

PREGUNTAS FRECUENTES EN RIESGOS PSICOSOCIALES



Con la financiación de:

AT2017-0002



MINISTERIO
DE EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL

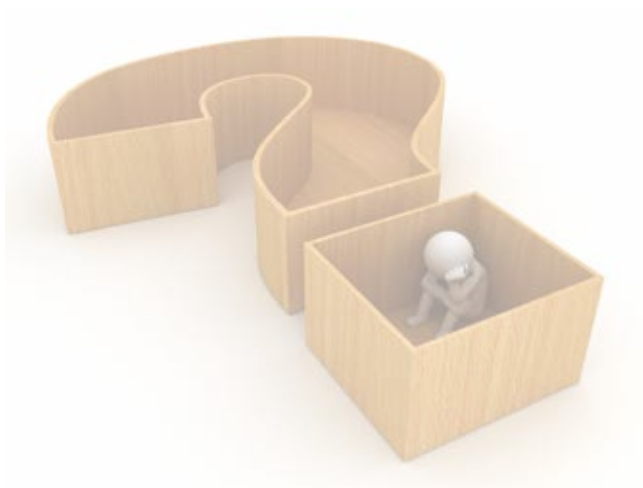


FUNDACIÓN
ESTATAL PARA
LA PREVENCIÓN
DE RIESGOS
LABORALES, F.S.P.



Madrid

PREGUNTAS FRECUENTES EN RIESGOS PSICOSOCIALES



Realiza: Secretaría de Salud Laboral y Desarrollo Territorial. UGT-Madrid

Edita: UGT-Madrid

Imprime: Gráficas de Diego

Depósito Legal: M-15716-2018

Índice

INTRODUCCIÓN	5
1. LOS RIESGOS PSICOSOCIALES	7
2. CONSECUENCIAS DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES.....	11
3. EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES.....	17
4. INTERVENCIONES EN LA EMPRESA EN RELACIÓN CON LOS RIESGOS PSICOSOCIALES BASADAS EN LA EVIDENCIA.....	19
5. PREGUNTAS FRECUENTES	21
¿ES OBLIGATORIO EVALUAR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA?	21
LAS MEDIDAS PREVENTIVAS O CORRECTORAS DERIVADAS DE LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES, ¿DEBERÁN IR ORIENTADAS AL INDIVIDUO?	21
¿ES NECESARIO QUE LA EMPRESA CONSULTE A LOS TRABAJADORES EN LA REALIZACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES?	22
¿COMO SE DETECTA LA EXISTENCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL ENTORNO LABORAL?	22
¿COMO SÉ QUE ESTOY ANTE UNA SITUACIÓN DE VIOLENCIA LABORAL?.....	23
¿SE APLICAN LOS MISMOS PRINCIPIOS PREVENTIVOS A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES QUE A LOS RIESGOS DE SEGURIDAD, HIGIENE Y ERGONOMÍA?	26
¿A QUÉ SE DEBE LA FALTA DE INTERES PREVENTIVO EN RELACIÓN CON LOS RIESGOS PSICOSOCIALES?.....	27
¿QUÉ CONSECUENCIAS TIENE LA FALTA DE PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES PARA LAS ORGANIZACIONES? ..	27
¿QUÉ HA DE TENER EN CUENTA UN PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS FRENTE AL ACOSO?.....	28

¿EXISTE ALGÚN MODELO DE ACTUACIÓN DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE VIOLENCIA?	29
¿CÓMO PODEMOS ABORDAR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES? ¿QUE PODEMOS HACER?	34
¿COMO PODEMOS IMPLANTAR UN PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DENTRO DE NUESTRA EMPRESA?	35
¿EXISTE JURISPRUDENCIA EN RELACIÓN CON LOS RIESGOS PSICOSOCIALES?	38
6. BIBLIOGRAFÍA.....	47
7. PROPUESTAS DE UGT MADRID.....	51
8. DIRECCIONES DE INTERÉS.....	57

INTRODUCCIÓN

En la última década, coincidente con la crisis económica, los hitos conseguidos en materia de prevención de riesgos laborales se están evaporando. La calidad de las relaciones laborales de los trabajadores está empeorando; peores condiciones contractuales, falta de negociación colectiva, alto índice de paro que incide directamente en el miedo a perder el puesto de trabajo, sobrecargas de trabajo, etc. Todas estas condiciones establecen un marco poco halagüeño para poder reclamar a nivel individual unas condiciones de trabajo seguras y saludables.

Por tanto, hoy como siempre, es necesaria la figura de los delegados y delegadas de prevención que sigan trabajando y esforzándose en conseguir unas condiciones de trabajo dignas, saludables y seguras. Los datos de la última campaña de la Unión Europea “Trabajando juntos para la prevención de riesgos laborales” son concluyentes; **donde hay delegados hay más prevención.**

Además de los riesgos “clásicos” de la prevención, como sería la seguridad de máquinas, los planes de emergencia, las exposiciones a riesgo químico, ergonomía, etc., nos enfrentamos a nuevos retos, a una sociedad que evoluciona constantemente y por tanto, a empresas en continuo cambio; nuevos productos, nuevas tecnologías, nuevas condiciones de trabajo, etc.

A modo de ejemplo comentaremos ciertos nuevos escenarios para los que debemos estar preparados, como los “riesgos emergentes”, aquellas condiciones de trabajo desfavorables normalmente vinculadas a deficiencias en la organización, en el diseño de los puestos, en el contenido de las tareas o en las relaciones interpersonales que pueden ocasionar daños a la salud derivados del trabajo.

En particular estamos hablando de los **Riesgos Psicosociales** como el “estrés”, el “burnout”, “mobbing” y otros trastornos igualmente derivados del trabajo como “depresiones”, “workaholic” o adicción al trabajo, etc. Aunque definamos estos riesgos como emergentes, en realidad siempre han existido, no obstante cada vez incrementan más su importancia y afectan a un mayor número de trabajadores, influidos por una

serie de cambios que han venido produciéndose en el mundo laboral durante las últimas décadas: auge del Sector Servicios, nuevas formas de organización del trabajo que fomentan la flexibilidad, la polivalencia, la reducción de las plantillas y la intensificación del trabajo; todo ello con la consiguiente excusa de la competitividad y la precariedad laboral generada.

(NTP 1000. El futuro de la prevención.)

1. LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

1.1. DEFINICIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL

Riesgos psicosociales son: **“aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo, susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica y social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo”**.

(Comité mixto Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, 1984).

Podemos decir que los riesgos psicosociales laborales son hechos, acontecimientos, situaciones o estados derivados de la **organización del trabajo** en la empresa y existe una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador con consecuencias generalmente graves.

Podemos enumerar, a modo resumen, los principales riesgos psicosociales:

- Estrés Laboral;
- Acoso psicológico;
- Síndrome burnout
- Depresión Laboral
- Inseguridad contractual
- Conflicto trabajo –familia
- Trabajo emocional
- Violencia física y verbal

No hay que confundirlos con los factores psicosociales, que son condiciones ambientales, de la organización, de los sistemas de trabajo y de las relaciones humanas dentro del trabajo, que pueden afectar a la salud del trabajador y al desarrollo del trabajo de manera positiva o negativa. Para lograr resultados positivos, el trabajador ha de poder desarrollar sus capacidades en el trabajo, en un ambiente adecuado.

1.2. CARACTERÍSTICAS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

1 Afectan a los derechos fundamentales del trabajador.

Los riesgos psicosociales afectan a la integridad física y personal del trabajador, a su derecho a la libertad y a su derecho a la salud.

Por citar algunos ejemplos de los riesgos psicosociales más comunes;

Respecto a la violencia, el artículo 15 de la Constitución Española reconoce el derecho a la integridad física y psicológica de toda persona.

Respecto al acoso laboral, la Constitución Española, en su artículo 10 garantiza el derecho a la dignidad en cualquier situación y en el artículo 14 garantiza el derecho a la igualdad.

Referido al acoso sexual en el Texto refundido del Estatuto de los Trabajadores artículo 4, pag. 2, se especifica el derecho a la intimidad y “a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente a ofensas verbales o físicas de naturaleza sexual”.

2. Los riesgos psicosociales tienen efectos globales sobre la salud del trabajador.

Los efectos de los riesgos psicosociales actúan sobre la salud del trabajador a través de los mecanismos de la respuesta del estrés de la persona, tales respuestas están fuertemente mediadas por los mecanismos de percepción y contextuales, es por ello que a cada persona le afecta de forma distinta los factores que generan los riesgos psicosociales. Como veremos de forma más específica en el apartado 2, cada uno de los riesgos psicosociales tiene efectos globales en función del propio riesgo.

3. Afectan a la salud mental de los trabajadores.

Los riesgos psicosociales tienen repercusiones sobre la salud física de los trabajadores pero principalmente sobre la salud mental de los mismos.

Afectan de forma importante al equilibrio mental de la persona.

4. Tienen formas de cobertura legal.

Existen directivas a nivel europeo como son “Framework Agreement on Work Related Stress” (European Social Partners, 2004) y la “Framework agreement on harassment and violence at work” (European So-

cial Partners, 2007) que establecen las bases de la legislación europea sobre el tema. Por otra parte en España, la jurisprudencia ha dictado diversas sentencias satisfactorias sobre tales temas.

1.3. FACTORES PSICOSOCIALES QUE INTERVIENEN EN EL PUESTO DE TRABAJO

En la siguiente tabla se enumeran algunos de los factores de riesgos psicosociales presentes en los centros de trabajo

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	
Características de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> - Tamaño de la empresa - Imagen social de la empresa - Localización de la empresa - Diseño del lugar de trabajo - Actividad de la empresa
Contenido de la tarea	
Carga mental del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Sobrecarga - Carga adecuada - Subcarga o infracarga
Definición de Rol	<ul style="list-style-type: none"> -Ambigüedad de rol -Conflicto de rol
Autonomía y Control	<ul style="list-style-type: none"> -Autonomía temporal -Autonomía decisional
Relaciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> - Con los superiores - Con compañeros - Con clientes
Desarrollo profesional	
Cambios en la organización	<ul style="list-style-type: none"> - Cambios indirectos - Cambios directos: <ul style="list-style-type: none"> o Rotación de tareas o Ampliación de tareas o Enriquecimiento de tareas o Trabajo en grupos
Estilos de mando	<ul style="list-style-type: none"> - Autoritario - Pasivo - Paternalista - Democrático o participativo
La Participación	
La Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Interna/Externa - Formal/informal - Ascendente/descendente/horizontal - Pasiva/agresiva/asertiva

2. CONSECUENCIAS DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES

Los factores psicosociales que indicamos en el apartado anterior generan efectos sobre la salud de los trabajadores, estos efectos sobre la salud se dan a raíz de una situación psicosocial inadecuada, **puede afectar de forma fisiológica** (enfermedades cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales, metabólicas, etc.), **psicológica** (desórdenes afectivos, alteraciones de conducta, etc.) o **emocional** al trabajador. Pueden darse directamente o estar afectados por una situación de estrés o por la interacción con otros factores del entorno físico (exceso de ruido, vibraciones, iluminación deficiente,...).

A continuación estudiamos las consecuencias que genera cada uno de los riesgos psicosociales sobre la persona.

