



Universidad de Valladolid

FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO

GRADO EN RELACIONES LABORALES Y RECURSOS
HUMANOS

TRABAJO FIN DE GRADO

**TITULO: LOS RIESGOS PSICOSOCIALES
EN EL TRABAJO**

ALUMNA: MÓNICA GUTIÉRREZ GARCÍA

TUTOR: ROBERTO POZUELO LEÓN

PALENCIA, JUNIO 2019

ÍNDICE:

-Introducción y justificación del Trabajo Fin de Grado.	
Introducción.....	3
Justificación y objetivos del Trabajo Fin de Grado.....	4
-Capítulo 1: LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	
1.1. Concepto general.....	5
1.2. Clasificación de los riesgos psicosociales.....	7
1.3. Factores a valorar.....	8
1.3.1. Factores personales o relaciones interpersonales.....	8
1.3.2. Factores organizativos.....	9
1.3.3. Factores laborales.....	11
1.4. La evaluación de riesgos psicosociales.....	12
1.4.1. El proceso de evaluación de los factores psicosociales...12	
1.4.2. Metodología y técnicas a aplicar.....	14
1.4.3. Análisis de los resultados de la evaluación.....	15
-Capítulo 2: ESTRÉS LABORAL	
2.1. Regulación general.....	16
2.2. Factores de riesgo de estrés relacionados con el trabajo.....	16
2.3. Consecuencias para los trabajadores.....	18
2.4. Efectos en la empresa.....	18
2.5. La participación de los trabajadores.....	19
2.6. El estrés como accidente laboral.....	20
-Capítulo 3: BURNOUT	
3.1. Concepto general.....	23
3.2. Fases del burnout.....	24
3.3. Burnout en el colectivo de profesores.....	25
3.4. Consecuencias para el trabajador y la organización.....	26
3.5. Medidas preventivas ante el estrés y burnout.....	27

-Capítulo 4: ACOSO LABORAL (MOBBING)

4.1. Concepto general.....	30
4.2. Fases del mobbing.....	31
4.3. Consecuencias del mobbing.....	32
4.4. Prevención del mobbing.....	33
4.5. Sentencias sobre mobbing.....	34

-Capítulo 5: LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL ASOCIADOS LAS NUEVAS FORMAS DE ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

5.1. Factores de riesgo psicosocial.....	35
5.2. Medidas preventivas.....	37
5.3. El tecnoestrés.....	39
5.3.1. Conceptualización.....	39
5.3.2. Intervención.....	40
-Conclusiones.....	41
-Bibliografía.....	46

INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL TRABAJO FIN DE GRADO:

-INTRODUCCIÓN:

Los riesgos psicosociales en el trabajo constituyen un importante y actual problema que frecuentemente es olvidado por las organizaciones, centrándose principalmente en otros aspectos, no relacionados directamente con el bienestar de sus recursos humanos, como son obtener el máximo beneficio o rentabilidad empresarial, abandonando así las medidas preventivas a aplicar en este tipo de riesgos; lo que supone un claro perjuicio para la salud de los trabajadores y en consecuencia para la organización. Aunque ha sido claro el avance en los últimos años en el análisis de los riesgos psicosociales a nivel organización, todavía son muchas las empresas que los obvian y no les prestan la suficiente atención.

Debido a la evolución en los tipos de trabajo que hemos experimentado en los últimos años, los riesgos psicosociales se han incrementado considerablemente, según los datos de la encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo 2015 realizada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (6ª EWCS): entre el 2010 y el 2015 se ha incrementado el porcentaje de trabajadores cuyo ritmo está determinado por el cumplimiento de objetivos de producción o rendimiento, pasando del 24% al 40%.

En 2005, el 40% de los trabajadores estaban a salvo de presiones para trabajar deprisa, frente a un 36% en 2015. Una evolución similar se da respecto a no trabajar con plazos ajustados, que afectaba en 2005 al 45% y en 2015, al 37%.

Según datos de esta misma encuesta, el estrés en el trabajo afecta, “siempre o casi siempre” al 30% de los trabajadores, viéndose incrementada su magnitud en los últimos cinco años. Además, todos los sectores productivos están expuestos a los factores de riesgo psicosocial, por lo que es necesario estudiar las medidas necesarias a aplicar en cada caso concreto.

A lo largo de este trabajo se desarrollarán los siguientes puntos: los factores de riesgo psicosocial, el estrés laboral, el burnout, el acoso laboral, los factores de riesgo psicosocial asociados a las nuevas formas de organización del trabajo, y finalmente se explicarán las conclusiones a las que se ha llegado.

-JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS DEL TRABAJO FIN DE GRADO:

Inicialmente, destacar que el principal objetivo del desarrollo de este trabajo es el siguiente: conocer la importancia de los riesgos psicosociales y su complejidad en la sociedad actual, así como las consecuencias que acarrearán en la vida de los trabajadores, y estudiar los distintos métodos de minimización y/o eliminación de estos riesgos.

En este Trabajo Fin de Grado se desarrollan el conjunto de competencias genéricas y específicas propias del título de Grado en Relaciones laborales y Recurso Humanos, y en él se ponen en práctica los conocimientos adquiridos durante la carrera. Entre las competencias específicas disciplinares se destacan las siguientes:

CE1. Marco normativo regulador de las relaciones laborales.

CE3. Organización y dirección de empresas.

CE4. Dirección y gestión de recursos humanos.

CE6. Psicología del trabajo y técnicas de negociación.

CE8. Salud laboral y prevención de riesgos laborales.

La motivación principal para realizar este trabajo ha sido mi experiencia laboral directa, y también la experiencia de familiares y amigos en organizaciones que poco o nada velan por vigilar los riesgos psicosociales en el trabajo. A pesar de ser un tema muy frecuentemente comentado entre los trabajadores fuera de sus organizaciones, y de ir tomando fuerza en los últimos años los estudios realizados por prevencionistas y expertos en la materia, la conciencia social y política en este aspecto no es suficiente, ya que, debido a las nuevas formas de organización del trabajo, este tipo de riesgos tenderán a aumentar en el futuro, y son necesarias el desarrollo de nuevas medidas a aplicar que de forma proactiva minimicen estos riesgos entre los trabajadores y mejoren la calidad de vida de la sociedad en general. Es un tema que no solo involucra a la parte empresarial, sino también a los agentes sociales y los poderes públicos con competencias en la materia.

CAPÍTULO 1: LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

1.1. CONCEPTO GENERAL:

La primera regulación oficial de los factores de riesgo psicosocial comienza en 1984, con un documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo: “Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control”.

Legalmente, en el artículo 40.2 de la Constitución Española de 1978 se establece que: “*los poderes públicos fomentarán una política que garantice la formación y readaptación profesionales; velarán por la **seguridad e higiene en el trabajo** y garantizarán el descanso necesario, mediante la limitación de la jornada laboral, las vacaciones periódicas retribuidas y la promoción de centros adecuados*”.

En el artículo 4.2 d) del Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, se establece que: “*los trabajadores tendrán derecho a su integridad física y a una adecuada política de prevención de riesgos laborales*”.

En el artículo 19 del mismo Real Decreto, se establece que: “*el trabajador, en la prestación de sus servicios, tendrá derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.*”

Por su parte, la Ley 31 /1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, establece la obligación del empresario de garantizar la seguridad y salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo (Artículo 14, párrafo 2), factores psicosociales incluidos.

Además, en esta misma ley incluye en sus artículos 15 y 16 la obligación empresarial de evaluar los riesgos de trabajo, y por su parte el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, en su artículo 4 establece que en la evaluación inicial de los riesgos que no hayan podido evitarse deberá extenderse a cada uno de los puestos de trabajo de la empresa donde concurren dichos riesgos.

Se tendrán en cuenta las condiciones de trabajo **existentes o previstas**, tal y como quedan definidas en el artículo 4.7 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, donde se incluyen las características del trabajo incluidas las relativas a la organización y ordenación del trabajo; y también se tendrá en cuenta la posibilidad de que el trabajador que ocupe o vaya a ocupar el puesto de trabajo sea especialmente sensible, por sus características personales o estado biológico conocido, a alguna de dichas condiciones.

Además, en el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, en su Anexo VI, se describe la formación necesaria para el Técnico Superior en Prevención de Riesgos Laborales se explicita la formación necesaria en Ergonomía y Factores Psicosociales, y en el art. 34 establece cuatro especialidades posibles en los Servicios de Prevención, una de las cuales es Ergonomía y Psicología aplicada, reconociendo con ello los factores psicosociales como factores de riesgo para la salud del trabajador.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) en su NTP 443, define el concepto de factores psicosociales como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo. Así pues, unas condiciones psicosociales desfavorables están en el origen de la aparición tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador.

1.2. CLASIFICACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES:

La clasificación de los riesgos psicosociales que realiza el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo es la siguiente:

ESTRÉS EN EL TRABAJO:

El estrés en el trabajo: es una de las consecuencias perjudiciales sobre la salud o el bienestar del individuo que se derivan de una situación laboral en la que se dan unas condiciones psicosociales adversas o desfavorables.

El “síndrome de burnout” o “síndrome de estar quemado por el trabajo”: es una respuesta al estrés laboral crónico, integrada por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional.

VIOLENCIA EN EL TRABAJO: El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo clasifica este tipo de violencia en cuatro tipos:

1.El acoso psicológico en el trabajo: es 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 actúa/n frente aquella/s desde una posición de poder.

2.Violencia ocupacional externa/interna: la violencia laboral externa e interna hace referencia a la exposición del trabajador a eventos violentos.

3.El acoso sexual: se entiende como cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

4.El acoso discriminatorio: se entiende como toda conducta no deseada relacionada con el origen racial o étnico, la religión o las convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear un ambiente intimidatorio, humillante u ofensivo.

1.3. FACTORES A VALORAR:

Según la información establecida en el portal del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, se detallan a continuación algunos factores que afectan y que deben tenerse en cuenta a la hora de analizar los riesgos psicosociales en el trabajo:

1.3.1. Factores personales o relaciones interpersonales:

Las características personales de cada trabajador, serán causa importante en el estudio de riesgos psicosociales, ya que cada persona es distinta y afectarán los siguientes aspectos:

-Personalidad: los rasgos de personalidad, tales como introversión o extroversión, tolerancia al estrés, las vivencias y comportamientos aprendidos desde la niñez. La personalidad del trabajador, también puede verse influenciada por la edad del mismo.