2.1. CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL

El **estrés laboral** es un proceso en el que intervienen distintos factores: por un lado, la situación (**demandas**) y por otro, las características del trabajador (**recursos**). La situación de **estrés laboral** se produce cuando las demandas superan los recursos del trabajador. Es cuando el trabajador entra en una situación de estrés en la que intentará generar más recursos para adaptarse correctamente a las demandas de la situación.

El estrés laboral mantenido durante un largo periodo de tiempo genera consecuencias tanto para el trabajador como para la empresa.

Consecuencias a largo plazo para el trabajador	Consecuencias para la empresa y/o empresario.
Hipertensión arterial	Aumento del índice de absentismo laboral, Impuntualidad
Desórdenes afectivos	Aumento de rotación
Alteraciones metabólicas	Bajada de la productividad
Desórdenes músculo-esqueléticos.	Aumento de costes, ...

2.2. CONSECUENCIAS DEL ACOSO PSICOLÓGICO

El Acoso Psicológico se define como la *“Exposición a conductas de **violencia psicológica**, dirigidas de forma **reiterada y prolongada en el tiempo**, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente a aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud”*.

Las consecuencias del acoso psicológico son amplias aunque varían en función de las personas, las situaciones y los casos.

Las consecuencias del acoso psicológico pueden ser: individuales y organizacionales. Las consecuencias individuales tienen tres formas principales de manifestación: psicológicas, conductuales y médicas.

Dentro de la sintomatología que pueden experimentar , se encuentra.

- Sintomatología física: pérdida de apetito, fatiga crónica, dolor de espalda y muscular.
- Sintomatología mental: estrés postraumático, deterioro de la autoestima, irritabilidad, apatía o trastorno de la memoria.

2.3. CONSECUENCIAS DEL BURNOUT

Síndrome de estar quemado por trabajo o burnout es la consecuencia de la **exposición a estresores laborales**. Esta interacción del trabajador con unas determinadas condiciones laborales de riesgo puede provocar el síndrome, siendo por tanto, una consecuencia sobre la salud de la persona que se deriva del trabajo. Es preciso que en el desarrollo del trabajo se dé un intercambio relacional intenso y duradero de trabajador- cliente, trabajador-paciente o trabajador-usuario. Este tipo de síndrome se da más en sectores donde se tiene un contacto directo con personas. (NTP 704).

Se caracteriza por:

Desarrollar sentimientos y actitudes negativas hacia los compañeros de trabajo (**despersonalización y deshumanización**) y ante su propio rol que desempeña (**baja o nula autoestima**)

Sentirse **emocionalmente cansado o derrotado** tanto física como psí-

quicamento al disminuir o perder los recursos que sirven para entender las emociones que otras personas pueden transmitir durante su vida laboral.

2.4. CONSECUENCIAS DE LA DEPRESIÓN LABORAL

La depresión es un trastorno mental frecuente, que se caracteriza por la presencia de tristeza, pérdida de interés o placer, sentimientos de culpa o falta de autoestima, trastornos del sueño o del apetito, sensación de cansancio y falta de concentración (OMS).

La depresión **es una enfermedad y no sólo una sensación de tristeza**, y no se trata de una debilidad sino de un síndrome que puede afectar a cualquier persona.

Los principales **síntomas de depresión** pueden describirse como: la **presencia de tristeza** que no cambia según las circunstancias; el llanto sin razón aparente; la presencia de **ansiedad**, preocupación, irritabilidad o tensión; una pérdida de apetito con pérdida de peso; el **cansancio y la pérdida de motivación**; la pérdida de interés en las actividades normales de la vida diaria; la incapacidad para concentrarse y los olvidos frecuentes; la presencia de pensamientos de autodesprecio y desesperanza.

2.5. CONSECUENCIAS DE LA INSEGURIDAD CONTRACTUAL

El miedo a perder el trabajo, la inseguridad en el mismo y el escaso control sobre elementos del propio contrato se ha convertido en características del trabajo actual. La incertidumbre del futuro es una de las mayores fuentes de ansiedad y miedo, especialmente cuando no son exclusivamente personales, sino que incluyen también a la familia.

Entre los efectos que genera la inseguridad contractual destacamos:

- Mayor índice de siniestralidad laboral en trabajadores temporales.
- Estrés por la anticipación a los problemas asociados a la pérdida de trabajo.
- Diferentes estudios encuentran asociación con enfermedades coronarias, colesterol, hipertensión.
- Depresión, ansiedad, etc.

- Los hombres en mayor medida son más perjudicados que las mujeres, la edad también es un facto a tener en cuenta.

2.6. CONSECUENCIAS DEL CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA

Actualmente la LEY 39/1999, de 5 de noviembre (B.O.E. 6-11-1999), para promover la conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras, propone una familia igualitaria, donde no exista desigualdad y jerarquización entre los géneros, pero si no existe un cambio educacional y una modificación en las condiciones laborales esta ley puede quedar en una mera declaración de intenciones.

El conflicto entre trabajo y familia representa el grado en que las demandas y responsabilidades en uno de los dos roles (trabajo o familia) interfieren en satisfacer las demandas y responsabilidades en el otro rol (familia o trabajo). Algunas personas que tienen ambos roles no experimentan ningún conflicto entre ellos, mientras que otras personas lo experimentan en grado sumo.

2.7. CONSECUENCIAS DEL TRABAJO EMOCIONAL

Uno de los aspectos más emergentes de los riesgos psicosociales es el trabajo emocional, un tipo de trabajo en el que la regulación de las emociones forma parte importante del mismo.

Esto se debe a que en la actualidad el sector con mayor número de trabajadores en activo es el sector servicios.

El trabajo emocional implica el control de las emociones en uno mismo para influir en las condiciones de su cliente, para ello, el trabajador debe ejercer un control sobre sus propias emociones. Según Horschild (2003), esto puede hacerse de dos formas distintas:

Actuación superficial: Proceso por el que el trabajador expresa una emoción distinta a la que siente.

Actuación profunda: El trabajador modifica la emoción que siente y por tanto que expresa, resulta de este hecho una emoción más auténtica.

Las profesiones más afectadas por el trabajo emocional presentan mayores niveles de estrés que aquéllas con trabajo emocional menor (Millar et al 2005).

2.8. CONSECUENCIAS DE LA VIOLENCIA

La Organización Internacional del Trabajo entiende la violencia como **“Cualquier tipo de comportamiento agresivo o insultante susceptible de causar un daño o molestias físicas o psicológicas a sus víctimas, ya sean estos objetivos intencionados o testigos inocentes involucrados de forma no personal o accidental en los incidentes”**.

Daños físicos, es menos probable aunque la tendencia es al aumento en los sucesos de estrés postraumático.

Daños psíquicos o emocionales, ansiedad, problemas para conciliar el sueño, falta de motivación, malestar, tensión, estrés pasajero y temporal, estrés crónico que puede llevar a la necesidad de ayuda psicológica profesional o incluso a abandonar el propio trabajo.

La violencia puede ser física o emocional y dentro de ésta última se encuentra el incivismo, que ha sido objeto de estudio con relación a posibles efectos sobre la salud de los trabajadores.

3. EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

La finalidad de evaluar los riesgos psicosociales se basa en la identificación de qué riesgos se están dando y tomar las medidas apropiadas para poder así asegurar la salud de los trabajadores.

La responsabilidad de realizar la evaluación de riesgos psicosociales es del empresario.

La participación de todos los integrantes de la empresa es **primordial**, **la participación de los representantes de los trabajadores es esencial**. Además, los trabajadores y sus representantes deben ser consultados y deben participar desde el inicio desde la fase de la planificación en cuanto a qué cosas hay que evaluar, cómo y dónde, hasta la toma de medidas que se deben adoptar para mejorar las condiciones de trabajo y el cumplimiento de las medidas preventivas.

Elección de la metodología y técnicas de investigación a aplicar

Las metodologías utilizadas para la evaluación de los riesgos psicosociales son modelos ordenados y sistemáticos para conseguir el fin propuesto.

La elección de la metodología dependerá, sobre todo, del problema concreto que se ha de evaluar.

Por otra parte a la hora de evaluar los riesgos psicosociales hemos de distinguir entre, la metodología de investigación que hace referencia al nivel teórico del proceso de evaluación y la técnica de evaluación que hace referencia al nivel práctico.

Cada metodología de evaluación utiliza unas técnicas de investigación concretas para la recogida, tratamiento y análisis de la información, se pueden concretar en:

Método de investigación cuantitativo: Con éste método se pretende obtener una medición numérica o porcentajes que se puedan tratar de forma estadística. Se busca describir la realidad cuantificando los

hechos. La técnica más característica del método cuantitativo es la **encuesta**.

Método de investigación cualitativo: Con éste método se pretenden comprender las causas y el contexto de lo que ocurre. Los resultados de éste método son subjetivos. Las técnicas más características del método cualitativo son, el **grupo de discusión** y la **entrevista** semidirigida y en profundidad.

Respecto a la utilización de estos métodos cabe destacar algunos **errores habituales**:

- Optar por algún cuestionario o escala cuya finalidad no es la detección de riesgos (por ejemplo; escalas de clima o satisfacción).
- Aplicar los cuestionarios de los que se dispone sin tener en cuenta los objetivos para los que éstos han sido diseñados.
- Introducción de modificaciones de los cuestionarios cuando el método elegido no las permite.

4. INTERVENCIONES EN LA EMPRESA EN RELACIÓN CON LOS RIESGOS PSICOSOCIALES BASADAS EN LA EVIDENCIA

La información de que se dispone indica que los costes derivados de los riesgos psicosociales son excesivamente altos, lo que genera un inconveniente en el desarrollo futuro de la organización, la calidad de vida de los trabajadores y la productividad individual y global de la empresa.

Dentro de los criterios que definen las intervenciones en riesgos psicosociales, existen diversas estrategias para prevenir y manejar dichos riesgos dependiendo del sector, estas estrategias tendrán que considerar los niveles organizativo e individual y atender a los siguientes tipos de intervenciones:

PRIMARIA: aquellas intervenciones dirigidas a toda la Organización con el fin de eliminar las fuentes de estrés. La intervención primaria frente al riesgo psicosocial implica mejoras en el diseño, organización y gestión del ambiente psicosocial de trabajo.

SECUNDARIA: se fundamenta en la detección precoz sobre todo en grupos de riesgo.

TERCIARIA: se basa en estrategias dirigidas a minimizar los problemas ya existentes, como por ejemplo, tratar los síntomas de la enfermedad laboral.

Los factores que determinarán el éxito de una intervención en riesgos psicosociales son:

CONTENIDO DE LA INTERVENCIÓN

Las intervenciones sobre los riesgos psicosociales deben apoyarse tanto en la teoría como en la práctica, basarse en la solución de problemas con una planificación y objetivos bien definidos, evaluar los riesgos y dirigir la estrategia tanto a la organización como al individuo.

DISEÑO DE LA INTERVENCIÓN

Se recomienda que la intervención incorpore a un grupo de control, planificar las evaluaciones en las fases iniciales del proceso de intervención usando medidas objetivas y subjetivas y, relacionar la evaluación con los problemas identificados.

CONTEXTO DE LA INTERVENCIÓN

Utilizar la intervención como un modelo de concienciación para los distintos niveles de la organización, para ello habrá que utilizar un enfoque bidireccional implicando a directivos y trabajadores facilitando entre ellos el diálogo y la comunicación.

5. PREGUNTAS FRECUENTES

¿ES OBLIGATORIO EVALUAR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA?