-Motivación: cada trabajador tendrá una causa intrínseca o extrínseca que le motive en su trabajo diario, y esto afectará a la forma de percibir el trabajo a realizar; además la motivación puede ser mayor o menor de una a otra persona. La motivación del trabajador, puede ir desde obtener dinero hasta conseguir reconocimiento social, además también debe considerarse que los elementos motivadores de los trabajadores varían a lo largo del tiempo y van evolucionando en la medida que el sujeto va cubriendo sus necesidades y deseos. (Pirámide de Maslow). Así, para motivar a los trabajadores hay que tener en cuenta su escala de valores, su cultura, y sus metas u objetivos que pretenden alcanzar mediante el trabajo.

-La formación e información: ayudará a afrontar distintas situaciones, a mayor formación de los trabajadores e información sobre el trabajo a realizar, más recursos tendrán para afrontar situaciones de riesgo psicosocial. Por ello, es importante que las empresas destinen recursos a formar e informar a sus trabajadores en todo lo relacionado con su trabajo.

-Percepción: cada persona percibimos los estímulos externos de una manera distinta, en esta percepción influirá nuestra experiencia, formación y personalidad.

1.3.2. Factores organizativos:

Diseño del puesto:

-Trabajo en grupo: la posibilidad de trabajar en grupo o individualmente suele afectar también a la motivación laboral.

-Rotación, ampliación y enriquecimiento de tareas: en general la rotación de puestos de trabajo genera motivación y reduce el absentismo. La rotación de puestos de trabajo comprende a varios trabajadores que se intercambian sus puestos de trabajo periódicamente. Por otro lado, la escasa variedad de tareas y contenidos puede generar aburrimiento y monotonía en el trabajador, así las personas suelen presentar mayor satisfacción en el trabajo cuando existen tareas diversas y de complejidad manejable; la realización del trabajo debe presentar un desafío tolerable para la persona. El enriquecimiento de tareas, supone una mayor heterogeneidad de las funciones, a diferencia de la ampliación que supone una mayor heterogeneidad de tareas.

-Carga mental: viene determinada por la cantidad y el tipo de información que debe manejarse en un puesto de trabajo, además del tiempo en que deba tratarse.

-Condiciones físicas del puesto de trabajo: tales como ruido, temperatura e iluminación.

-La comunicación en las organizaciones: el sistema de comunicación entre los miembros de la organización, también será un factor a tener en cuenta puesto que los sistemas comunicativos existentes van a determinar una mayor o menor motivación en el empleado.

-Ambigüedad de rol: los trabajadores con ambigüedad de rol, viven en la incertidumbre, ya que no tienen configurado con claridad cuál es su rol en la empresa, es decir, dispone de una información escasa o inadecuada para realizar de eficazmente su trabajo.

Aquí se puede incluir el conflicto de rol que viene definido en la NTP 388 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo: se produce cuando hay demandas, exigencias en el trabajo que son entre sí incongruentes o incompatibles para realizar el trabajo.

Se ha demostrado que el conflicto de rol está relacionado con la insatisfacción, disminución de la implicación con el trabajo y deterioro del rendimiento. Se entiende que una persona sufrirá un conflicto de roles si percibe que una o más personas o grupos de la organización, con quienes está vinculada (dentro de un sistema de roles), tienen expectativas divergentes sobre qué ha de hacer y/o cómo ha de conducirse, que son incompatibles o incongruentes entre sí o bien con la realización del trabajo.

-Estructura jerárquica: hace referencia al lugar que ocupa cada persona en la organización, y a forma de distribución del poder.

-Estilo de mando: se pueden diferenciar los distintos estilos de mando principalmente (aunque pueden existir más estilos y mezclas entre los mismos).

Democrático: genera un clima laboral agradable y cercano en el que las personas se sienten motivadas y con sentido de pertenencia a su grupo; así el rendimiento final es óptimo y el grado de motivación de los trabajadores es alto.

Laissez-faire: el jefe deja tomar las decisiones a los miembros del grupo que dirige, no suscita motivación entre los empleados, y en ocasiones, puede llegar a generar un clima de trabajo desagradable.

Autocrático: el jefe decide cómo hacer las cosas imponiendo su criterio, y asume la responsabilidad sin delegar funciones; este sistema fomenta la competitividad, y los trabajadores, generalmente, están desmotivados.

Paternalista: en este caso, es el director quien toma las decisiones pertinentes, sin pedir opinión ni dejar que los trabajadores participen. Según el tipo de personalidad del trabajador, podría suscitar motivación en el mismo.

Burocrático: se trata de un estilo muy rígido basado en el cumplimiento de las normas y reglamentos, coarta la comunicación entre las personas y no valora su creatividad, lo que suele generar baja motivación.

Actualmente, se tiende hacia una dirección que sea capaz de delegar funciones independientemente del nivel jerárquico del directivo de la empresa, basándose en las capacidades de sus empleados, se trata de dejar atrás el autoritarismo o el paternalismo de un jefe que no delega funciones ni tareas.

1.3.3. Factores laborales:

-Condiciones de empleo:

-Tipo de contrato: el tipo de contrato (temporal o indefinido), también va a influir como factor de riesgo, ya que la precariedad laboral, afectará directamente a la motivación de los trabajadores.

-Política salarial: las condiciones salariales de la empresa también afectarán a este tipo de riesgos, ya que afectará a la motivación de los empleados. Las políticas retributivas no solo abarcan el salario en términos económicos también abarcan otro tipo de beneficios para el trabajador como: coches de empresa, guarderías, seguros médicos privados, premios, viajes, descuentos, seguros de vida, planes de pensiones entre otros.

-Política de promoción: la forma de ascender en la empresa y las distintas políticas de promoción en la misma. La perspectiva de promoción incrementa el rendimiento del trabajador y la posibilidad aprender y permanecer en la empresa por largos periodos de tiempo.

Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo y conforme a la publicación denominada "*Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*", los riesgos psicosociales presentan las siguientes características:

-Afectarán a la salud del trabajador: entendido el concepto de salud según la definición de la Organización Mundial de la Salud: estado completo de bienestar, físico, mental y social, y no solamente la ausencia de enfermedad. Así, los riesgos psicosociales tendrán repercusión en la salud física y mental de los trabajadores.

-Afectarán a los otros riesgos: el aumento de los factores de riesgo psicosocial, supone un aumento de los riesgos de seguridad, higiene y ergonomía. El efecto, también se produce a la inversa, es decir, los factores de seguridad, higiene y ergonomía van a influir en los factores psicosociales.

-Dificultad de visualización: en muchas ocasiones, los riesgos psicosociales son difíciles de ver y valorar incluso por los propios trabajadores que los sufren, puesto que, si no podemos comparar nuestro trabajo con otro porque no tenemos experiencia en otro trabajo, difícilmente podremos valorar los riesgos psicosociales en nuestro puesto de trabajo.

Además, un riesgo de seguridad o de higiene es más fácilmente reconocible que un riesgo psicosocial, derivado por ejemplo de un estilo de dirección autocrático en una pyme.

-Tienen escasa cobertura legal: si los comparamos con otros riesgos como los de seguridad, higiene y ergonómicos; la legislación de carácter psicosocial se ha trabajado de forma general y no específica como ocurre con los otros riesgos.

-Son extensos en el espacio y tiempo: los riesgos de seguridad e higiene suelen estar delimitados en un lugar y momento concreto del proceso productivo, pero los riesgos psicosociales, se extienden y son difíciles de limitar en el espacio y tiempo.

-Moderados por otros factores: dependerán de las variables personales de cada trabajador, y no afectarán a todos los trabajadores por igual.

-Son más subjetivos que el resto de riesgos: cada persona puede percibir este tipo de riesgos de una forma distinta y las percepciones personales de cada trabajador juegan un importante papel en este aspecto, a diferencia de otro tipo de riesgos, donde pueden medirse de forma más objetiva.

1.4. LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES:

1.4.1. El proceso de evaluación de los factores psicosociales

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, en su Nota Técnica de Prevención 702 establece lo siguiente: la evaluación psicosocial de riesgos persigue el mismo objetivo que otros ámbitos de la prevención de riesgos laborales, es decir, identificar los factores de riesgo y establecer las medidas para prevenir daños; pero la intervención psicosocial puede resultar más compleja por varios motivos, entre otros destacan la dificultad en establecer una relación causal directa entre el factor de riesgo y el daño, y que además son unos riesgos más difíciles de analizar objetivamente que otros.

A la hora de plantear una evaluación de riesgos psicosociales, deberán tenerse en cuenta: las condiciones de trabajo, los factores moderadores, y las consecuencias. La evaluación se deberá centrar en el análisis de las condiciones de trabajo de carácter psicosocial, y se debe valorar la sintomatología asociada a situaciones de estrés u otras alteraciones. También pueden tenerse en cuenta datos administrativos como: índices de absentismo, índices de producción, rotación de personal, etc. También deben valorarse las variables individuales: edad, sexo, experiencia, formación, etc. Por todo ello, la evaluación de los factores psicosociales, es un proceso complejo que conlleva una serie de actuaciones, y en general se pueden distinguir las siguientes fases:

- Identificación de los factores de riesgo.
- Elección de la metodología y de las técnicas.
- Aplicación de la metodología y de las técnicas.
- Análisis de los resultados y elaboración del informe.
- Elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención.
- Seguimiento y control de las medidas adoptadas.

Las tres primeras fases constituyen la etapa de análisis de los factores de riesgo psicosocial. Con la fase de análisis de los resultados, se accede a la dimensión evaluativa, las conclusiones del estudio deben incluir un juicio de valor y una definición de las prioridades de intervención. El conjunto de todas las fases, se incluye en el concepto de gestión de riesgos.

En cuanto a las fuentes de información necesarias, se destacan las siguientes: la opinión de todos los grupos sociales implicados; la observación del trabajo mientras se está llevando a cabo; registro de las posibles desviaciones entre los procedimientos de trabajo establecido y los procedimientos reales; así como documentos, estadísticas e informes que puedan aportar información sobre el tema como: datos generales de la empresa, diferentes aspectos que afectan al personal y a la producción, actas e informes del comité de empresa, del comité de seguridad y salud, del servicio de prevención y consulta de otros estudios relacionados con el tema.

1.4.2. Metodología y técnicas a aplicar:

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, en su Nota Técnica de Prevención 702 establece que, a la hora de elegir la metodología y la técnica a aplicar, se tendrá que tener en cuenta el problema en concreto que se ha de evaluar, los objetivos, el colectivo al que se aplica y las personas que van a realizar el estudio. Además, según el Reglamento de los servicios de Prevención, la elección deberá ser objeto de consulta a los trabajadores o sus representantes.

Es frecuente que se apliquen varias técnicas en una misma evaluación de riesgos psicosociales. En muchos casos, la aplicación combinada de métodos cuantitativos y cualitativos, se perfila como la combinación más adecuada.

Una clasificación de las herramientas existentes puede ser la siguiente:

1-Métodos globales de evaluación de las condiciones de trabajo que incluyen los riesgos de carácter psicosocial. (Lest, Perfil de Puestos, Anact).

2-Métodos globales de evaluación de los factores psicosociales: son elaborados principalmente por organismos relacionados con la salud laboral (organismos públicos, sindicatos, universidades, etc.). Los más aplicados son los diseñados por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo y el desarrollado por el Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud.

3-Métodos que analizan un factor o un área relacionada con el ámbito psicosocial. Entre ellos están la escala de conflicto y ambigüedad de rol, Maslach Burnout Inventory LIPT (Leymann Inventory of Psychological Terrorization).

4-Cuestionarios de salud percibida: cuestionarios sobre estados generales de salud, en los que se trata de obtener medidas representativas de conceptos como el estado psicológico y mental del paciente, limitaciones físicas, grado de afectación en las relaciones sociales, etc. Entre los más conocidos están el Test de Salud Total de Langner y Amiel, el Perfil de Salud de Nottingham NHP, y el Cuestionario de Salud General.

1.4.3. Análisis de los resultados de la evaluación:

En la misma Nota Técnica mencionada en el apartado anterior, se establece que, en el análisis, se deben encontrar las causas para solucionar el problema, deben identificarse las causas reales y proceder a una evaluación de riesgos. En esta etapa debe combinarse un enfoque cuantitativo con uno cualitativo, de esta forma se garantizará una evaluación correcta del riesgo.

Los resultados del análisis se plasmarán en un documento de evaluación donde aparezcan los riesgos de forma clara, para facilitar la discusión entre todos los implicados de los resultados obtenidos y de las medidas que se han de adoptar. Una vez que se tienen en cuenta las acciones que han de tomarse, deben ponerse en práctica y seguirse.

Con el paso del tiempo, la validez de las soluciones adoptadas puede decrecer y deberá repetirse la intervención, ya que esta evaluación de riesgos debe responder a un proceso continuo y sistemático, conforme al artículo 16.1 de La Ley 31/1995, de 8 de Noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales: *«la evaluación será actualizada cuando cambien las condiciones de trabajo y, en todo caso, se someterá a consideración y se revisará, si fuera necesario, con ocasión de los daños para la salud que se hayan producido. Cuando el resultado de la evaluación lo hiciera necesario, el empresario realizará controles periódicos de las condiciones de trabajo y de la actividad de los trabajadores en la prestación de sus servicios, para detectar situaciones potencialmente peligrosas.»* Y conforme al artículo 16.3 de la misma Ley: *«cuando se haya producido un daño para la salud de los trabajadores o cuando, con ocasión de la vigilancia de la salud prevista en el artículo 22, aparezcan indicios de que las medidas de prevención resultan insuficientes, el empresario llevará a cabo una investigación al respecto, a fin de detectar las causas de estos hechos.»*

Es importante señalar que, además de minimizar los aspectos negativos, la evaluación de riesgos psicosociales persigue la potenciación de aspectos positivos que pueden ser fuente de satisfacción.

CAPÍTULO 2: EL ESTRÉS LABORAL

2.1. REGULACIÓN GENERAL:

Según lo establecido en la Directiva Marco 89/391/CEE, transpuesta a nuestro país por la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, la gestión del estrés es un imperativo legal. Por ello, sobre los empresarios recae la responsabilidad jurídica de evaluar y controlar estos riesgos; y también es fundamental la participación de los trabajadores, ya que son quienes mejor van a comprender los inconvenientes que pueden producirse en su trabajo.

Según el Acuerdo Marco Europeo sobre Violencia en el Trabajo (AMEVA), que fue un acuerdo firmado por los interlocutores sociales en el ámbito de la Unión Europea en el año 2007, se debe aumentar la sensibilización de todo el personal y darle una formación apropiada, ya que puede hacer que disminuya la probabilidad de acoso y de violencia en el trabajo. Para ello, las empresas deben redactar una declaración de que no tolerarán el acoso y la violencia, y deberán especificar los procedimientos a seguir en caso de incidentes. En esos procedimientos, puede figurar una fase informal en la que una persona en quien confían la dirección y los empleados, ofrece ayuda y asesoramiento.

2.2. FACTORES DE RIESGO DE ESTRÉS RELACIONADOS CON EL TRABAJO:

Según la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (EU-OSHA), en su Guía electrónica para la gestión del estrés y los riesgos psicosociales, los **factores de riesgo de estrés relacionados con el trabajo se resumen en los siguientes:**

-Exigencias excesivas: cuando en el trabajo se exige más de lo que un individuo es capaz de aportar, es decir, existe un desajuste entre la demanda del puesto de trabajo y la oferta del individuo. Se puede deber a factores formativos (formación previa, o habilidades del trabajador); además de la capacidad de gestión personal que posea cada trabajador, y el hecho de que se haya enfrentado con anterioridad (experiencia) a cargas o exigencias excesivas.

En este punto, también es importante que exista una buena comunicación, tanto descendente como ascendente. Si existen ruidos laborales excesivos o elevado calor, también puede empeorar la situación.

-Falta de control/autonomía: para muchas personas un exceso de control por parte de los superiores puede suponer una fuente de estrés; y el hecho de que una persona no tenga el control que se espera y que los demás marquen el ritmo de trabajo, puede aumentar su sensación de estrés. La falta de flexibilidad, también podría hacer que el trabajador no desarrolle habilidades en su trabajo.

-Apoyo inadecuado: la falta de apoyo por parte de los demás compañeros de trabajo también puede suponer estrés.

-Relaciones deficientes: puede experimentarse discriminación o conflictos no resueltos con otras personas, o situaciones de inequidad.

-No comprender roles: cuando no están claros los diferentes roles y responsabilidades que tiene cada persona. Por ello, es importante, que cada persona tenga claro su papel a desempeñar y tareas.

-No estar informados adecuadamente: a veces surgen cambios en la organización y los trabajadores son los últimos en ser informados, aunque son los primeros afectados (por ejemplo: despidos, traslados, reestructuraciones de plantilla), esto puede generar ansiedad y a su vez derivar en estrés en los trabajadores. Por lo que, consultar e informar a los trabajadores, puede reducir el estrés.

-Violencia por parte de terceros: la violencia incluye insultos, amenazas y agresiones. Lo que supone un riesgo laboral de gran importancia.

También existen **factores no relacionados directamente con el trabajo** que pueden generar estrés, entre los que se destacan los siguientes:

-Problemas personales relacionados con temas financieros; consumo de drogas o alcohol, problemas familiares o de relación con los amigos, enfermedad propia, pérdida de un familiar o de amigo, equilibrio entre la vida laboral y familiar.

2.3. CONSECUENCIAS PARA LOS TRABAJADORES:

Las principales consecuencias para los trabajadores de sufrir estrés en su puesto de trabajo son las siguientes:

-Trastornos físicos, se destacan los siguientes: aumenta la tensión arterial, y también pueden desarrollarse dolores cervicales, aumento de acidez, diarrea o estreñimiento, caída de pelo, problemas en la piel, alteraciones de sueño, migrañas, urticarias e incluso problemas cardiacos.

-Cambios emocionales: la persona se siente irritable, con mal humor, con bloqueos mentales, desanimada, cansada y con mayor fatiga, tendiendo al aislamiento y en ocasiones a evitar relaciones personales.

-Cambios cognitivos: es posible que la persona no realice el trabajo como solía hacerlo y que tenga dificultades para aprender nuevas tareas, concentrarse o recordar información.

-Cambios conductuales: el estrés puede provocar cambios en el carácter de las personas volviéndolas más reservadas y calladas. Por otro lado, también es habitual que pongan menos interés en su trabajo siendo más descuidadas y torpes en el mismo.

Entre los signos externos a nivel conductual estarían los siguientes: habla rápida, temblores, tartamudeo, risa nerviosa, conducta impulsiva, bostezos frecuentes, etc.

2.4. EFECTOS EN LA EMPRESA:

Según la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, en su ficha práctica número 54: "*Estrés laboral y evaluación de riesgos*", publicada en octubre 2009: el estrés laboral es el segundo problema de salud más denunciado relacionado con el trabajo, afectando a casi uno de cada cuatro trabajadores de la Unión Europea. Además, es probable que aumente el número de personas que lo padecen.

Entre los efectos para la empresa, según la publicación mencionada se destacan los siguientes: provoca absentismo laboral, y también problemas disciplinarios, menor productividad, e incluso violencia y acoso psicológico.

Mayores errores y accidentes. También debe tenerse en cuenta que los trabajadores tienden a perder gran cantidad de tiempo de trabajo cuando padecen estrés laboral. Es muy común que acudan a trabajar aun cuando son incapaces de desempeñar sus funciones (presentismo).

El estrés también provocará elevada rotación laboral ya que, si el trabajador tiene algún problema en su puesto de trabajo y se encuentra estresado o desmotivado, tenderá a buscar un nuevo empleo, y esto generará un coste para la empresa puesto que se habrá perdido lo invertido en formación y existirán costes de búsqueda de otro trabajador y de aprenderle.

La organización también tendrá que soportar mayores costes de indemnización o atención sanitaria.

2.5. LA PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES:

En los empresarios recae la responsabilidad jurídica de evaluar que los riesgos en el trabajo se controlen, pero para ello se necesita la participación de los trabajadores y sus representantes, ya que son quienes mejor conocen los problemas en su puesto de trabajo.

En el artículo 36 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales se establece que los delegados de prevención, (que son los representantes de los trabajadores con funciones específicas en materia de prevención de riesgos laborales) tienen las siguientes competencias:

- Colaborar con la mejora de la empresa en la mejora de actividad preventiva.

- Promover y fomentar la colaboración de los trabajadores en la ejecución de la normativa sobre prevención de riesgos laborales.

- Ser consultados por el empresario con carácter previo en la ejecución acerca.

- Ejercer una labor de vigilancia y control sobre el cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales.

La participación de los trabajadores precisa de herramientas en las que se fomente un diálogo en ambas direcciones; se debe involucrar a los trabajadores.