SI, en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (31/1995) se establece en su artículo 14, apartado 2 “el cumplimiento del deber de protección, el empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en **todos** los aspectos relacionados con el trabajo”.

Entre los riesgos que evalúa la empresa deberán encontrarse los riesgos psicosociales, se recomienda que se incorpore de forma sistemática la evaluación de riesgos psicosociales a los procesos de evaluación de la empresa.

LAS MEDIDAS PREVENTIVAS O CORRECTORAS DERIVADAS DE LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES, ¿DEBERÁN IR ORIENTADAS AL INDIVIDUO?

La Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales, en su artículo 15, apartado C) especifica que; **los riesgos han de ser combatidos en su origen**.

Las medidas orientadas al individuo consiguen escasos resultados, al no actuar sobre el origen del riesgo se mantienen las condiciones que generaron dicho riesgo.

Las medidas preventivas deberán ser **orientadas a introducir cambios en la organización del trabajo**, promocionar la autonomía de los trabajadores en la realización de las tareas, fomentar el apoyo social entre los trabajadores y superiores, garantizar el respeto y el trato justo a las personas, fomentar la claridad y transparencia organizativa, cambiar el tipo de liderazgo, adecuar la cantidad de trabajo al tiempo que dura la jornada, etc.

¿ES NECESARIO QUE LA EMPRESA CONSULTE A LOS TRABAJADORES EN LA REALIZACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES?

En la evaluación de los riesgos psicosociales es **necesaria y esencial la participación de los trabajadores o sus representantes**, desde la primera fase de la planificación hasta la fase de decisión de las medidas que se deben adoptar para la mejora de las condiciones de trabajo y el control y seguimiento de dichas mejoras preventivas.

La consulta y participación de los trabajadores o sus representantes en las distintas etapas de la evaluación de riesgos psicosociales es necesaria por varias razones:

- Es el trabajador quien mejor puede opinar sobre sus condiciones de trabajo, puesto que es él, quien convive a diario con la peligrosidad o fatiga de su puesto de trabajo. Así mismo, es el propio trabajador puede describir las distintas fases de las tareas que realiza, la importancia de las posibles condiciones desfavorables a ellas asociadas y que aspectos convendría modificar.
- La no participación de los implicados dificulta, e impide, asumir las nuevas medidas o cambio que se han de introducir tras el análisis de los puestos de trabajo.
- Por otra parte, la no participación de los propios implicados en la evaluación de las condiciones de trabajo puede ser en sí misma una nueva molestia adicional.

¿COMO SE DETECTA LA EXISTENCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL ENTORNO LABORAL?

La existencia de riesgos psicosociales puede detectarse en función de distintos factores;

- A partir de la constatación de una serie de “anomalías” o disfunciones que hagan sospechar que existen problemas de índole psicosocial. Por ejemplo, un cúmulo de quejas, un absentismo elevado, una baja productividad, etc. Esta situación se puede dar en una sección, departamento o puede tener un carácter más amplio.

- Se puede querer detectar los posibles riesgos psicosociales existentes, a fin de establecer medidas de mejora de la salud y seguridad de los trabajadores.
- Comprobación que las medidas preventivas existentes son las adecuadas. Por ejemplo, verificar la idoneidad de las acciones llevadas a cabo tras una evaluación de riesgos, etc.
- Como consecuencia de una evaluación general anterior, se puede querer evaluar de forma más específica determinadas actividades, grupos de trabajo o riesgos específicos.
- Siempre que exista una modificación susceptible de alterar significativamente la situación actual se deberán revisar las evaluaciones de riesgos incluyendo en éstas los riesgos psicosociales.

Estos factores indican la necesidad de realizar una evaluación de riesgos psicosociales.

¿COMO SÉ QUE ESTOY ANTE UNA SITUACIÓN DE VIOLENCIA LABORAL?

Hay diferentes tipos de comportamientos que pueden denotar la existencia de violencia laboral como son:

- 1) Me hablan a gritos.
- 2) Me reducen responsabilidades, tareas, etc., sin justificación suficiente.
- 3) Abuso de autoridad (no me dejan hacer mi trabajo, fijan objetivos inalcanzables en mi trabajo, reducen excesivamente los plazos para llevar a cabo mis tareas, me intimidan o amenazan con degradación, despido, traslado, etc.)
- 4) Critican constantemente o excesivamente mi trabajo. Me descalifican. Juzgan mi labor de forma ofensiva.
- 5) Supervisión excesiva; a mi trabajo, horarios, etc.
- 6) Me excluyen de reuniones de trabajo, encuentros sociales relacionados con el trabajo, etc. (descansos, comidas, cenas, etc.).

- 7) Me culpan de situaciones de las que no soy responsable.
- 8) Se burlan, mofan o difunden comentarios maliciosos sobre mí, incluyendo cuestiones ajenas a mi trabajo.
- 9) Rechazan peticiones razonables de festivos, gestiones fuera de la empresa, etc.
- 10) No me saludan, ni me dirigen la palabra. Se comportan como si no existiera, etc.
- 11) Me empujan o jalan.
- 12) Me pegan un manotazo.
- 13) Me dan una patada.
- 14) Me dan un puñetazo.
- 15) Me acaricia y toca con una intención inequívocadamente sexual.
- 16) Me hacen posiciones de carácter sexual a cambio de favores laborales.
- 17) Me intenta besar en contra de mi voluntad.
- 18) Se hacen bromas de contenido sexual a mi costa.
- 19) Se hacen delante de mis gestos sexuales.
- 20) Me llaman por teléfono con contenido grosero dirigiéndose a mi persona.

Para poder situar en el tiempo cada una de las agresiones que se sufran el **Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo (INSSBT)** pone a nuestra disposición un modelo de **Diario de Incidentes**, este diario constituye una herramienta que permite al trabajador identificar las distintas conductas que puedan conformar alguna de las formas de violencia laboral que se producen en el centro de trabajo, así mismo contribuye en la búsqueda de soluciones preventivas conjuntamente con el apoyo profesional especializado.

¿Como utilizar el diario de incidentes?

Dentro del Diario de Incidentes que nos ofrece como modelo el **INSSBT**, aparecen los datos que ayudarán al trabajador a identificar las distintas conductas en tiempo y forma:

1 **ANOTA** en el Diario de incidentes (página 5) las conductas de violencia psicológica ocurridas.

2 **COMPRUEBA** (página 7) cuando estas conductas pueden ser indicativas de Acoso Psicológico en el Trabajo.

3 **ACUDE** con el Diario de incidentes al SPRL o al personal delegado de prevención de tu empresa o institución.

Fecha	Hora	Tipo/s conducta	Lugar	Quién/es hacen conducta	Personas presentes	Otras personas afectadas	Qué hago	Cómo me afecta
dd/mm/aa	hh:mm	Tabla 1	Tabla 2	Código personal	Código personal	Código personal	Tabla 3	Tabla 4

Desde la Secretaría de Salud Laboral y Desarrollo Territorial de UGT Madrid se propone otro ejemplo de modelo similar de Diario de incidentes;

FECHA (dd/mm/aa)	SITUACIÓN (Descrita de forma objetiva)	PERSONAS IMPLICADAS Y PRESENTES	CONSECUENCIAS (¿Qué ocurre después y cómo me afecta?)	EXISTENCIA DE PRUEBA

Se recomienda que el diario de incidentes se rellene lo antes posible tras el hecho, evitando que con el paso del tiempo el recuerdo de la situación pueda verse alterado.

Importante en todo el proceso saber que no eres culpable de nada.

¿SE APLICAN LOS MISMOS PRINCIPIOS PREVENTIVOS A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES QUE A LOS RIESGOS DE SEGURIDAD, HIGIENE Y ERGONOMÍA?

Los principios básicos que establece el artículo 15 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, se deben llevar a cabo tanto para los riesgos Psicosociales como para los riesgos de Seguridad, Higiene y Ergonomía.

Una empresa puede organizarse de manera saludable mediante la puesta en práctica de los siguientes principios:

- I. Evitar los riesgos.
- II. Evaluar los riesgos que no se puedan evitar.
- III. Combatir los riesgos en su origen.
- IV. Adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como a la elección de los equipos y los métodos de trabajo y de producción, con miras, a atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos del mismo en la salud.
- V. Tener en cuenta la evolución de la técnica.
- VI. Sustituir lo peligroso por lo que entrañe poco o ningún peligro.
- VII. Planificar la prevención, buscando un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el trabajo.
- VIII. Adoptar medidas que antepongan la protección colectiva a la individual.
- IX. Dar las debidas instrucciones a los trabajadores.

¿A QUÉ SE DEBE LA FALTA DE INTERÉS PREVENTIVO EN RELACIÓN CON LOS RIESGOS PSICOSOCIALES?

Hay varios factores que explican por qué hasta ahora no ha existido un interés explícito en estudiar los riesgos psicosociales, entre ellos:

- La falta de información respecto a la nocividad de los factores de riesgo psicosocial sobre la salud de los trabajadores.
- Existe una concepción generalizada de que los problemas de estrés son de carácter individual y solo afectan a personas “predispuestas”.
- Sigue habiendo una percepción, del tópico cultural que sigue viendo el estrés como un problema más relacionado con el trabajo intelectual que manual, lo que lleva a considerarlo como algo inherente en ciertos trabajos y a contemplar la prevención como un asunto de técnicas individuales de autocontrol.
- Existen dificultades en la evaluación de los riesgos psicosociales por la falta de instrumentos objetivos.
- Y por último una actitud generalizada de incredulidad ante la imposibilidad de controlar o eliminar los factores psicosociales.

¿QUÉ CONSECUENCIAS TIENE LA FALTA DE PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES PARA LAS ORGANIZACIONES?

La principal y más importante es la **pérdida de salud de los trabajadores**.

Así mismo, estos riesgos generan **costes muy elevados** a la organización y entorpecen el desarrollo futuro de la misma, la calidad de vida de los trabajadores y la productividad de la empresa.

El aumento de los costes viene derivado, entre otras causas, al aumento de absentismo de los trabajadores, al aumento de bajas laborales y a las bajas voluntarias.

Por otra parte, cuanto más complicadas son las relaciones entre la plantilla, se produce un descenso de la calidad del servicio y del propio rendimiento debido a la negatividad existente en el clima laboral.

¿QUÉ HA DE TENER EN CUENTA UN PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS FRENTE AL ACOSO?

Las soluciones tradicionales que se suelen plantear para abordar los problemas de violencia en el trabajo parten de dos vías; la preventiva, (en torno a la empresa) y la judicial (individual). Dentro de la vía preventiva, las formas más frecuentes de actuación han sido tres:

- I. La actuación sobre las personas implicadas en la situación conflictiva.
- II. La instauración de un protocolo de acoso laboral
- III. La evaluación de riesgos psicosociales.

En las dos primeras acciones las soluciones que se plantean son individuales y puntuales y no constituyen métodos preventivos. No estudian la auténtica causa del problema. Sin embargo, la evaluación de riesgos psicosociales si es un procedimiento preventivo de obligado cumplimiento.

Para hacer frente a los riesgos de violencia laboral en primer lugar es necesario centrar la actuación en el ámbito de la empresa (donde se genera el daño) antes que en el ámbito jurídico, en segundo lugar, actuar a través de un proceso preventivo proactivo antes que a través de prácticas puntuales y por último, considerar la violencia como un proceso en su conjunto en lugar de considerarlo como cuadros de daños parciales.