El hecho de ser consultados por el empresario, hará que mejore su motivación, confianza en la empresa y se sentirán más satisfechos en su trabajo, y además podrán valorarse de primera mano el riesgo de estrés que sufren.

2.6. EL ESTRÉS COMO ACCIDENTE LABORAL:

Según el artículo 156.1 del Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social: se entiende por accidente de trabajo toda lesión corporal que sufre el trabajador con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena.

En el punto 2 se establece que: tendrán la consideración de accidentes de trabajo:

- a)** Los que sufra el trabajador al ir o al volver del lugar de trabajo.
- b)** Los que sufra el trabajador con ocasión o como consecuencia del desempeño de cargos electivos de carácter sindical, así como los ocurridos al ir o al volver del lugar en que se ejerciten las funciones propias de dichos cargos.
- c)** Los ocurridos con ocasión o por consecuencia de las tareas que, aun siendo distintas a las de su grupo profesional, ejecute el trabajador en cumplimiento de las órdenes del empresario o espontáneamente en interés del buen funcionamiento de la empresa.
- d)** Los acaecidos en actos de salvamento y en otros de naturaleza análoga, cuando unos y otros tengan conexión con el trabajo.
- e)** Las enfermedades, no incluidas en el artículo siguiente, que contraiga el trabajador con motivo de la realización de su trabajo, siempre que se pruebe que la enfermedad tuvo por causa exclusiva la ejecución del mismo.
- f)** Las enfermedades o defectos, padecidos con anterioridad por el trabajador, que se agraven como consecuencia de la lesión constitutiva del accidente.

g) Las consecuencias del accidente que resulten modificadas en su naturaleza, duración, gravedad o terminación, por enfermedades intercurrentes, que constituyan complicaciones derivadas del proceso patológico determinado por el accidente mismo o tengan su origen en afecciones adquiridas en el nuevo medio en que se haya situado el paciente para su curación.

3. Se presumirá, salvo prueba en contrario, que son constitutivas de accidente de trabajo las lesiones que sufra el trabajador durante el tiempo y en el lugar del trabajo.

4. No obstante lo establecido en los apartados anteriores, no tendrán la consideración de accidente de trabajo: **a)** Los que sean debidos a fuerza mayor extraña al trabajo, entendiéndose por esta la que sea de tal naturaleza que no guarde relación alguna con el trabajo que se ejecutaba al ocurrir el accidente. En ningún caso se considerará fuerza mayor extraña al trabajo la insolación, el rayo y otros fenómenos análogos de la naturaleza.

b) Los que sean debidos a dolo o a imprudencia temeraria del trabajador accidentado.

5. No impedirán la calificación de un accidente como de trabajo:

a) La imprudencia profesional que sea consecuencia del ejercicio habitual de un trabajo y se derive de la confianza que este inspira.

b) La concurrencia de culpabilidad civil o criminal del empresario, de un compañero de trabajo del accidentado o de un tercero, salvo que no guarde relación alguna con el trabajo.

Atendiendo a la jurisprudencia se pueden ver ejemplos de inclusión del estrés laboral como accidente de trabajo se pueden observar las siguientes sentencias:

-Sentencia 62/2018 del Juzgado de lo Social de Bilbao donde se declara accidente de trabajo *“el denominado estrés laboral, causado por un incómodo ambiente laboral, como consecuencia de la conflictividad laboral originada por las reclamaciones salariales y de categoría del trabajador, no aceptada de entrada por la empresa y acompañadas de cambios en la estructura organizativa de la empleadora, que provocaron en el demandante un **estado de ansiedad** que dio lugar al proceso de incapacidad temporal”*.

-Sentencia 1683/2017, de 1 de junio de 2017 del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía: *“En el caso analizado, la trabajadora -definida como el alma de la empresa-padecía el síndrome denominado burn out, resultado de un **estrés laboral crónico o frustración prolongada**, cuya caracterización reside en el cansancio emocional (pérdida progresiva de energía, desgaste, agotamiento y fatiga emocional), como consecuencia de la forma en que desempeñaba su actividad, siempre de forma exhaustiva, autoexigente y con gran responsabilidad (era directora de fábrica), sin poner nunca reparo a alargar su jornada en los periodos necesarios, sintiéndose desplazada en un momento dado cuando tuvo lugar una reestructuración en la empresa, que provocó cambios en sus funciones, lo que motivó que fuera baja en dos ocasiones por estrés. Sentado lo anterior, procede el reconocimiento de la situación de IPT derivada de contingencia profesional, resultando indiferente que la actora presentara rasgos de personalidad anancástica y viviera obsesionada por la perfección.”*

-Sentencia 01147/2017 del Tribunal Superior de Justicia de Asturias, se estima el recurso de suplicación interpuesto por la trabajadora declarando la incapacidad temporal derivada de contingencia de accidente de trabajo: *“Aun cuando no es normal y habitual que una depresión psíquica sea atribuible a un accidente de trabajo como se ha señalado con anterioridad, ningún impedimento existe para determinar que la **situación depresiva y ansiosa** tenga su origen en la **problemática laboral** específica de la trabajadora, siendo necesario acudir a la casuística de cada caso concreto.*

En este caso, el primer y único elemento a tener en cuenta es que dicha baja laboral se da por el trastorno adaptativo mixto que presenta como reacción de adaptación a su situación laboral. La ausencia de prueba, que incumbe a quien niega el origen laboral de la incapacidad temporal, de que en esa patología interviene también, como factor causal, la propia personalidad de la demandante u otras circunstancias personales, refuerza el origen laboral de la dolencia”.

CAPÍTULO 3: BURNOUT

3.1. CONCEPTO GENERAL:

El síndrome de *burnout* fue acuñado por Herbert Freudenberger (1974), que lo definió como “*una sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador*”.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, en su Nota Técnica de Prevención 704, establece el grupo de estresores susceptibles de desencadenar este síndrome:

Factores de riesgo a nivel organizativo:

-Estructura de organización muy jerarquizada y rígida, falta de apoyo instrumental por parte de la organización, exceso de burocracia, falta de participación de los trabajadores, falta de coordinación entre las unidades, falta de formación práctica a los trabajadores en las nuevas tecnologías, falta de refuerzo, falta de desarrollo profesional, relaciones conflictivas en la organización, estilo de dirección inadecuado y desigualdad percibida en la gestión de recursos humanos.

Los factores de riesgo relativos al **diseño del puesto de trabajo** son los siguientes:

-Sobrecarga de trabajo, descompensación entre responsabilidad y autonomía, falta de tiempo para la atención del usuario, disfunciones de rol, carga emocional excesiva, falta de control de los resultados de la tarea, falta de apoyo social, tareas inacabadas, poca autonomía, estresores económicos, e insatisfacción en el trabajo.

En cuanto a los factores relativos a las **relaciones interpersonales** se destacan los siguientes:

-Trato con usuarios difíciles o problemáticos, relaciones conflictivas con clientes, relaciones tensas y competitivas, falta de apoyo social y de colaboración entre compañeros, proceso de contagio social del síndrome, y ausencia de reciprocidad en los intercambios sociales.

Atendiendo a las **características personales**, afectarán:

-Alto grado de motivación para la ayuda, alto grado de idealismo, empatía, perfeccionismo, constancia en la acción, baja autoestima y autoeficacia, reducidas habilidades sociales, tendencia a la sobre implicación, personalidad con patrón de conducta tipo A y locus de control externo.

En relación con los **cambios supraorganizativos** se relacionan los siguientes:

-Cambios tecnológicos, cambios en la concepción del trabajo, cambios en la cultura, cambios en los programas de servicio, cambios en los procedimientos y tareas, cambios en los perfiles demográficos, y aparición de nuevas leyes que impliquen cambios y situaciones que impliquen pérdida de estatus o prestigio.

3.2. FASES DEL BURNOUT:

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, en su Nota Técnica de Prevención 704, establece las fases del síndrome de burnout:

1-Fase inicial de entusiasmo: por lo general, con el nuevo trabajo se experimenta entusiasmo y motivación.

2- Fase de estancamiento: en esta fase no se cumplen las expectativas generadas antes de comenzar a trabajar; existe un desajuste entre las demandas y los recursos.

3-Fase de frustración: el trabajo carece de sentido, cualquier cosa irrita y provoca problemas.

4-Fase de apatía: en esta fase aparecen cambios conductuales y de actitud como mecanismo de defensa, por ejemplo, afrontar de forma defensiva situaciones laborales.

5-Fase de quemado: aparece un colapso emocional y cognitivo y aparecen importantes consecuencias negativas para la salud.

Como consecuencia negativa para la salud, pueden darse trastornos e incapacidades, en este sentido, es preciso mencionar como ejemplo la Sentencia de 13 de noviembre de 2015 del Juzgado de lo Social de las Palmas de Gran Canaria, (JUR/2016/39566), donde se reconoce la *incapacidad permanente total* por presentar el síndrome de burnout a una matrona; ya que padecía desde hace años un cuadro ansioso-depresivo que afectada a su entorno inmediato y a sus relaciones personales.

3.3. BURNOUT EN EL COLECTIVO DE PROFESORES:

A continuación, se analiza el síndrome de burnout en el colectivo de profesores siguiendo el artículo: “¿Por qué se están quemando los profesores?” realizado por el equipo WONT_Prevenió Psicosocial de la Universitat Jaume I, publicado en 2003 y en la web del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

El profesor se encuentra con obstáculos que le impiden la realización adecuada de las tareas y que reducen el desempeño laboral. En primer lugar, se encuentran con obstáculos de tipo sociales como son: indisciplina de los alumno/as, desinterés, falta de motivación y actitudes negativas de los padres hacia el aprendizaje. En ocasiones también existen obstáculos técnicos como: problemas con los recursos tecnológicos del centro, fallos o averías en las instalaciones.

Los profesores también se enfrentan a demandas como: sobrecarga mental y emocional. El trabajo exige alto nivel de concentración, y atención diversa, que implica estar pendientes de muchas cosas a la vez y recordarlas; además de la implicación emocional con los alumnos y familias.

Es preciso mencionar que los profesores cuentan con cierta autonomía para desarrollar su trabajo: qué tareas realizar, cómo y cuándo. Estos hechos, y el hecho de llevarse bien con sus alumnos y compañeros, pueden considerarse facilitadores laborales.

Los síntomas del profesor quemado son los siguientes: agotamiento, malestar psicológico, baja motivación, todo lo que puede desembocar en problemas de ansiedad y depresión. Además, los profesores que imparten ESO son los que muestran mayores niveles de ansiedad.

Aquellos profesores que perciben la existencia de mayores obstáculos para la realización de sus tareas, son los que muestran mayores niveles de burnout; aquellos profesores que tienen alumnos problemáticos en clase, poco apoyo de los compañeros, problemas técnicos en el centro, son los que se muestran más agotados y con mayores probabilidades de sufrir burn out.

En conclusión, es preciso realizar acciones informativas y divulgativas de concienciación en materia preventiva y diseñar acciones de formación continua, y programas preventivos.

3.4. CONSECUENCIAS PARA EL TRABAJADOR Y LA ORGANIZACIÓN:

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, en su Nota Técnica de Prevención 705 establece que las consecuencias de este síndrome para el trabajador, de forma resumida son las siguientes:

Fisiológicos: aparición de cansancio y fatiga crónica, que a su vez producen alteraciones en todo el organismo, pudiendo aparecer dolores cervicales, de cabeza, hipertensión arterial, úlceras, pérdidas de apetito y peso, dolores musculares, crisis de asma.

Conductuales: cambios bruscos de humor, consumo de sustancias como alcohol, tabaco, café; conductas agresivas y violentas.

Emocionales: ansiedad, depresión, tristeza, negatividad, sentimientos de culpabilidad, impaciencia e irritabilidad, aburrimiento, distanciamiento y deterioro de las relaciones personales.

Actitudinales: actitudes de desconfianza, cinismo, apatía, hostilidad, ironía hacia los clientes entre otras.

Sociales y de relaciones interpersonales: actitudes negativas hacia la vida en general, disminuye la calidad de vida personal, aumentan los problemas familiares y de la red social de la persona.

Las consecuencias para la organización son las siguientes: deterioro de la comunicación y de las relaciones interpersonales, disminuye la capacidad de trabajo y el compromiso y en consecuencia el rendimiento y la eficacia, aumentan las bajas laborales, se da un mayor absentismo, rotación personal, desmotivación laboral y abandonos de la organización, etc.

No se debe confundir este síntoma con el estrés laboral. El burnout, es una de las posibles respuestas al impacto acumulado de estrés laboral crónico en aquellos trabajos donde existen relaciones humanas. Además, el estrés podría tener efectos positivos en exposiciones moderadas, en cambio el burnout, solamente tiene efectos negativos.

3.5. MEDIDAS PREVENTIVAS ANTE EL ESTRÉS Y BURNOUT:

Las medidas preventivas que pueden establecerse para prevenir el burnout según la Nota Técnica de Prevención 705 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo son las siguientes:

A nivel organizativo: identificar y evaluar los riesgos psicosociales; establecer programas de acogida a los nuevos empleados en la organización (se trata de un método planificado por la empresa que prepara la primera toma de contacto, la integración y la adaptación de los nuevos empleados recién incorporados); establecer mecanismos de feedback donde se valoren los resultados del trabajo realizado (reuniéndose con cada trabajador varias veces al año, indicándole los logros conseguidos y las desviaciones de los objetivos previstos, de tal forma que el trabajador conozca esta información de primera mano); promover el trabajo en equipo (puede ser formando equipos de trabajo o, simplemente suscitando la colaboración en el equipo, fomentando también las reuniones de comunicación ascendente).

También podría desarrollarse otra técnica denominada briefing, cuyo objetivo es fomentar la participación de los miembros del grupo, (se trata de reuniones breves al inicio de la jornada con una duración de diez o quince minutos); disponer de posibilidades de formación en la empresa (de tal forma que los trabajadores no se queden obsoletos debido a la evolución de la tecnología); definición del rol y de sus responsabilidades: diseñar puestos de trabajo bien definidos con las función y responsabilidades a desempeñar en cada caso para reducir el estrés generado por el conflicto de rol; aumentar el grado de autonomía en el trabajo; establecer líneas claras de autoridad y responsabilidad; mejorar las redes de comunicación; fomentar la cooperación y la no competición en el trabajo; adecuar la carga de trabajo: medir cada puesto de trabajo y adecuar la carga física o mental del mismo a las características de cada trabajador; establecer planes transparentes de promoción (las perspectivas de promoción incrementan el rendimiento del trabajador y la posibilidad de aprender y permanecer en la empresa durante largos periodos de tiempo);.

También se puede fomentar la flexibilidad horaria y las medidas de conciliación de la vida laboral y familiar (esta necesidad de conciliar entre la vida laboral y familiar ha sido planteada a nivel europeo como una necesidad de nuestra sociedad actual. Algunas medidas que pueden llevarse a cabo son: flexibilidad en la hora de entrada y salida al trabajo, permisos más amplios de maternidad y paternidad, jornadas laborales flexibles, entre otras); promover la seguridad en el empleo y facilitar a los trabajadores los recursos adecuados para conseguir los objetivos de trabajo.

Las empresas deben ser proactivas a la hora de cubrir las necesidades de sus empleados, anticipándoles a las mismas. Por ello, deberán de adecuar las expectativas profesionales y personales de sus empleados, ya que de ello se beneficiarán tanto los trabajadores como las empresas.

A nivel interpersonal: entre otras, se destacan las siguientes medidas: se deben fortalecer los vínculos sociales entre los trabajadores y evitar el aislamiento (por ejemplo, a través de actividades como jornadas de outdoor training entre otras); promover el apoyo social en el trabajo, dirigir con un estilo adecuado (como el participativo o democrático).

Se pueden establecer sistemas participativos y democráticos en el trabajo, es decir, que el trabajador sea escuchado y valorado en su opinión, las reuniones de trabajo frecuentes (pero sin ser excesivas), sería una forma de dar voz y voto al trabajador en la empresa.

A nivel individual: en otras se destacan las siguientes medidas: orientación profesional al inicio del trabajo; diversificación de tareas y rotación de las mismas; llevar a cabo programas de formación y reciclaje; fomentar la identificación y resolución de problemas; entrenar el manejo de la ansiedad y el estrés; establecer programas de supervisión individual, entrenar el manejo de la ansiedad y el estrés en situaciones inevitables de relación con el usuario.

Por otra parte, se analizan a continuación las medidas preventivas sobre el estrés a nivel de la organización: según la Nota Técnica de Prevención 438, las Directrices sobre el comportamiento de los supervisores hacia los trabajadores son las siguientes:

-Delegar la responsabilidad de la toma de decisiones a los subordinados; preguntar la opinión a los trabajadores sobre las decisiones venideras; dar voz a los subordinados para dar ideas o información adicional sobre lo que se pide; dar respuesta rápida a las preguntas y sugerencias; convencerse de que los subordinados encuentran fácilmente ayuda con sus quejas y problemas; concienciarse sobre las necesidades de los subordinados; ser franco y abierto con los subordinados y apoyarles en los problemas con la dirección superior; expresar interés por el bienestar de los subordinados.

Las Directrices para facilitar al trabajador el control sobre su propio trabajo son las siguientes:

-Quitar algunos controles de tiempo; aumentar la responsabilidad sobre su propio trabajo; dar a la persona una unidad de trabajo completa; conceder autoridad adicional al empleado; realizar reuniones periódicas, introducir nuevas tareas; asignar tareas especializadas y proporcionar retroalimentación al trabajador sobre el desempeño de su propio trabajo.

Según la Nota Técnica de Prevención 349, la intervención se distinguen diversas técnicas para prevenir el estrés sobre el individuo.

Como **técnicas generales** para prevenir el estrés se encuentran las siguientes: desarrollo de un buen estado físico; llevar una dieta adecuada; establecer una serie de redes de apoyo social; distraerse y tener un buen sentido del humor.

Dentro de las **técnicas cognitivas** se encuentran las siguientes: reorganización cognitiva; modificación de pensamientos automáticos y pensamientos deformados; desensibilización sistemática (creada por Wolpe en 1958); inoculación de estrés (creada por Miechenbaum y Cameron en 1974); y detención del pensamiento.

Por otra parte, dentro de las **técnicas fisiológicas** están: técnicas de relajación física; técnicas de control de respiración; técnicas de relajación mental y biofeedback.

Por último, dentro de las **técnicas conductuales** se encuentran las siguientes: entrenamiento asertivo; entrenamiento en habilidades sociales; técnicas de solución de problemas; modelamiento encubierto; y técnicas de autocontrol.

CAPÍTULO 4. ACOSO LABORAL(MOBING)

4.1 CONCEPTO GENERAL:

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo desarrolla en la Nota Técnica de Prevención 476 el concepto de mobbing.

H. Leymann entendió el mobbing como una forma de violencia psicológica extrema que se puede producir en el ámbito de una organización, que se ejerce de forma sistemática, al menos una vez por semana y durante un periodo prolongado de más de seis meses, sobre otra persona en el lugar de trabajo.

Leymann distingue cuarenta y cinco comportamientos hostiles que pueden ser de distinta naturaleza que divide en los siguientes:

-Acciones contra la reputación o la dignidad personal del trabajador: ridiculizándole y riéndose de él de forma pública.

-Acciones contra el trabajo en sí que realiza el afectado: asignándole trabajo exceso o dificultoso, o por el contrario monótono y repetitivo sin ningún sentido; o incluso privándole de la realización de cualquier tipo de trabajo.

-Situaciones de inequidad: estableciendo diferencias retributivas, distribución no equitativa del trabajo o trato discriminatorio en general.

-Además muchas acciones implican manipulación de la información o comunicación, con la persona afectada, manteniendo al afectado en una situación de incertidumbre y generalmente de ambigüedad de rol.

Es habitual que el individuo que padece esta situación de mobbing sea objeto a la vez de varios de los hostigamientos descritos, incluyendo la difusión de rumores sobre la persona.

En cuanto a los **tipos de mobbing** se distinguen los siguientes:

Acoso laboral descendente (también conocido como bossing): ejercido por el superior jerárquico contra un trabajador.

Acoso laboral horizontal (mobbing): es el que se produce contra compañeros del mismo nivel jerárquico.

Acoso laboral ascendente: es el menos habitual, y se da desde un puesto inferior a otro superior. (Observatorio de riesgos psicosociales UGT, ficha de Prevención 34/2013)

4.2. FASES DEL MOBBING:

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, en su Nota Técnica de Prevención 476 distingue las siguientes fases de mobbing:

-Fase de conflicto: es habitual que existan conflictos en cualquier organización laboral, el problema estriba en que, si estos problemas se hacen crónicos y no se resuelven adecuadamente, se llegaría a la siguiente fase que desencadena el mobbing.