La prevención de la violencia requiere en las empresas medidas organizativas, entre otras, poner en marcha un procedimiento interno que adopte medidas correctivas negociadas, en lugar de soluciones a coto plazo.

Los protocolos de actuación sobre el acoso serán útiles siempre y cuando se integren dentro del plan preventivo de la empresa y tengan una finalidad esencialmente preventiva.

Las principales características que debe tener un procedimiento de resolución de conflictos de violencia son:

- El procedimiento ha de integrarse en el plan de prevención de la empresa. Carece de sentido disponer de un protocolo específico de actuación contra el acoso laboral cuando no existe una evaluación de riesgos psicosociales.
- El procedimiento ha de contemplar y recoger la evolución que suponen las situaciones de violencia. Se ha de tener presente que la violencia no es una consulta puntual (podiera darse el caso), sino el resultado de una serie de prácticas organizativas e interpersonales deficientes, que se van gestando en el día a día.

Las acciones violentas son reflejo de lagunas en la actividad preventiva de la organización.

- El procedimiento debe contemplar los diferentes niveles que componen la situación por lo que tendrá que incluir herramientas orientadas a la detección, al diagnóstico, a la intervención y a la resolución. Al tener cada caso sus propias características se deberá desarrollar un sistema flexible con recursos múltiples y variados.
- El procedimiento debe contemplar a toda la organización. La solución de la violencia por unos pocos es imposible, toda la **organización ha de estar implicada.**
- Del procedimiento se deben derivar compromisos claros y acciones efectivas de las que se deberá obtener un aprendizaje.

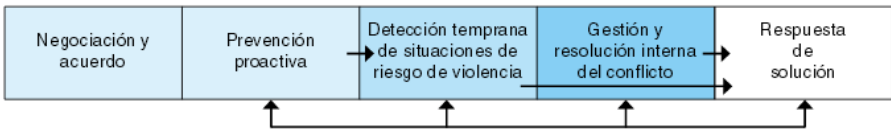
¿EXISTE ALGÚN MODELO DE ACTUACIÓN DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE VIOLENCIA?

El Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo (INSSBT), nos expone en sus NTP 891 y 892 un procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral.

Para realizar una acción preventiva que resulte eficaz, se debe poner en marcha un procedimiento completo que contemple desde la pre-

vención activa (en ausencia de situaciones de violencia en el lugar de trabajo) hasta la toma de decisiones sancionadoras (cuando se haya investigado y probado la existencia manifiesta de situaciones de violencia –acoso, persecución, agresión–), aplicar partes del procedimiento supone poner parches puntuales al problema pero no una solución.

Atendiendo a la evolución que tienen las situaciones de violencia, el procedimiento debería atender al menos, a cinco momentos básicos.



Momento 1, de negociación y acuerdo.

Momento 2, de prevención proactiva.

Momento 3, de detección temprana de situaciones de riesgo de violencia.

Momento 4, de gestión y resolución interna del conflicto.

Momento 5, de respuestas de solución.

Momento 1. Negociación y acuerdo.

En este momento inicial se deberá recoger y considerar la voluntad y compromiso de las partes (empresario y trabajadores) por prevenir la violencia en la empresa.

Entre las tareas de esta fase estarán:

- La firma de una declaración de principios por la empresa y trabajadores, incluidos subcontratas y ETT, que presten servicios en el centro.
- El compromiso explícito de todos, trabajadores y empresario, de adoptar el procedimiento como guía para la prevención de riesgos psicosociales y, especialmente de la prevención de la violencia en el trabajo.
- El compromiso explícito de todos, de incluir el momento 4 de *gestión y resolución interna del conflicto* y 5 de respuestas de solución, como protocolo para la solución de los conflictos derivados de las situaciones de violencia en el ámbito de la empresa.

El objetivo del momento 1 de negociación, es alcanzar un acuerdo consensuado en los distintos niveles de negociación por los representantes sociales, que acuerde la implantación de un procedimiento de abordaje integral de la violencia laboral desde la empresa y convierta a este sistema en vinculante.

Momento 2. Prevención proactiva.

Este segundo momento analizará hasta qué punto la organización preventiva de la empresa es adecuada y puede hacer frente a los riesgos psicosociales. Para ello, se deberá chequear la situación de la actividad preventiva actual a través del contraste de información que proviene de diferentes fuentes, documentación, entrevistas personales, etc. Y por otro lado se deberá establecer el perfil de la empresa en relación a la prevención de riesgos de forma que se pueda establecer si su nivel es deficiente, mejorable o positivo, guiándonos así en el desarrollo de nuestra actividad preventiva.

El objetivo de este momento es integrar el procedimiento que se desarrolle dentro del sistema general de gestión de la empresa, recogiendo-se así dentro del plan de prevención.

Momento 3. Detección temprana de situaciones de riesgo de violencia.

Este momento trata de detectar la presencia de situaciones de violencia de baja intensidad o de corta duración, analizando si la actividad preventiva en materia de riesgos psicosociales es suficiente y si el entorno y la organización del trabajo favorecen las situaciones de violencia o no.

Si actuamos en las situaciones de violencia en sus fases tempranas podremos actuar sobre los factores que las generan, para ello debemos empezar realizando una evaluación de riesgos psicosociales.

La empresa actuará principalmente de forma preventiva sobre dos niveles;

- La actuación de forma preventiva sobre los riesgos que originan las situaciones de violencia laboral, por ejemplo con una vigilancia de la salud específica sobre los riesgos psicosociales.
- La actuación con el entorno y organización del trabajo, aspectos como la igualdad, el trato justo, la estabilidad laboral, etc.

Estos niveles permiten detectar las principales carencias que impiden actuar en las primeras fases del problema.

Momento 4. Gestión y resolución interna del conflicto.

Este momento contempla las posibles denuncias de los riesgos que no se han podido evitar. Este momento toma protagonismo cuando se da un caso de violencia explícita.

El empresario tiene obligación de intervenir en los posibles casos de violencia laboral, por otro lado hay que tener presente que llegar al momento 4 indica deficiencias en los momentos anteriores.

Si por otra parte, a juicio del afectado o de los sujetos legitimados para iniciar este momento, se determina que ha de iniciarse, se hará, sin necesidad de agotar los momentos anteriores.

El proceso de este protocolo ha de ser sencillo, se considera necesario constituir una Comisión, compuesta como mínimo por tres representantes, un representante de los trabajadores u otra persona designada por el afectado, una persona designada por la dirección de la empresa y el tercer miembro debe ser un técnico especializado en Ergonomía y Psicología, ajeno a la organización de forma que se garantice la imparcialidad.

Este protocolo de gestión y resolución de denuncias realiza una función de prevención-reparación.

En manos de esta Comisión queda la realización de la investigación y la resolución y propuesta final que corresponda.

Este protocolo debe contemplar al menos cuatro fases:

- **Fase de denuncia** donde se solicita la apertura del procedimiento, bien por el afectado en si o a través de los representantes de los trabajadores, con la aprobación del afectado, notificando la denuncia a la empresa.

Es recomendable que en el escrito de solicitud de apertura del procedimiento, el afectado describa y solicite detalladamente, las medidas que considera que solucionan el problema.

- **Fase de investigación**, se aconseja que esta fase no dure más de 20 días desde la presentación de la denuncia.
- **Fase de resolución**, se recomienda que la Comisión emita un informe detallado en un plazo máximo de 30 días desde que se presentó la denuncia, donde deberían constar:
 - los antecedentes del caso,
 - los hechos que se acrediten tras la investigación,
 - un resumen de diligencias y pruebas
 - las propuestas de solución tomadas por unanimidad.

Todas las partes mantendrán asegurada la posibilidad de acudir a otras vías de solución (arbitraje, conciliación o resolución judicial) y garantizarán el respeto a los derechos de intimidad y el deber de confidencialidad.

Una vez realizada la fase de resolución, la Dirección de la empresa decidirá si implanta las medidas propuestas por la Comisión. Se recomienda que el plazo de implantación no exceda de 20 días desde que la Comisión emita el informe.

- **Fase Post-Resolución**, también se recomienda recoger en el procedimiento una fase posterior a la resolución que realice un seguimiento de las medidas propuestas con el fin de salvaguardar el principio de no discriminación y supervisar las posibles represalias contra la víctima, testigos, denunciantes, etc.

Momento 5. Respuestas de solución, seguimiento y control.

Este momento pretende mejorar las condiciones de trabajo y las condiciones de seguridad y salud de los trabajadores en lo que la violencia laboral hace referencia.

Dentro de la actividad preventiva, afrontar los riesgos de violencia en el trabajo **es necesario** un seguimiento continuado de todo el proceso y seguimiento posterior a la terminación del mismo para evitar las posibles represalias que pueda conllevar.

Es importante que se pueda acceder a este momento desde cualquier momento previo, en la medida en que se van detectando deficiencias preventivas específicas o generales, situaciones de baja violencia, denuncias y gestiones internas.

El empresario tiene el deber de actuar en las siguientes líneas desde este procedimiento:

- 1.- Debe actuar en aquellas deficiencias detectadas en los momentos 2 y 3.
- 2.- Las deficiencias que la Comisión haya considerado como fuente potencial o real de riesgo en el momento 4.
- 3.- Aplicar, en su caso, el régimen disciplinario que se haya negociado en el Convenio Colectivo que les aplique. Se recomienda que se apliquen elementos para graduar la sanción.

¿CÓMO PODEMOS ABORDAR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES? ¿QUE PODEMOS HACER?

1. Análisis de la situación y consulta sindical

Lo primero es analizar la situación que se va a exponer en la empresa, para ello es necesario escuchar activamente el relato de los trabajador o trabajadores afectados.

Plantear una línea de acción analizando dos vías: por un lado, qué se quiere conseguir o que se va a plantear en la empresa y, por otro lado, qué argumentos técnicos y legales tenemos a nuestro favor.

2. Planteamiento de la situación

Es imprescindible plantear a la dirección de la empresa la situación, ya que ésta debe abordar la organización del trabajo desde la perspectiva de la salud en su obligación de protección de la seguridad y salud de los trabajadores/as. Bien mediante un escrito de denuncia, o a través del CSS.

Imprescindible hacer la comunicación por escrito y con acuse de recibo.

¿COMO PODEMOS IMPLANTAR UN PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DENTRO DE NUESTRA EMPRESA?

Gracias a la negociación colectiva existen a día de hoy Convenios Colectivos dentro de la Comunidad de Madrid en los que se incluyen mejoras en relación con los riesgos psicosociales, no obstante estas mejoras aunque válidas son insuficientes:

- I. Tratamiento disciplinario de los riesgos psicosociales .
- II. Reflejar los riesgos psicosociales dentro de plan de igualdad en la empresa.

No obstante, en el primer apartado se actúa sobre el individuo que genera el riesgo y no sobre el origen del mismo, de esta forma el origen del riesgo no se elimina, por otra parte en el segundo apartado solo se contempla el riesgo de violencia de género dejando al margen de estudio el resto de riesgos psicosociales.