-Fase de mobbing: comienza esta fase cuando una de las dos partes en conflicto lleva a cabo comportamientos violentos típicos del mobbing.

A veces la víctima, tiende a negar o evitar ver la existencia de este problema, lo que alarga a su vez esta fase.

-Fase de intervención desde la empresa: desde la empresa se tomarán una serie de medidas, ya sean positivas o negativas. En caso de llevarse a cabo medidas positivas estas podrían ser las siguientes: fomento de la comunicación entre los empleados, cambio de puesto de trabajo sin que afecte negativamente al salario, rotaciones entre trabajadores. Entre las medidas negativas destacarían la baja del empleado, la suspensión de empleo y sueldo, o el despido.

En caso de tomarse estas medidas negativas, se pasaría a la siguiente fase:

-Fase de exclusión de la vida laboral: el trabajador recurre a largas bajas, e incluso a solicitar una pensión por incapacidad permanente; además aparecen problemas físicos asociados a los trastornos psíquicos causados por el mobbing.

4.3. CONSECUENCIAS DEL MOBBING:

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, en su Nota Técnica de Prevención 476 distingue las siguientes consecuencias del mobbing:

Consecuencias para el trabajador:

-Nivel psíquico: las principales consecuencias son la ansiedad, frustración, fatiga psíquica, inquietud, irritabilidad, impotencia, apatía, sentimientos de fracaso, y depresión principalmente. La excesiva duración del mobbing puede dar lugar a patologías más graves, como cuadros depresivos graves, trastornos paranoides o incluso suicidas.

-Nivel físico: dolores y trastornos musculares debidos a la somatización de los problemas.

-Nivel social: aislamiento personal y tendencia a comportamientos individualistas alejándose de la sociedad en general y el contacto personal.

Laboralmente, el trabajador hostigado presentará una motivación muy baja o escasa, por lo que no tendrán un rendimiento óptimo, en algunas ocasiones acabarán dejando la organización por si mismos antes de ser despedidos.

Consecuencias para la organización: al influir este proceso en la comunicación entre los trabajadores, se verá disminuida la cantidad y calidad del trabajo realizado por la persona afectada, aumentando también su absentismo, puede afectar también a la colaboración y cooperación grupal, y es posible que se incremente la accidentabilidad.

4.4. PREVENCIÓN DEL MOBBING:

La Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, propone una serie de recomendaciones para prevenir el acoso laboral, considerando la prevención del mobbing como un elemento básico para mejorar la vida laboral, es decir, la empresa debería actuar con anterioridad a que la situación de mobbing ocurriese.

Las propuestas de la Agencia Europea son ofrecer a cada trabajador la manera de realizar su trabajo, reducir los trabajos monótonos y repetitivos, evitar la ambigüedad de rol, llevar a cabo un estilo democrático de dirección y dar a conocer claramente los objetivos empresariales a los trabajadores. Así, las recomendaciones de la Agencia Europea son las siguientes: difundir el significado de acoso laboral en la organización; investigar el alcance el problema del acoso y formular **directrices claras** sobre cómo actuar en los casos de acoso laboral.

A nivel comparativo de nuestro país con la Unión Europea, frente a la pregunta: ¿dispone de algún procedimiento para afrontar posibles casos de acoso u hostigamiento? Los porcentajes a nivel de España y de Unión Europea son los siguientes:

España (Sí): 41,8%
Unión Europea (Sí): 47,4%
España(No): 58,2%
Unión Europea (No): 52,6%

Fuente: Esener 2014. *Publicado por la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo.*

Además, en nuestro país sólo se denuncia la mitad de casos de acoso sexual respecto a la media de la Unión Europea, es decir, un 8% frente al 15%, según refleja el Informe “*La violencia y el acoso en el lugar de trabajo en Europa: alcance, repercusiones y políticas*” publicado por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo (Eurofound), en febrero de 2015.

4.5. SENTENCIAS SOBRE MOBBING:

Como ejemplos de jurisprudencia donde se estima el mobbing, se pueden observar entre otras, las siguientes sentencias:

-Sentencia 189/2012, de 14 de marzo del Tribunal Superior de Justicia de Madrid: *“No se deben permitir estilos de gestión y de mando que, en uso o ejercicio de la posición superior y de facultades legales, determinen desplazamiento, degradación, infravaloración y descalificación de un trabajador de forma persistente, generando con ello un ambiente de trabajo hostil manifestado en el hecho de saberse el trabajador no querido, respetado y apreciado por su dirección lo que claramente atenta contra su dignidad e integridad moral, constituyendo **un acoso**”.*

-Sentencia del TSJ de Castilla y León de 31 de mayo de 2018: se considera como accidente laboral el acoso sufrido por una profesora de instituto por parte de un alumno. En su sentencia, el TSJ ratifica la declaración como accidente laboral que hizo el Juzgado de lo Social e indica que *“esta Sala no comparte la afirmación de la entidad gestora relativa a que las dolencias que padece la trabajadora sean el fruto del singular modo en que ha vivido una concreta situación, pues cualquier hombre medio sometido a la presión, agresividad y violencias verbales a las que fue sometida aquélla (la profesora) durante su tiempo de trabajo hubiera padecido las alteraciones psíquicas en ella descritas”*

-Sentencia de la Sala de lo Social del TSJ de la Rioja 14/2016 de 22 enero de 2016, Rec. 19/2016: El tribunal avala el despido disciplinario de una empleada que, con ocasión de la celebración del fin de año, envió más de 60 mensajes de WhatsApp a su compañero de trabajo a altas horas de la madrugada. Con las pruebas en su móvil, el empleado denunció el caso en la empresa, que procedió a despedir a la empleada.

Así, queda probado que el acoso también puede sufrirse fuera del trabajo, y que las nuevas formas de comunicación, suponen una facilidad para acosar a la víctima en todo momento y situación.

CAPÍTULO 5. LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL ASOCIADOS A LAS NUEVAS FORMAS DE ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

5.1. FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL:

En la actualidad, debido a la introducción de las tecnologías de la información y la comunicación en nuestra sociedad, aparecen nuevas formas de organización del trabajo como son el teletrabajo o el trabajo a distancia. Algunos de los factores de riesgo psicosocial asociados a las nuevas formas de organización del trabajo son los siguientes, conforme a la Nota Técnica de Prevención 1123 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, son:

El tiempo de trabajo: en ocasiones existe un descontrol del tiempo de trabajo debido a que la mayor flexibilidad que supone el uso de las tecnologías de la información y comunicación, actúa perjudicialmente en este aspecto, puesto que el trabajador dispone de mayor flexibilidad horaria para realizar su trabajo, pudiendo elegir fines de semana, festivos, noches, etc. lo que al final, puede suponer un descontrol del tiempo de trabajo por parte del trabajador; lo que va a afectar también en **la conciliación de la vida laboral y familiar**, debido a que se prolonga la jornada laboral, y se difumina el tiempo de trabajo, ocio y descanso. También pueden aparecer situaciones de sobreexplotación por aumento de las horas de trabajo.

El tiempo de trabajo aparece regulado en la Constitución Española y también en el Estatuto de los Trabajadores, pero con la digitalización, la actividad laboral en este aspecto ha perdido ciertas garantías, puesto que serán necesarios nuevos controles del tiempo de trabajo, al existir numerosas horas utilizadas para realizar el trabajo como son: horas de espera en medios de transporte, tiempos muertos, periodos vacacionales, etc.

Son las llamadas horas invisibles de trabajo, que en muchos casos son tenidas en cuenta debido a que se computan a través de logueos y deslogueos de ordenadores, apps, y controles automáticos; pero, aun así, sería necesaria una regulación específica en este aspecto, ya que en muchas ocasiones es imposible desconectar del trabajo debido, por ejemplo, a presiones para responder a comunicaciones empresariales urgentes (correos electrónicos, mensajes, chats, etc. Pioneros en este campo se encuentra el país francés con la regulación a través de la Ley El Khomri donde se han fijado las modalidades del pleno ejercicio del derecho a la desconexión laboral.

Carga de trabajo: puede aparecer un aumento de la carga de trabajo cuantitativa y cualitativa. Además, la multitarea propiciada por el tic puede suponer sobrecarga psicológica, y puede darse también sobrecarga de información debido al uso continuo de correo electrónico, aplicaciones, páginas web, Internet).

Autonomía: puede aparecer dificultad para planear el trabajo debido al ritmo de las tecnologías de la información y comunicación.

Información y comunicación: puede producirse una escasa comunicación entre el supervisor y el trabajo, lo que supondrá menos información y escasa retroalimentación para el trabajador.

Ambigüedad de rol: debido a la dificultad para establecer interacciones entre compañeros de trabajo y superiores.

Relaciones y apoyo social: las relaciones con los compañeros de trabajo serán escasas ya que no existirá contacto diario directo. Puede darse la sensación de aislamiento.

Reconocimiento del trabajador: el trabajador “no es visible” en la empresa, lo que supone una dificultad para el reconocimiento de su labor profesional. (Incentivos, acciones formativas, promociones, ascensos, etc...).

Conciliación de la vida laboral y familiar: gestión inadecuada de la flexibilidad temporal, prolongando la jornada laboral, ausencia de cultura preventiva en el buen uso de las tecnologías de la información y comunicación.

Medio de trabajo: pueden aparecer problemas técnicos en los equipos de trabajo, o simplemente que se carezca del espacio adecuado para desempeñar el trabajo desde casa, lo que puede generar ansiedad.

5.2. MEDIDAS PREVENTIVAS:

La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales señala en su artículo 19 punto 1, que: *“el empresario deberá garantizar que cada trabajador reciba la formación teórica y práctica, suficiente y adecuada en materia preventiva, tanto en el momento de su contratación, como cuando se produzcan cambios en las funciones que desempeñe o se introduzcan nuevas tecnologías”*.

Además de informar a los trabajadores y comunicar los cambios que se realizarán y hacerlos partícipes de los mismos en la medida de lo posible.

También, podrán establecerse las siguientes medidas preventivas conforme a la Nota Técnica de Prevención 1123 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, son:

En relación con el **tiempo de trabajo:** flexibilidad en la organización temporal del trabajo. También se deberá programar adecuadamente el tiempo de trabajo para evitar la multitarea. Elaborar protocolos e instrucciones donde se explique claramente que debe hacerse para evitar el uso inadecuado de las TIC una vez finalizada la jornada laboral. (Favoreciendo así la conciliación de la vida laboral y familiar).