Dentro de la negociación colectiva se ha hecho especial hincapié a los factores de riesgo psicosocial, un ejemplo claro de ello es el caso del Convenio Colectivo del sector Hospedaje, donde no solo se establece la obligación de realizar un protocolo de actuación frente al acoso laboral y sexual, sino que también define las fases del mismo:

Convenio Colectivo del sector de Hospedaje

IV. - Protocolo de actuación en los casos de acoso sexual y moral.

Los principios básicos del protocolo de actuación deben desarrollarse bajo los principios de objetividad, confidencialidad, rapidez, contradicción e igualdad y debe garantizar el respeto a los derechos básicos tanto del trabajador solicitante del expediente y presunta víctima de la situación de acoso como los de el/la presunto/a acosador/a. El objetivo de los procedimientos expuestos, es la resolución favorable de las situaciones objeto de denuncia, así como recabar la máxima información posible respecto a los hechos que se presume que podrían ser constitutivos de una situación de acoso moral, sexual o por razón de sexo y trasladar toda la información a la Dirección de la Empresa.

1.- Procedimiento Previo. - *En atención a que en la mayoría de los casos lo que se pretende simplemente es que la conducta indeseada cese, en primer*

lugar, y como trámite extraoficial, se valorará la posibilidad de seguir un procedimiento previo, en virtud del cual el propio trabajador explique claramente a la persona que muestra el comportamiento indeseado que dicha conducta no es bien recibida, que es ofensiva o incómoda, y que interfiere en su trabajo, a fin de cesar en la misma. Dicho trámite extraoficial podrá ser llevado a cabo, si el trabajador así lo decide, y a su elección, por un representante de los trabajadores, por el superior inmediato, o por una persona del departamento de recursos humanos de la empresa.

El presente procedimiento podría ser adecuado para los supuestos de acoso laboral no directo sino ambiental, en los que lo que se ve afectado es el entorno laboral, creándose un ambiente de trabajo ofensivo, humillante, intimidatorio u hostil, tanto en su vertiente relativa al acoso sexual como moral en el trabajo.

2.- Procedimiento formal: *en los casos en los que, por tratarse de un acoso directo, por las circunstancias del caso, o por haberse intentado sin éxito el procedimiento previo, éste no resulte adecuado, se iniciará un procedimiento formal.*

Éste se iniciará con la presentación de una denuncia en la que figurará un listado de incidentes, lo más detallado posible, elaborado por el trabajador que sea objeto de acoso.

La persona a la que irá dirigida la denuncia será a elección del trabajador, un miembro del departamento de recursos humanos o de personal, o un miembro de la dirección de la empresa en caso de no existir departamento de RRHH. Asimismo, si así lo decidiera el trabajador, una copia de la misma será trasladada a los representantes legales del personal.

La denuncia dará lugar a la inmediata apertura de un expediente informativo, encaminado a la averiguación de los hechos, dándose trámite de audiencia a todos los intervinientes inclusive a los representantes legales de los trabajadores, en cualquier momento del procedimiento, si así lo hubiera decidido el trabajador afectado o lo decidiera el denunciado, y en todo caso cuando de las actuaciones se derive la imposición de una sanción tipificada como muy grave, practicándose cuantas diligencias se estimen necesarias a fin de dilucidar la veracidad de los hechos acaecidos.

En todo caso los representantes legales de los trabajadores, serán informados del expediente informativo reseñado en el párrafo anterior, cuando el denunciante o denunciado sea afiliado a un sindicato y al empresario le constara.

Durante la tramitación de tales actuaciones se posibilitaría al denunciante o al denunciado, si éstos así lo desean, el cambio en el puesto de trabajo, siempre que ello fuera posible, hasta que se adopte una decisión al respecto.

La intervención de los representantes legales de los trabajadores, tanto como la de posibles testigos y de todos los actuantes, deberá observar el carácter confidencial de las actuaciones, por afectar directamente a la intimidad y honorabilidad de las personas. Se observará el debido respeto tanto a la persona que ha presentado la denuncia como a la persona objeto de la misma.

La constatación de la existencia de acoso dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el artículo 39.12 del Acuerdo Laboral Estatal para el Sector de Hostelería.

- Cuando la constatación de los hechos no sea posible, y no se adopten por tanto medidas disciplinarias, en ningún caso se represaliará al trabajador denunciante.*
- Exclusivamente cabe acción disciplinaria contra el denunciante, en el caso de constatación fehaciente en la falsedad de los hechos denunciados.*
- Asimismo, y siempre que ello sea posible, se procurará una organización del trabajo que impida el contacto continuo de los trabajadores afectados.*
- La Comisión Paritaria del Convenio deberá ser informada de todos los casos de acoso tramitados en las empresas que finalicen con imposición de alguna sanción disciplinaria.*

A través de la negociación colectiva, no solo a la hora de establecer los puntos del Convenio Colectivo, sino también a través de las reuniones del Comité de Seguridad y Salud realizadas como mínimo cada tres meses o en menos tiempo cuando una de las partes que conforman el comité lo requiera, se podrán establecer mejoras dentro de la empresa en relación con los riesgos psicosociales como puede ser:

- Establecer una declaración de principios donde se condenen actitudes que puedan provocar situaciones de violencia laboral o inducir al resto de trabajadores a cualquier tipo de violencia / acoso (agresiones físicas o verbales, acoso laboral, sexual o por razón de raza, etc.)

- Dentro de la formación en riesgos laborales, incluir unos contenidos mínimos a cerca de los riesgos psicosociales.
- Establecer dentro de la Vigilancia en la Salud la detección precoz de los daños debidos a riesgos psicosociales.
- Incluir dentro del convenio colectivo o en acta de comité de seguridad y salud, la obligatoriedad de realizar una evaluación de riesgos psicosociales.

¿EXISTE JURISPRUDENCIA EN RELACIÓN CON LOS RIESGOS PSICOSOCIALES?



Según un artículo publicado en El Mundo el día 9 de octubre de 2017.

El Juzgado de lo Social número 1 de Eibar (Gipuzkoa) reconoce como accidente de trabajo la crisis de ansiedad sufrida por una trabajadora del Servicio Vasco de Salud, Osakidetza.

El sindicato explica en un comunicado que ésta empleada, **responsable de admisión y consultas externas de un Hospital**, sufrió una crisis de ansiedad en septiembre de 2016 debido al “exceso de carga de trabajo”. Señala a su vez, que el médico del departamento de salud laboral de la propia Osakidetza, derivó a la paciente a su médico de atención primaria en lugar de derivarla a la mutua.

La resolución judicial considera como un hecho probado que la trabajadora había comunicado varias veces a sus superiores el exceso de carga de trabajo que soportaba.

La sentencia no tiene en cuenta las alegaciones formuladas tanto por la mutua, que defendía que no se tratara como accidente de trabajo por haber acudido la paciente al médico de atención primaria, y por la propia Osakidetza que argumentaba que la carga de trabajo era “asumible”, ha añadido el sindicato.



El periódico digital Público en un artículo del día 14 de octubre de 2017 informa;

El Tribunal Supremo ha avalado la consideración de accidente laboral el infarto que, al regresar a su casa al percatarse de que se había dejado el móvil, causó la muerte de un comercial en Calahorra (La Rioja).

El comercial, de 50 años y que llevaba 20 trabajando para la delegación de aragonesa de Freixenet, había salido de su casa el 5 de enero de 2015 a las nueve de la mañana para, como todos los días laborales, comenzar su jornada de visitas a clientes. “Una vez en la calle al ir a subir al coche se percató de que se había olvidado del móvil en su domicilio. De regreso a su casa, cuando se encontraba en el portal del edificio, sufrió un infarto”, señala el parte de accidente, que sitúa el fallo cardiaco a las 9.15 horas.

El tribunal superior de justicia (TSJ) de La Rioja descartó que se tratara de un accidente “en misión” (cuando se desarrolla una tarea) o “in itinere”, ya que su trabajo incluía desplazamientos, si bien consideró que el infarto entraba de pleno en el artículo 115.3 de la Ley General de la Seguridad Social, que señala como siniestro de carácter laboral “las lesiones que sufra el trabajador durante el tiempo y en el lugar de trabajo”.

“La actividad laboral se inicia cuando el trabajador sale de su residencia para visitar a los clientes”, señala el Supremo, para el que este “se encuentra ya en tiempo y lugar de trabajo” desde el momento en que comienza a realizar el trayecto para dirigirse a las instalaciones de los clientes en ejecución de la prestación de servicios”. “Ya había iniciado su jornada laboral”, concluye.

La Inspección de Trabajo había rechazado que se tratara de un accidente laboral, al estimar que “falleció mediante un infarto de miocardio mientras se dirigía a la furgoneta de la empresa con la que se desplazaba al trabajo”; es decir, antes de iniciar la jornada.

La Mutua Montañesa Matepss rechazó con base en ese dictamen asumir las prestaciones derivadas de un accidente laboral, postura que avaló el juzgado de lo Social número 1 de Logroño al resolver la demanda de la viuda y sus dos hijos (uno de ellos menor, de 14 años entonces) contra el Instituto Nacional de la Seguridad Social, que asignó a la

mujer una pensión de viudedad de 1.550 euros mensuales (el 52% de una base mensual de 2.918).

Sin embargo, tanto el **TSJ riojano** como la **Sala de lo Social del Supremo** han revertido esas decisiones, lo que obliga a la mutua a cubrir una pensión de entre 2.524 euros mensuales (el 70% que garantiza la ley para fallecimientos en accidente laboral de trabajadores con cargas familiares) y 1.875, que es el mínimo garantizado en este caso al tener la empresa contratada una base reguladora de 3.606.

El TSJ dictaminó que un comercial “se encuentra ya en tiempo y lugar de trabajo” cuando “comienza a realizar el trayecto para dirigirse a las instalaciones de los clientes” y sale de su domicilio, “que solo abarca el espacio físico cerrado en el que desarrolla su vida diaria y es inmune a la intromisión de terceros, y no, por tanto, las escaleras o el portal del inmueble en que se ubica su vivienda”.

La mutua, por su parte, llevó el asunto al Supremo alegando que cuando sufrió el infarto “no había iniciado su actividad profesional”, que como lugar de trabajo “debe entenderse el establecimiento de los clientes a visitar, y no su domicilio”, y que no existe ninguna circunstancia especial que permita establecer una relación de causalidad entre el trabajo y la crisis cardíaca que provocó la muerte”.

Y el Supremo descarta esos argumentos y le sanciona con el pago de las costas del recurso, en el que pretendía equiparar lo ocurrido en este caso con otro en el que un comercial “*sin horario predeterminado por la empresa*” falleció cuando regresó a su casa “*sin motivo conocido*” a las 8.30 horas. “El hecho de aparcar el coche y volver al domicilio sin razón conocida destruye la presunción de laboralidad y supone una diferencia relevante con el caso de la sentencia recurrida”, concluye el tribunal.

Las sentencias de este caso dejan claro, además, que esa protección social afecta tanto a los accidentes de trabajo como “a las enfermedades que por su propia naturaleza puedan ser causadas o desencadenadas por el trabajo”, entre las que destacan los fallos cardíacos: “aunque no puede afirmarse un origen estrictamente laboral, tampoco cabe descartar que determinadas crisis puedan desencadenarse como consecuencia de esfuerzos o tensiones que tienen lugar en la ejecución del trabajo”.

“Lo decisivo a efectos de la protección no es la enfermedad en sí sino la exteriorización de sus manifestaciones clínicas invalidantes para el trabajo”, señalan, sin que su catalogación pueda quedar desvirtuada “porque se haya acreditado que el trabajador padeciera la enfermedad con anterioridad o se hubieran presentado síntomas antes de iniciarse el trabajo”.