Carga de trabajo: se debe planificar el trabajo a realizar, evitando la carga excesiva, así como el tiempo de dedicación al mismo, fijar prioridades de actuación, objetivos reales, etc.

Autonomía: se debe proporcionar autonomía suficiente para que el trabajador planifique y priorice las tareas de modo que se alcancen los objetivos marcados.

Información y comunicación: establecer canales adecuados para transmitir la información, y favorecer las reuniones de trabajo, o briefing al inicio de la jornada laboral.

Ambigüedad de rol: se deben definir las tareas establecidas para cada puesto de trabajo, formar e informar al trabajador de las mismas.

Relaciones y apoyo social: para mejorar las relaciones sociales con los compañeros de trabajo y supervisores podrán llevarse a cabo medidas como jornadas de outdoor training, juegos de rol, lluvias de ideas sincrónicas, etc., de tal forma que se mejoren las relaciones sociales y a su vez aumente la motivación laboral.

Reconocimiento del trabajador: diseñar acciones formativas y planes de promoción, ascensos e incentivos incluyendo a este tipo de trabajadores.

Conciliación de la vida laboral y familiar: diseñar políticas claras sobre el uso de las tecnologías de la información y comunicación en la jornada laboral; potenciar el derecho a desconectar, incorporar los riesgos psicosociales del uso de las tecnologías de la información y comunicación en campañas y programas empresariales, etc.

Medio de trabajo: diseñar procedimientos de actuación en caso de que aparezcan problemas técnicos; además de adecuar el lugar de trabajo de forma ergonómica y conforme a la normativa de prevención de riesgos laborales.

Según la Nota Técnica de Prevención 444 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, como medidas para paliar los sentimientos de aburrimiento y monotonía en las organizaciones y mejorar la motivación de los trabajadores, se pueden establecer las siguientes medidas:

Rotación de puestos de trabajo: varios trabajadores se intercambian periódicamente sus puestos de trabajo. El tiempo que puede durar este intercambio puede ir desde un día hasta varios meses. Cuando un puesto de trabajo incluye tareas repetitivas y pesadas, se puede recurrir a la rotación de puestos de trabajo, de tal forma que la fatiga producida en el puesto de trabajo no recaerá siempre en los mismos trabajadores. Como beneficios empresariales, se tendrá personal polivalente y formado para desempeñar varios puestos de trabajo dentro de la organización; de tal forma que, si fuese necesario establecer variaciones en la plantilla, sería más fácil al tener personal capaz de desempeñar las labores de distintos puestos de trabajo.

Puede considerarse también una forma de incrementar la motivación de los trabajadores, ya que al sentirse formados y con capacidad para desempeñar varias funciones, se verá mejorado su rol en la organización, mejorando la visión sobre su seguridad a largo plazo en la empresa, incrementando su motivación y consecuentemente rendimiento. Es conveniente que los trabajadores participen en esta iniciativa y aporten su visión sobre la rotación a realizar en sus puestos de trabajo, para involucrarlos desde un principio.

Ampliación de tareas: cuando en un puesto de trabajo existe una baja variedad de tareas, puede provocar monotonía y aburrimiento. Estudios señalan que la realización de un trabajo debe representar un desafío tolerable para la persona. La ampliación supondrá una redistribución de las tareas, de manera que en cada uno de ellos sea mayor la variedad, pero sin aumentar la carga de trabajo cuantitativamente hablando. La ampliación puede tener efectos positivos sobre la satisfacción de la persona si se lleva a cabo adecuadamente.

Enriquecimiento de puestos de trabajo: según Frederick Herzberg y su Teoría del Enriquecimiento trabajo, a través del enriquecimiento de puestos de trabajo, se puede mejorar el desempeño de los trabajadores en la organización; debe tenerse en cuenta que las tareas a desarrollar estarán en consonancia con las capacidades personales de quienes las realizan. El verdadero enriquecimiento de puestos de trabajo consistirá en el reparto de la carga vertical de trabajo y no horizontal, de tal forma que, se asignen tareas que exijan ampliación de conocimientos y habilidades mayores, proporcionando mayor autonomía y responsabilidad a los trabajadores; en general, va a generar un incremento de la motivación laboral, y servirá para atenuar las consecuencias negativas de las nuevas formas de organización del trabajo.

5.3. EL TECNOESTRÉS:

5.3.1. Conceptualización:

Para aproximarse a la conceptualización del tecnoestrés y siguiendo la Nota Técnica de Prevención 730 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, se puede decir que el concepto de tecnoestrés está relacionado con los efectos negativos del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación.

Una posible definición (Salanova, 2003) es la que entiende el tecnoestrés como: "*un estado psicológico negativo relacionado con el uso de TIC o amenaza de su uso en un futuro. Ese estado viene condicionado por la percepción de un desajuste entre las demandas y los recursos relacionados con el uso de las TIC que lleva a un alto nivel de activación psicofisiológica no placentera y al desarrollo de actitudes negativas hacia las TIC*".

Dentro del tecnoestrés se albergan distintos conceptos: tecnoansiedad, (la persona siente altos niveles de estrés por el uso de las TIC, experimentando sentimientos negativos sobre su propia capacidad y competencia ante las Tics). Tecnofatiga (el cansancio producido por el uso de las TIC, complementado con sentimientos negativos hacia el uso de las mismas, aquí se incluye también el concepto de fatiga informativa, derivado del manejo excesivo de información en el trabajo), y la tecnoadicción (hace referencia al incontrolable deseo de utilizar las TIC en todo lugar y momento; son así personas dependientes de la tecnología).

Las consecuencias que se destacan del tecnoestrés a nivel individual son las siguientes: problemas en el sueño, dolores de cabeza, dolores musculares, trastornos gastrointestinales;

A nivel organizacional se destacan las siguientes consecuencias: el absentismo y la pérdida de motivación, podría desencadenar el síndrome de burnout.

5.3.2. Intervención:

Según la nota mencionada en el apartado anterior, a nivel empresarial podrían darse distintas estrategias que podrían centrarse en aumentar los recursos para hacer frente a las demandas, proporcionando **información y formación adecuada** sobre los cambios que van a suceder en la organización, haciendo partícipes a todos los trabajadores con el objetivo de que se adapten lo antes posible a los cambios tecnológicos, evitando la aparición de rumores dañinos para la organización.

Se debe dar la formación necesaria sobre el uso de las tecnologías, así la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales establece que cuando se introduce una nueva tecnología en el puesto de trabajo, el empresario tiene la obligación de proporcionar la formación adecuada al trabajador. Así, esta formación ayudará al cambio, y a una mayor flexibilidad del trabajador a la hora de usar la nueva tecnología.

También es importante el apoyo técnico y apoyo de los compañeros de trabajo, desarrollando equipos de trabajo que contribuyan a solucionar los problemas creados, de tal forma que los trabajadores puedan ayudarse mutuamente con los cambios introducidos.

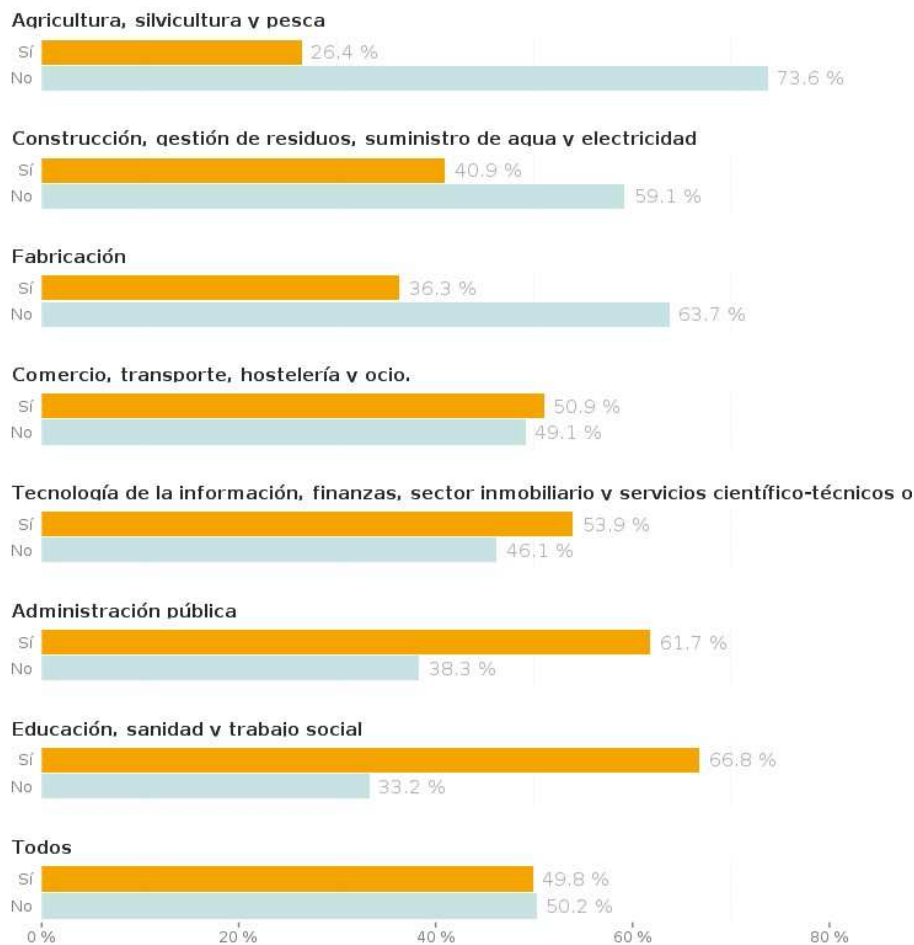
Debe tenerse en cuenta que, a la hora de diseñar el puesto de trabajo, este debe convertirse en un recurso y no en un estresor, de tal forma que deberán valorarse las características individuales de las personas a las que va dirigido el cambio.

Además, el hecho de que se incluya la participación de los trabajadores en la toma de decisiones empresariales, conllevará mayor compromiso con la decisión tomada y contribuirá a una mejor adaptación al cambio propuesto.

En definitiva, se trata de introducir una serie de pautas lógicas a la hora de implantar un cambio tecnológico en la organización, teniendo siempre presente al trabajador, adaptando el puesto al trabajador y no al contrario.

-CONCLUSIONES:

Atendiendo al concepto de estrés y a los datos proporcionados por la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, la encuesta europea de empresas sobre riesgos nuevos y emergentes (ESENER), revela que un porcentaje alto de trabajadores en España tienen que tratar con clientes, pacientes o alumnos **difíciles** (49,8%). A continuación, se pueden observar las diferencias existentes por sectores de actividad.