Lo que se valora, anota, “no es la acción del trabajo como causa de la lesión sino como factor desencadenante de una crisis, que es la que lleva a la situación de necesidad protegida”, ya que **“los factores de riesgo previos no sirven por sí solos para romper la presunción”**.

Laura Reyes Pérez, Graduada en relaciones laborales, recoge en su estudio: EL ESTRÉS LABORAL: IMPACTO EN LA SALUD DE LOS TRABAJADORES, varias sentencias sobre riesgos psicosociales.



Sentencia del Juzgado de lo Social de Andalucía, de 9 de Octubre de 2012.

En una sentencia del Juzgado de lo Social de Andalucía de 9 de Octubre de 2012, un trabajador que ejercía las funciones de marketing-comercial para una determinada empresa, demandó a ésta última después de haber sufrido un ictus durante el fin de semana antes de volver al trabajo, es decir, fuera del lugar y horario de trabajo.

La empresa demandada tenía cobertura para la contingencia de accidente de trabajo con una mutua, sin embargo, y tras haber agotado la incapacidad temporal, el INSS le denegó al trabajador la incapacidad permanente, por no haber cotizado lo suficiente.

Finalmente, el juez falló a favor del trabajador, reconociéndole la incapacidad permanente, considerando el alto nivel de estrés al que había estado sometido los días previos al ictus, y también la gran responsabilidad de su puesto de trabajo. Además, el Equipo de Valoración de Incapacidades (EVI) había declarado, antes de la denegación del INSS, que “el comercial quedaba limitado para toda actividad productiva”.

El juez, tras analizar la situación, determinó también que el ictus tenía consideración de accidente de trabajo, pues se trataba de un daño que el trabajador sufrió “con ocasión o por consecuencia del trabajo

realizado por cuenta ajena”. En este caso, el comercial había estado sometido a gran estrés y había experimentado algunos mareos previos, habiéndose incluso ausentado del trabajo, lo que le llevó a sufrir el ictus días después.

Ante la sentencia y el fallo del juez, la mutua interpuso recurso contra dicha resolución, alegando la infracción, entre otros, del artículo 115.1 y 3 de la Ley General de la Seguridad Social, estudiados con anterioridad, y por considerar que “no corresponde a la incapacidad permanente absoluta la contingencia de accidente de trabajo”. Igualmente, el TSJ de Andalucía desestimó el recurso, recordando que la situación de estrés laboral puede interpretarse como una respuesta del organismo ante cambios a los que debe adaptarse, y que podemos denominar como “estrategia adaptativa”. Por tanto, y de acuerdo con el fallo, el trabajo realizado en la empresa días antes, fue el responsable del ictus sufrido por el trabajador, a pesar de que éste se produjo fuera del lugar y horario de trabajo.



TSJ de Extremadura (Sala de lo Social), de 14 de diciembre de 2010.

En este otro caso, un trabajador ejercía las funciones de gerente en una empresa de construcción. Estaba también sometido a grandes niveles de estrés, no solo por la responsabilidad en el trabajo, sino también por la obsesión que sentía con la crisis económica y con la conservación de su puesto de trabajo. Su situación era difícil, por lo que había decidido acudir a un doctor, el cual le diagnosticó un “trastorno ansioso depresivo”. Sin embargo, y a pesar de la medicación recetada, el trabajador acudió de nuevo a la consulta con unos niveles de estrés aún mayores, diagnosticándole esta vez un “trastorno depresivo adaptativo”. Además, en esta ocasión se solicitó una interconsulta con Psiquiatría para valorar y estudiar la evolución del trabajador.

Unos días más tarde, el trabajador se precipitó desde un puente, quitándose la vida al instante como consecuencia del sufrimiento, la preocupación y la obsesión que tenía con su trabajo. Meses después, su esposa reclamó ante el INSS la determinación de la contingencia sobre el fallecimiento de su marido, sin embargo, este rechazó asumir res-

ponsabilidad alguna, alegando que el accidente no ocurrió en lugar y tiempo de trabajo (art. 115 LGSS).

Ante esta situación, su esposa e hija no dudaron en interponer demanda que, al igual que en el caso anterior, falló a favor de las mismas.

A pesar del carácter voluntario que pueda tener el hecho de quitarse la vida, bien es cierto que este acontecimiento puede derivarse de una situación de acumulación de estrés por culpa de numerosos factores que pueden encontrarse en el trabajo, o bien fuera de él. Siguiendo este esquema, la situación cabría en el supuesto previsto por el artículo 115.3 de la Ley General de la Seguridad Social, y podría considerarse el accidente como consecuencia de todos esos factores estresores en el trabajo.

Por otro lado, y analizando el artículo 115.3 LGSS, el accidente debió producirse en tiempo y lugar de trabajo para ser calificado como accidente de trabajo. Sin embargo, y en este supuesto, aunque el trabajador se encontraba fuera del lugar de trabajo en el momento del accidente, éste había sido citado por la empresa ese día, por lo que se trataría de un accidente de trabajo “in itinere”. El accidente “in itinere” es aquel que se produce en el desplazamiento del trabajador al ir o al volver del lugar de trabajo.

Finalmente, y dado todo lo anterior, el Tribunal estimó el carácter laboral del suicidio del trabajador, calificando al mismo como accidente de trabajo.



TSJ La Rioja (Sala de lo Social, Sección 1ª), sentencia núm. 191/2005 de 6 de octubre (AS 2005\3399).

Un trabajador prestada sus servicios como aparejador para la Consejería de Vivienda, Obras Públicas y Transporte de la Comunidad Autónoma de La Rioja. El día 2 de noviembre del año 2004, el Director General de Vivienda le comunicó al trabajador que antes de que iniciara el disfrute de su periodo de vacaciones, debía hacerse cargo de un trabajo determinado. Ante esta situación, el trabajador presentó un “informe propuesta” en el que exponía su carencia de conocimientos técnicos y científicos para realizar el trabajo específico que le habían encomendado, así como la falta de medios materiales y personales.

El mismo trabajador había sufrido baja el 10 de noviembre de 2003, inició un periodo de IT por contingencias comunes con diagnóstico de depresión reactiva. El 8 de octubre de 2004 causó alta por una mejoría que le permitió la realización de su trabajo, sin embargo, recayó el día 22 de diciembre de 2004. Es importante tener en cuenta estos antecedentes del trabajador para comprender mejor cómo afecta la propuesta del Director a su bienestar en el trabajo.

El 24 de mayo de 2004, el INSS declaró en una resolución el carácter de enfermedad común de la IT sufrida por el aparejador. No satisfecho con la valoración, el mismo presentó reclamación previa, que fue desestimada por la Dirección Provincial del INSS.

El trabajador presentó formalmente una demanda ante el Juzgado de lo Social nº1 de La Rioja contra la Mutua, el INSS, la TGSS, entre otros, por la negativa a calificar el inicio de su IT el día 10 de noviembre de 2003 como consecuencia de contingencias profesionales. El fallo de la sentencia de 31 de marzo de 2005 estimó la demanda del trabajador, declarando que la contingencia de IT fue por Accidente de Trabajo.

Las partes demandadas respondieron interponiendo recurso de suplicación ante el presente Tribunal Superior de Justicia de La Rioja, alegando la infracción del artículo 115.1 y 115.2 e) LGSS por aplicación indebida.

Llegados a este punto, el Tribunal analizó las siguientes circunstancias: si la contingencia que dio lugar al periodo de IT el 10 de noviembre fue enfermedad común, o accidente de trabajo como pretendía el trabajador y como bien declaró la sentencia de 31 de marzo de 2005.

Hay que atender al concepto de Accidente de Trabajo que ofrece el art. 115 LGSS. De él se desprende la importancia de la relación causal entre la lesión o daño ocasionado y la realización del trabajo. Por otra parte, atendiendo al artículo 115.2 e), los síndromes ansioso-depresivos como el del aparejador, deberán ser considerados accidente de trabajo, ya que éste se desencadena por culpa de una serie de agresiones externas relacionadas con el trabajo.

En este caso, la presión del Director para que el trabajador se hiciese cargo del trabajo antes de sus vacaciones, y además la carencia por parte del trabajador de conocimientos y medios para su realización, le llevó a aumentar su nivel de estrés y a sufrir de nuevo el síndrome

ansioso-depresivo. Por tanto, la relación causal entre el trabajo y el daño ocasionado se encuentra en dicho momento, cuando un superior solicita a un trabajador la realización de un trabajo que realmente no sabe ejecutar.

De esta forma, y atendiendo a lo anterior, el Tribunal confirmó de nuevo la sentencia de 31 de marzo de 2005, desestimando los recursos de suplicación interpuestos por las partes demandantes, y declarando el carácter de accidente de trabajo de la IT del trabajador.



TSJ del País Vasco (Sala de lo Social), sentencia de 11 de octubre de 2005 (AS 2005\2742).

En este caso, se trata de una trabajadora que prestaba sus servicios de telefonista en una determinada empresa privada que tenía cubiertas las contingencias derivadas de Accidente de Trabajo y Enfermedad Profesional con una mutua.

Por motivos de salud relacionados con su trabajo nocturno de telefonista, la trabajadora se incorporó el día 22 de abril de 2003 a otro puesto de auxiliar administrativo por una adscripción temporal. Empezó a prestar servicios en su nuevo puesto sin conocimientos ni formación al respecto, lo que inició una relación conflictiva con compañeros de trabajo. El día 22 de septiembre de 2003, un médico inspector elaboró un informe médico sobre la trabajadora que remitió al responsable médico de la empresa. En él expresaba que la trabajadora presentaba un “trastorno de ansiedad derivado a un conflicto generado durante y como consecuencia del trabajo”.

El día 24 de septiembre de 2003 la telefonista causó baja por incapacidad temporal por contingencia de enfermedad común, con diagnóstico de crisis de ansiedad. Una vez dada de alta el día 13 de diciembre, la empleada fue trasladada a otro puesto de trabajo, esta vez de su misma categoría profesional.

Ante la resolución del INSS que declaró la baja derivada de enfermedad común, la trabajadora interpuso una reclamación previa el 16 de junio de 2004, que fue desestimada. Por ello, interpuso demanda ante el Juzgado de lo Social nº1 de San Sebastián, que con fecha de 13 de

diciembre de 2004, falló a favor de la telefonista declarando que la baja por IT derivó de accidente de trabajo. Y es que de acuerdo con el artículo 115.2 e) LGSS, las enfermedades que no se encuentren encuadradas en la lista de enfermedades profesionales, y siempre y cuando exista relación exclusiva entre la enfermedad y la ejecución del trabajo, podrán ser tratadas como accidente de trabajo. En este caso, se trata de que no es suficiente con que el trabajo influya en la enfermedad, sino que debe de tratarse del único factor que incida en ella, que sea el único factor causal, y que no confluyan varias causas.

De esta forma la Sala estimó que sí debía atribuirse la situación de incapacidad temporal a contingencia profesional, ya que se causó por culpa de un trastorno de ansiedad producido por la situación conflictiva presentada en su medio laboral, a consecuencia de la asignación de su nuevo puesto de trabajo y la carencia de formación y conocimientos acerca del mismo.

Por lo que respecta a la empresa, ésta interpuso recurso de suplicación ante el TSJ de País Vasco contra la sentencia de 13 de diciembre de 2004 que estimó el carácter profesional de la IT. Sin embargo, el recurrente no obtuvo éxito ya que el Tribunal desestimó el recurso, confirmando la sentencia anterior: la baja que causó la trabajadora entre el 24 de septiembre y el 13 de diciembre 2003 provenía de accidente de trabajo.

No obstante y aun existiendo las sentencias citadas, el tratamiento jurídico ante los riesgos psicosociales dista mucho de resultar satisfactorio.

6. BIBLIOGRAFÍA

- Ley 31/1995, de 8 de Noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Bernardo Moreno Jiménez. Carmen Báez León. Año 2010.
- El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora. Laboratorio *Observatorio de Riesgos Psicosociales de Andalucía*.
- Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales. Evaluación de Riesgos. José Luís Meliá, Clotilde Nogareda, Matilde Lahera, Antonio Duro, José M^a Peiró, Ramón Pou, Marisa Salanova, Diego Gracia, José M^a de Bona, Juan Carlos Bajo, José Francisco Martínez-Losa. Año 2006.
- Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el trabajo (INSSBT), <http://www.insht.es/portal/site/RiesgosPsicosociales/>
- Convenio Colectivo del Sector Hospedaje.
- Documentos divulgativos Estrés Laboral. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. Año 2004.
- Acoso Psicológico en el Trabajo. Diario de Incidentes. *INSHT*. Año 2010.
- Ficha Práctica. Estrés Laboral y evaluación de riesgos. Año 2009.
- Los riesgos laborales psicosociales: marco conceptual y contexto socio – económico. *Bernardo Moreno-Jimenez*. Año 2014.
- Formal Organizational Initiatives and Informal Workplace Practices: Links to Work-Family Conflict and Job-Related Outcomes *Anderson, S. Coffey, B., & Byerly, R.* Año 2002.
- Calidad de Vida Laboral y Psicología Social de la Salud Laboral: hacia un modelo de componentes comunes para explicar el bienestar laboral psicológico y la salud mental laboral de origen psicosocial. Fundamentos teóricos. *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*. Duro, A (Año 2005a).
- Modelo de componentes comunes para explicar el bienestar laboral psicológico y la salud mental laboral del trabajador: estructura facto-

rial y valor explicativo de sus escalas, y bondad de ajuste del modelo. *Universidad Rey Juan Carlos. Servicio de publicaciones. Madrid. Duro, A (Año 2005b).*

- Modelo conjunto de calidad de vida laboral y salud mental. *En Meliá, J.L., Nogareda, C., Lahera, M., Duro, A., Peiró, J.M., Pou, R., Salanova, M., Gracia, D., de Bona, J.M., Bajo, J.C. y Martínez-Losa, F: Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales. Evaluación de Riesgos. Barcelona: Foment del Treball Nacional. Duro, A. (Año 2006).*
- Propiedades psicométricas de la batería de evaluación de riesgos psicosociales en la mediana y pequeña empresa. *Guardia, J., Peró, M. y Barrios, M. (Año 2008).*
- El método del INSL para la identificación y evaluación de factores psicosociales. *Lahera, M. & Nogareda, C. NTP 840.*
- Evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral. Construcción y validación del Cuestionario Multidimensional DECORE. Tesis doctoral. *Luceño, L. (Año 2005).*
- El cuestionario multidimensional DECORE: un instrumento para la evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral. *Luceño, L., Martin, J., Miguel Tobal, J.J. & Jaen Díaz, M. (Año 2005).*
- Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control. *OIT. (Año 1986).*
- La lucha contra el acoso sexual en el Trabajo. *OIT., INSHT (Año 1995)*
- Enciclopedia de Seguridad y salud en el Trabajo. Madrid: Ministerio de trabajo y Asuntos Sociales. *OIT (Año 1998).*
- El Modelo AMIGO: marco contextualizador del desarrollo y la gestión de recursos humanos en la organizaciones. *Peiro, J.M (Año 1999)a*
- Valoración de riesgos psicosociales y estrategias de prevención: el modelo AMIGO como base de la metodología Prevenlab/Psicosocial. *Peiró, J.M. (Año 1999)b*
- Metodología PREVENLAB para el análisis y prevención de riesgos psicosociales. *Peiro, J.M. (Año 2003).*
- Batería MC-UB de evaluación de riesgos psicosociales en la pequeña y mediana empresa. *Trabajo presentado a la 5ª Jornada Nacional de Ergonomía y Psicosociología. Avilés. Pérez, G. y Gallego, Y. (Año 2006)*

Notas Técnicas de Prevención.

- NTP 1000: El futuro de la prevención. Centro Nacional de Condiciones de Trabajo. Año 2014.
- NTP 603: Riesgos psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I). Sofía Vega Martínez, Centro Nacional de Condiciones de Trabajo. Año 2001.
- NTP 604: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (II). Sofía Vega Martínez, Centro Nacional de Condiciones de Trabajo. Año 2001.
- NTP 891: Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (I). Ana Mejías García, Enrique J. Carbonell Vayá, Universitat de València. Año 2011.
- NTP 892: Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (II). Miguel Ángel Gimeno Navarro, Universitat Jaume I de Castelló, Observatorio de Riesgos Psicosociales-UGT, Manuel Fidalgo Vega, Centro Nacional de Condiciones de Trabajo. Año 2011.

Estudios y guías.

- Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Confederación de Empresarios de Málaga. Año 2013.
- Guía de Actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social Sobre Riesgos Psicosociales. Ministerio de Empleo y Seguridad Social Subdirección General de Información Administrativa y Publicaciones. Año 2012.
- Estudio sobre la situación de la Prevención de Riesgos Laborales en la Negociación Colectiva. Secretaría de Salud Laboral y Desarrollo Territorial UGT-Madrid. Año 2016.
- El Tratamiento Jurídico de los Riesgos Psicosociales. Un estudio de la experiencia jurídica. Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales UGT-CEC, Secretaría de Salud Laboral UGT-CEC. Año 2010.
- El estrés laboral: Impacto en la salud de los trabajadores. Laura Reyes Pérez. Año 2015.
- Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales. Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales. Año 2014.

Trípticos informativos de prevención de riesgos laborales.

Gatpsico. Gabinete Asistencia Técnica Sobre Riesgos Psicosociales.

Cuatríptico Diario de Incidentes.

Cómo afrontar los riesgos psicosociales.

Riesgos psicosociales.

Artículos.

- Público, periódico digital, artículo del día 14 de octubre de 2017.
- El Mundo, artículo del día 9 de octubre de 2017.

Jurisprudencia.

- Sentencia del Juzgado de lo Social de Andalucía, de 9 de Octubre de 2012.
- TSJ de Extremadura (Sala de lo Social), de 14 de diciembre de 2010.
- TSJ La Rioja (Sala de lo Social, Sección 1ª), sentencia núm. 191/2005 de 6 de octubre (AS 2005\3399).
- TSJ del País Vasco (Sala de lo Social), sentencia de 11 de octubre de 2005 (AS 2005\2742).

A través de la página web **<http://www.saludlaboralugtmadrid.org>** se puede acceder a las publicaciones arriba citadas, así como a otras publicaciones realizadas que tratan de diversos temas transversales y sectoriales de interés en materia de prevención de riesgos laborales. Se encuentran en diversos formatos como manuales, trípticos, carteles, cuadernillos, etc.

7. PROPUESTAS DE UGT MADRID

Las propuestas que desde UGT-Madrid hacemos para intentar reducir la siniestralidad laboral en las empresas de la Comunidad de Madrid, van encaminadas a:

- Exigir el **cumplimiento de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y su normativa de desarrollo**, en relación a los derechos de los trabajadores/as.
- Prevenir las principales causas de la siniestralidad en las empresas, que se centran entre otras en el **empeoramiento de las condiciones de trabajo producidas por las Reformas Laborales**. La temporalidad, la precariedad, la subcontratación, la ausencia de formación y en gran medida la falta de implantación de prevención de riesgos laborales principalmente en la pequeña y muy pequeña empresa.
- Puesta en marcha de los convenios que desarrollan el Acuerdo firmado ente la Comunidad de Madrid y los Interlocutores Sociales, V Plan Director de Prevención de Riesgos Laborales 2017-2020, trasladando la prevención de riesgos, la cultura preventiva a todas y cada una de las empresas y de los trabajadores/as, de manera que finalice esta lacra social que es la pérdida de integridad física e incluso la vida en el trabajo.
- Desarrollo del RD 597/2007 de 4 de Mayo, sobre **publicación de las sanciones** por infracciones muy graves en materia de prevención de riesgos laborales, **a través de la publicación de una norma en el ámbito de la Comunidad de Madrid** que ejecute y desarrolle aspectos, entre otros, como la determinación del órgano competente para ordenar que se hagan públicas las sanciones, los medios de publicación, la habilitación de un registro público, etc, es decir, el procedimiento.
- **Exclusión de las subvenciones públicas a las empresas sancionadas** por infracción grave o muy grave en materia de seguridad y salud.
- **Comunicación inmediata**, a la Administración Regional y Local de las **empresas que hayan sido sancionadas** con carácter grave o muy grave, en los términos previstos por la Ley de Contratos del Estado y la normativa reglamentaria que la desarrolla.

- Demandar una **efectiva coordinación entre Inspección de Trabajo, Fiscalía y Judicatura**, con la participación de los agentes sociales para conseguir mejorar la efectividad de las actuaciones llevadas a cabo en materia de siniestralidad laboral, a través del Protocolo Marco de Colaboración firmado entre los anteriores Consejo General del Poder Judicial, Ministerio del Interior, Ministerio de Empleo y Seguridad Social y la Fiscalía General del Estado para la investigación eficaz y rápida de los delitos contra la vida, la salud y la integridad física de los trabajadores/as y la ejecución de las sentencias condenatorias.
- **Convocatoria del grupo de trabajo que emana del convenio** de colaboración firmado **entre la Fiscalía** del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad de Madrid, el Decano de los **Juzgados de Primera Instancia e Instrucción** de Madrid y el **Ayuntamiento de Madrid**, para actuar contra la Siniestralidad laboral. **Valoración de su aplicación y funcionamiento, e incorporación de propuestas de futuro** con la participación de los interlocutores sociales.
- Demandar la adecuada **protección de los técnicos de prevención de riesgos laborales**, cuyas condiciones de trabajo y sobre todo tras las Reformas laborales, ha hecho que se encuentren totalmente desprotegidos, y en absoluta precariedad laboral.
- **Mayor vigilancia y control** de la normativa de prevención de riesgos laborales para lo que será necesario **aumentar los recursos materiales y humanos** de la **Inspección Provincial de Trabajo** acercándoles a la media europea de inspectores por trabajadores/as.
- Dotar de **mayores recursos al IRSST** para el desarrollo de una mayor labor técnica y de vigilancia y control de la norma, incrementando el número de técnicos habilitados.
- Desarrollar y consolidar una **cultura preventiva** en la sociedad madrileña en todos los ámbitos, impulsando el tratamiento de la prevención de riesgos laborales en los diferentes niveles del sistema educativo. Desarrollando paralelamente actuaciones de **comunicación y sensibilización** en la sociedad y en la propia empresa.
- Mejorar la **formación de los delegados y delegadas** de prevención y representantes de los trabajadores/as incrementando el número de horas formativas para adaptarla a la realidad de sus funciones y de los riesgos de los diferentes sectores.