Fuente: Esener 2014. Publicado por la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Por otra parte, en esta misma encuesta y ante la pregunta: ¿tiene su centro de trabajo un plan de acción para **prevenir el estrés laboral**? Si comparamos la respuesta dada en empresas españolas donde un 33,1% de los encuestados afirma que, si lo tiene, frente al 33,8% de la Unión Europea, observamos que nuestro país se encuentra ligeramente por debajo de la media de la Unión Europea.

Según los datos expuestos, en nuestro país debería mejorarse la formación y protocolos empresariales para reducir el estrés laboral de los trabajadores; ya que en la actualidad, como se ha indicado anteriormente, no solamente existen factores de estrés relacionados con el trabajo, sino que también cobran importancia los factores no laborales, que guardan estrecha relación con las políticas existentes de conciliación de la vida laboral y familiar; por ello, no solo las empresas sino también los poderes públicos deberían fomentar acciones y medidas positivas para mejorar las medidas de conciliación laboral y familiar, y de ese modo, se reduciría en buena parte el estrés sufrido por los trabajadores, y también en segundo aspecto, el síndrome de burnout .

Por otra parte, si analizamos el número de días de trabajo semanal, según la Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo 2015 (6ª EWCS-España), lo habitual es que los trabajadores realicen su trabajo durante cinco o seis días a la semana, pero están aumentando otras formas de organización del trabajo, así se ha incrementado la proporción de ocupados que trabajan menos de cinco días a la semana (5% en 2010 y 8% en 2015); los trabajadores jóvenes (hasta 34 años) y las mujeres, son los que con mayor frecuencia trabajan menos de cinco días a la semana; y es más común que los autónomos estén ocupados seis días a la semana o todos los días que los trabajadores por cuenta ajena. Por lo que, en buena parte, se están mejorando las formas de organización del trabajo, lo que puede contribuir en parte a frenar el estrés o burnout.

Otro de los conceptos estudiados ha sido el mobbing en varios aspectos. Es recalable el hecho de que según el Informe *“La violencia y el acoso en el lugar de trabajo en Europa: alcance, repercusiones y políticas”* publicado por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo (Eurofound) en febrero de 2015, en España se denuncian solamente la mitad de los casos de mobbing. Por ello, sería necesario contribuir a mejorar la sensibilización de la sociedad en este tema, es decir, deberían realizarse más campañas en los medios de comunicación, instruir y formar desde la educación secundaria en estos puntos y también en el puesto de trabajo desde el inicio en el mismo, así como mejorar la protección social y sanitaria. Personalmente considero que en el futuro este fenómeno podría crecer si no se toman las medidas pertinentes.

Las conclusiones que se extraen son las siguientes: sería necesario que los trabajadores hostigados denunciassen la situación, ya que como se ha expuesto, por lo general, no se denuncian numerosos casos de mobbing, debido en buena parte a la precariedad laboral existente y al miedo a perder el empleo (sufrido en mayor medida por las mujeres, ya que son quienes registran más contratos precarios en comparación con los hombres). También sería conveniente mejorar algunos aspectos de la regulación legal del mobbing, de tal forma que exista un desarrollo legal o reglamentario claramente definido, eliminando así los vacíos legales en esta materia.

Por otra parte, el nuevo foco de la prevención de riesgos laborales se centra en los nuevos riesgos emergentes. El impacto negativo de las tecnologías de la información y comunicación en el ámbito laboral puede darse por un uso personal excesivo, dado que se aumenta el tiempo de exposición, según el Informe sobre tecnoestrés de 2016 del observatorio de prevención de riesgos laborales.

En relación con la tecnoadicción, según este informe, un 32% de la población encuestada asegura que con frecuencia o siempre, se siente mal si no tiene acceso a las TIC (mail, móvil, internet) y un 28% siente un impulso interno que obliga a usar las TIC en cualquier momento y lugar. Todos estos datos parecen alarmantes, y con tendencia a aumentar en el futuro.

Además, con la llegada de las tablets y los smartphones, se ha acentuado el uso del correo electrónico en las organizaciones. Así, la facilidad para acceder a los mismos fuera del trabajo a través de estos dispositivos, incrementa la adicción al email por parte de los trabajadores, esta hiperconexión, solo tiene efectos negativos.

Por ello, las empresas deberían establecer medidas para limitar estos sistemas de comunicación a cierto periodo de tiempo laboral o a un concreto número de emails diarios. Las empresas deberían introducir herramientas de medición y evaluación, además de prevenir en el origen colectivamente e intervenir cuando sea necesario para evitar estas situaciones. La formación en el buen uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación cobra importancia para disminuir el impacto negativo de las mismas.

Se hace necesaria la intervención de los agentes sociales y la introducción de medidas de prevención de riesgos psicosociales en la negociación colectiva y convenios colectivos.

Así mismo, aparecen fenómenos nuevos que es preciso mencionar que no necesariamente deben estar relacionados con el ámbito laboral, y que son la nomofobia (no Mobile phone phobia), definida como el miedo a olvidarse el móvil y a no estar conectados en todo momento; también aparece el término “*whatsappitis*”, usado en la revista médica el Lancet, para referirse a la tenosinovitis producida por utilización excesiva de la aplicación de WhatsApp.

Por todo ello, es preciso legislar a favor de la desconexión digital como derecho de los trabajadores y trabajadoras, garantizando su tiempo de descanso y que no sean molestados por la empresa fuera del horario de trabajo para responder a comunicaciones internas, ya que así se evitarían la aparición de nuevos fenómenos que afectan negativamente a la salud de los trabajadores.

Para concluir, los riesgos psicosociales en el trabajo son diversos y afectan a numerosos sectores de actividad empresarial e influyen en la salud física, mental y social de los trabajadores; debido a los tipos de trabajos existentes en la actualidad y los que existirán en el futuro, según los datos expuestos, este tipo de riesgos seguirán creciendo y haciéndose mayores. Estos riesgos se pueden identificar, medir y controlar; para ello se pueden aplicar medidas ya expuestas como: reducir la inseguridad sobre el futuro de los trabajadores, fomentar la participación de los trabajadores en grupos de trabajo, establecer medidas de conciliación de la vida laboral y familiar, establecer rotaciones en los puestos de trabajo, enriquecimiento vertical de los puestos de trabajo, mejorar la información y formación. La formación podría iniciarse previamente en los centros de secundaria y/o formación profesional, y posteriormente en el lugar de trabajo, además de legislar en este aspecto, ya que existen vacíos legales en esta materia; es decir, es un asunto que atañe, como se ha expuesto, no solo a empresarios sino también a los agentes sociales y poderes públicos.

-BIBLIOGRAFÍA:

Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, ficha práctica número 54: “*Estrés laboral y evaluación de riesgos*”, 2009.

Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo: “*Gestión de los riesgos psicosociales en los lugares de trabajo europeos: datos de la segunda encuesta europea de empresas sobre riesgos nuevos y emergentes (ESENER-2)*”, 2018.

Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (EU-OSHA): *Guía electrónica para la gestión del estrés y los riesgos psicosociales*.

Aparicio Martín, Pilar; Blanco Fernández, Rosa B, 2.015: “*Relaciones en el entorno de trabajo*”. MacMillan Profesional.

Equipo WONT_Prevenió Psicosocial de la Universitat Jaume I: “*¿Por qué se están quemando los profesores?*”, 2003.

Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo (Eurofound): “*La violencia y el acoso en el lugar de trabajo en Europa: alcance, repercusiones y políticas*”, 2015.

Kalimo, R Et. Al. (1988).” *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*”. Ceuterik, Bélgica.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo: “*Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial*”, 2015, Madrid.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo: Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo, 2015 (6ª EWCS).

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2010) “*Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*”, Madrid.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo: “*Nuevas formas de organización del Trabajo*”, 2009, Madrid.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (1999): NTP 349: *Prevención del estrés: intervención sobre el individuo*, Madrid.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (1999): NTP 388: *Ambigüedad y conflicto de rol*, Madrid.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (1990): NTP 438: *Prevención del estrés: intervención sobre la organización*, Madrid.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (1999): NTP 443: *Factores psicosociales: metodología de evaluación*, Madrid.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (1999): NTP 444: *Mejora del contenido de trabajo: rotación, ampliación y enriquecimiento de tareas*, Madrid.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (1998): NTP 476: *El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing*, Madrid.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2000): NTP 702: *El proceso de evaluación de los factores psicosociales*, Madrid.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2000): NTP 704: *Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout” (I): definición y proceso de generación*, Madrid.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2000): NTP 705: *Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout” (II): consecuencias, evaluación y prevención*, Madrid.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2000): NTP 730: *Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial*, Madrid.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2012): NTP 945: *Intervención psicosocial en prevención de riesgos laborales: principios comunes*. (II), Madrid.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2015): NTP 1.056: *Prima-EF: marco europeo para la gestión del riesgo psicosocial*, Madrid.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2018): NTP 1.123: *Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)(II): factores de riesgo psicosocial asociados a las nuevas formas de organización del trabajo*, Madrid.

Observatorio de Prevención de Riesgos Laborales: Informe sobre tecnoestrés, 2016.

Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT: “*Ficha de prevención número 49/2013*”

Organización Internacional del Trabajo: “*Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control*”, 1984, Ginebra.

Osalan: *Guía de introducción a los Riesgos Psicosociales Organizativos*, 2013.

Peiro Silla, JM, 2.013: “*Introducción a la psicología del trabajo*”, Madrid.

Portal de Psicopsicología del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Portal de la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Revista Digital New Medical Economics.

Unión General de Trabajadores: *Guía de prevención de los riesgos psicosociales en el Trabajo*, 2009.

Legislación:

Directiva 89/391/ CEE del Consejo, de 12 de junio de 1989, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo. (Directiva Marco)

Constitución Española, 1978.

Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales.

Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social.

Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

Sentencia 189/2012, de 14 de marzo del Tribunal Superior de Justicia de Madrid.

Sentencia de 13 de noviembre de 2015 del Juzgado de lo Social de las Palmas de Gran Canaria.

Sentencia de la Sala de lo Social del TSJ de la Rioja 14/2016 de 22 enero de 2016.

Sentencia 1683/2017, de 1 de junio de 2017 del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía.

Sentencia 01147/2017, del Tribunal Superior de Justicia de Asturias.

Sentencia 62/2018 del Juzgado de lo Social de Bilbao.

Sentencia del TSJ de Castilla y León de 31 de mayo de 2018.