- Demandar a las empresas la **realización de la evaluación de riesgos ergonómicos y psicosociales**, ya que continúan siendo muy pocas las empresas que las realizan. Las empresas siguen viendo estos riesgos como ajenos.
- Solicitar a la Administración la creación de un grupo de trabajo en el ámbito del diálogo social entre los diferentes organismos de la administración regional (ITSS, IRSST, Sanidad) e interlocutores sociales, que **homogenice criterios** y sitúe adecuadamente la **calificación de accidentes de trabajo**, de manera que esta se corresponda con el tipo de lesiones y el tiempo de baja de las y los accidentados.
- Conocer la siniestralidad de los trabajadores/as autónomos de la Comunidad de Madrid impulsando la realización de estudios sectorializados por municipios. Analizar la posibilidad de crear un sistema estadístico donde se refleje la situación de estos trabajadores/as.
- Potenciar la incorporación en los **convenios colectivos** de cláusulas que mejoren la normativa actual en materia preventiva acercándolos a la realidad del sector e intentando paliar las negativas consecuencias de la reforma laboral (absentismo, ETTs, contratos temporales...), mejorando la capacidad de representación y actuación de delegados/as de prevención (crédito horario, creación de comisiones paritarias, delegados/as sectoriales y territoriales, formación de los delegados/as de prevención....).

La falta de conocimiento de las **Enfermedades Relacionadas con el Trabajo** está condicionada por la baja notificación de Enfermedades Profesionales, que en muchos casos se tratan como enfermedades comunes, produciéndose un grave perjuicio para el trabajador/a que ve reducidas sus prestaciones, para la sociedad que costea a través del Sistema Sanitario Público enfermedades que corresponden a las Mutuas dentro del Sistema de la Seguridad Social, y para las empresas porque lo que no se declara no existe, y por lo tanto no se previene. Ante esta situación UGT Madrid propone:

- ✓ **Creación de una mesa en el ámbito del Diálogo Social** donde se analice la problemática de las enfermedades relacionadas con el trabajo en nuestra Comunidad.

- ✓ **Coordinación entre la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda, la de Sanidad y el INSS** para **investigar** las Enfermedades Relacionadas con el Trabajo, especialmente los trastornos musculoesqueléticos, los riesgos psicosociales y los cánceres de origen profesional, con la participación de los agentes sociales.
- ✓ Creación de un **Sistema de Información Sanitaria y Vigilancia Epidemiológica Laboral** que facilite la detección y declaración de enfermedades profesionales y su implantación en todos los centros de salud fundamentalmente dirigido a las patologías derivadas de los riesgos psicosociales, de los trastornos musculoesqueléticos y los cánceres de origen profesional en la Comunidad de Madrid.
- ✓ **Formación y coordinación de los médicos de atención primaria y especializada** para que junto con los servicios de prevención, mejoren la comunicación y se determine rápida y eficazmente si una patología tiene origen laboral.
- ✓ Puesta en marcha de **Unidades Básicas de Salud Laboral en las áreas sanitarias** de la Comunidad de Madrid, de manera que exista tratamiento especializado y reconocimiento de las enfermedades del trabajo.
- ✓ Demandar **el desarrollo de la Ley 33/2011, de 4 de Octubre, de Salud Pública a la Comunidad de Madrid**, y la urgente convocatoria del Gobierno a los interlocutores sociales. Tal y como se refleja en los art. 32, art.33 y sobre todo el art. 34, en el que se mandata a la participación de las organizaciones más representativas de empresarios/as y trabajadores/as en la planificación, organización y control de la gestión relacionada con la salud laboral, en distintos niveles territoriales.
- ✓ **Apoyar una mejora del sistema de Gestión de las Mutuas** logrando transparencia y eficacia a través de una **mayor participación** de los representantes de los trabajadores/as en la gestión de las mismas.
- ✓ Conseguir que el **informe de los representantes de los trabajadores/as sea vinculante** en la contratación de las mutuas por las empresas, teniendo así en cuenta criterios de satisfacción de los trabajadores/as y no sólo, de economicidad o fiscalización de las bajas.

Las propuestas en materia de riesgos psicosociales:

- Modificación del **RD 1299/2006 de 10 de Noviembre, de Enfermedades Profesionales**, que incluya aquellas enfermedades causadas por factores de riesgo psicosocial.
- Seguimiento y evaluación de la evolución de las Enfermedades Profesionales.
- Al Ministerio de Sanidad: Propuesta de realización de un **Protocolo de Vigilancia de la Salud** en materia de riesgos psicosociales.
- Realización en cada centro de trabajo de: protocolos de actuación en casos de violencia laboral y acoso, normas básicas de conducta, códigos de buenas prácticas... redactadas y desarrolladas en el seno del Comité de Seguridad y Salud donde intervengan, en una actuación conjunta, todas las partes implicadas en materia de riesgos psicosociales.
- Tratamiento de las **crisis de ansiedad y agresiones físicas y/o psicológicas como Accidente de Trabajo**, al amparo del Art. 115 de la Ley General de Seguridad Social, se entiende que estas dolencias padecidas por los trabajadores/as se encuadran en el concepto de Accidente de Trabajo ya que supone una lesión psíquica o física que sufre en trabajador/a con ocasión o como consecuencia del desempeño de su trabajo.
- La Autoridad Laboral, en el control de la prevención de riesgos psicosociales y en su actuación inspectora, debe tener **el mismo tratamiento y el mismo nivel de exigencia** en los requerimientos de situaciones de riesgo psicosocial que en el resto de especialidades preventivas.
- Obligación por parte de las **Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales y Servicios de Vigilancia de la Salud** de tomar las medidas pertinentes ante **situaciones claras** de riesgos psicosociales para su evaluación y puesta en marcha de medidas correctoras, emitiendo el correspondiente informe, teniendo derecho la persona afectada a obtener una copia de dicho informe.
- **Negociación Colectiva:** desarrollo de normas y actuaciones concretas, en convenios colectivos, que posibilite el ejercicio del derecho de los Delegados de Prevención en materia de riesgos psicosociales.

 **NO OLVIDES QUE ...**

UGT Madrid trabaja por la mejora de las condiciones de trabajo y de seguridad y salud en las empresas desarrollando actuaciones de cara a la disminución de la siniestralidad existente en nuestra Comunidad.

Los centros de trabajo sindicalizados, donde existen representantes de los trabajadores/as son centros de trabajo más seguros. Es importante incrementar la representación de los trabajadores/as en todas las empresas, fundamentalmente en las pequeñas y muy pequeñas que es donde se producen mayores niveles de siniestralidad laboral. A través de la representación sindical haremos llegar al empresario/a nuestras propuestas, dado que los trabajadores/as somos los que mejor conocemos nuestro puesto de trabajo y las condiciones en que desarrollamos el mismo.

Los representantes sindicales, los Delegados/as de Prevención y los Comités de Seguridad y Salud en el Trabajo, son los órganos de defensa de los intereses de los trabajadores/as, vigilan el cumplimiento en las empresas y centros de trabajo de la legislación vigente en materia de Prevención de Riesgos Laborales y promueven la participación de los trabajadores/as mejorando el desarrollo de una política preventiva y la mejora de la seguridad y salud.



UGT te puede ayudar
Ponte en contacto con UGT Madrid, ¡TU SINDICATO!

8. DIRECCIONES DE INTERÉS

ORGANISMOS DE UGT
<p>SECRETARÍA DE SALUD LABORAL Y DESARROLLO TERRITORIAL UGT-MADRID</p> <p>Avda. de América, 25. 28002 Madrid. Tel. 91 589 09 09 // 91 589 09 88 Fax. 91 589 71 45 e-mail: saludlaboralydt@madrid.ugt.org http://www.saludlaboralugtmadrid.org https://facebook.com/saludlaboralugtmadrid</p>
<p>GABINETE DE ASISTENCIA TÉCNICA SOBRE RIESGOS PSICOSOCIALES</p> <p>Avda. de América, 25. 28002 Madrid. Tel. 91 589 09 88 e-mail: saludlaboralydt@madrid.ugt.org</p>
<p>SERVICIO DE PREVENCIÓN, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN SOBRE LAS DROGODEPENDENCIAS EN EL ÁMBITO LABORAL</p> <p>Avda de América, 25. 28002 Madrid. Tel. 91 589 09 09 e-mail: sindrogas@madrid.ugt.org http://www.saludlaboralugtmadrid.org</p>
<p>SECRETARÍA SALUD LABORAL Y MEDIO AMBIENTE UGT CONFEDERAL</p> <p>C/ Hortaleza, 88. 28004 Madrid Telf.: 91 589 09 52 e-mail: laboral@cec.ugt.org http://www.ugt.es/saludlaboral/</p>

OTROS ORGANISMOS OFICIALES

INSTITUTO REGIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

C/ Ventura Rodríguez, 7
28008 Madrid
Tel. 900 71 31 23

INSPECCIÓN PROVINCIAL DE TRABAJO

Plaza de José Moreno Villa, 1
28008 Madrid.
Tel. 91 363 56 00

INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR EN EL TRABAJO

C/ Torrelaguna, 73
28027 Madrid
Telf.: 91 363 41 00
<http://www.insht.es/>

AGENCIA EUROPEA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

C/ Gran Vía, 33
48009 Bilbao
Telf.: 94 479 43 60

FUNDACIÓN ESTATAL PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES F.S.P.

C/ Príncipe de Vergara, 108 2ª Planta 28002 Madrid
Telf.: 91 535 89 15
e-mail: fundacion@funprl.es <http://www.funprl.es>

FEDERACIONES DE UGT-MADRID

FeSP (Federación de empleados de los Servicios Públicos)

C/ Buen Suceso, 19

28008 Madrid

Tel.: 91 589 70 43

e-mail: fesp.saludlaboral@madrid.ugt.org

FICA (Federación de Industria, Construcción y Agro)

Avda. América, 25 - 4ª planta

28002 Madrid

Tel.: 91 589 77 33

e-mail: accionsindicalmadrid@fica.ugt.org

FeSMC (Federación de empleados de Servicios, Movilidad y Consumo)

Avda. América, 25 - 2ª planta

28002 Madrid

Tel.: 91 387 92 41 // 91 589 73 84

e-mail: saludlaboral.madrid@fesmcugt.org

UNIONES COMARCALES DE UGT-MADRID

UNIÓN COMARCAL NORTE UGT- MADRID

Avda. Valdelaparra, 108

28100 Alcobendas

Tel. 91 662 08 75

e-mail: uczonanorte@madrid.ugt.org

UNIÓN COMARCAL SUR UGT- MADRID

Avda. Los Ángeles, 20

28903 Getafe

Tel. 91 696 05 11

e-mail: surslmanujer@madrid.ugt.org

UNIÓN COMARCAL ESTE UGT- MADRID

C/ Simón García de Pedro, 2

28805 Alcalá de Henares

Tel. 91 888 08 18

e-mail: uceste@madrid.ugt.org

UNIÓN COMARCAL OESTE UGT- MADRID

C/ Clara Campoamor, 2

28400 Collado Villalba

Tel. 91 850 13 01

e-mail: saludlaboraloeste@madrid.ugt.org

UNIÓN COMARCAL SURESTE UGT- MADRID

C/ Silos, 27

28500 Arganda del Rey

Tel. 91 876 89 65

e-mail: ucsureste@madrid.ugt.org

UNIÓN COMARCAL SUROESTE UGT- MADRID

C/ Huesca, 2

28941 Fuenlabrada

Tel. 91 690 40 68

e-mail: suroeste@madrid.ugt.org

