

---

**Universidad de Valladolid**

**Facultad de Ciencias Económicas  
y Empresariales**

**Trabajo de Fin de Grado**

**Grado en Administración y Dirección  
de Empresas**

**Seguridad e higiene en el  
trabajo: aproximación a los  
riesgos psicosociales. Caso  
Michelin**

Presentado por:

***Irene Muñoz Noriega***

Tutelado por (a cumplimentar voluntariamente):

***Isabel M. Prieto Pastor***

*Valladolid, 3 de Julio de 2016*

# ÍNDICE

RESUMEN DEL TRABAJO .....	4
ABSTRACT .....	4
1. INTRODUCCIÓN AL TEMA Y A SU INTERÉS. ....	5
1.1. Justificación del tema y objetivos .....	5
1.2. Metodología utilizada .....	5
2. MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. SALUD E HIGIENE.....	6
2.1.1. Conceptos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo.....	7
2.1.2. Marco legal Prevención de Riesgos Laborales.....	10
2.2. TIPOS DE RIESGOS LABORALES.....	11
2.2.1. Riesgos provocados por agentes mecánicos.....	11
2.2.2. Riesgos ocasionados por agentes físicos.....	12
2.2.3. Riesgos provocados por agentes químicos.....	14
2.2.4. Riesgos originados por agentes biológicos.....	14
2.2.5. Riesgos provocados por la carga de trabajo.....	14
2.2.6. Riesgos ocasionados por factores psicológicos y sociales.....	15
2.3. RIESGOS PSICOSOCIALES.....	16
2.3.1. Introducción.....	16
2.3.2. Aproximación conceptual a los riesgos psicosociales.....	16
2.3.2.1. Factores psicosociales en el trabajo.....	16
2.3.2.2. Factores psicosociales de riesgo.....	18
2.3.2.3. Riesgos psicosociales.....	19
2.3.3. Características de los riesgos psicosociales.....	19
2.3.4. Tipos de riesgos psicosociales.....	20
2.3.4.1. Estrés.....	20
2.3.4.2. Violencia laboral.....	22

2.3.4.3.	Acoso laboral o mobbing.....	25
2.3.4.4.	Acoso sexual.....	26
2.3.4.5.	Inseguridad contractual.....	28
2.3.4.6.	El burnout o desgaste profesional.....	30
2.3.4.7.	Nuevos riesgos psicosociales.....	31
2.3.4.7.1.	Conflicto familia-trabajo.....	31
2.3.4.7.2.	Trabajo emocional.....	32
3.	MARCO EMPÍRICO: CASO MICHELÍN.....	33
3.1.	Empresa Michelin S.A.....	33
3.2.	Michelin en cifras.....	34
3.3.	Gestión de los Riesgos Psicosociales en Michelin.....	35
4.	CONCLUSIONES.....	37
5.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	41

## **RESUMEN DEL TRABAJO**

En este trabajo fin de grado se presenta una aproximación a los riesgos psicosociales que tienen lugar en las empresas. Para comenzar, se realiza una introducción al ámbito de la salud y seguridad en el trabajo, a través del análisis de los conceptos más importantes y del marco legal vigente que lo regula. Más adelante, se desarrolla una breve introducción al mundo de los riesgos laborales, dada la gran importancia que tienen en las empresas hoy en día, estableciendo una clasificación de los tipos de riesgos laborales existentes. Es importante resaltar la gran importancia que han adquirido los riesgos psicosociales en la salud de los trabajadores. Para ello, es necesario identificar tales riesgos psicosociales que afectan a los trabajadores, para que en un futuro puedan ser evaluados, controlados, e incluso, puedan prevenirse. Finalmente, el trabajo analiza la importancia que la empresa Michelin da a la gestión de los riesgos psicosociales en su empresa y cómo actúa.

**Palabras clave:** riesgos psicosociales, salud y seguridad en el trabajo, riesgos laborales, calidad de vida en el trabajo.

**Código JEL:** J28 (Safety...) y M54 (Labor Management)

## **ABSTRACT**

This project involves an approximation to the psychosocial risks that currently take place in organizations and companies. To begin with, an introduction is made about health and safety fields at work through the analysis of their most important concepts and the existing legal framework that regulates them. Hereafter, a brief introduction to the work hazard prevention topic is developed, due to his high importance nowadays in companies, in order to establish a classification.

It is necessary to emphasize the great relevance that psychosocial risks have acquired in workers' health. To this end, it is essential to identify which psychosocial risks affect the workers, so they can be assessed, checked and even prevented. Finally, this project analyzes the salience of psychosocial risk management in Michelin's company in their business and action plan.

# **1. INTRODUCCIÓN AL TEMA Y A SU INTERÉS.**

## **1.1. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA Y OBJETIVOS**

Hace años, al pensar en riesgos laborales siempre se centraba el tema en torno a los accidentes de trabajo o enfermedades profesionales graves, e incluso mortales. Pero al día de hoy, se ha tratado de mejorar la calidad de vida en el trabajo, reduciendo o eliminando los riesgos laborales a través del progreso tecnológico y social. Con el cabo de los años, la globalización y los cambios organizacionales, se ha producido una mayor preocupación por otro tipo de riesgos laborales, que son los psicosociales. A pesar de que los riesgos físicos tienen un gran peso sobre la salud en el trabajo, se ha observado la gran importancia que tienen los riesgos psicosociales en la salud de los trabajadores. Es por ello, que es necesario identificar cuáles son los riesgos psicosociales a los que los trabajadores quedan expuestos, para así poder evaluarlos y controlarlos, hasta el punto de conseguir prevenirlos.

Dado que la salud de los empleados es un tema prioritario en el ámbito laboral y las empresas son cada vez más conscientes de su importancia, vamos a realizar una aproximación a los riesgos psicosociales más habituales en el trabajo, o cuyas consecuencias son mayores para la salud de los empleados.

Los objetivos de este trabajo son, en primer lugar, introducirnos en el tema de la seguridad e higiene en el trabajo, debido a la gran importancia que tiene hoy día para las empresas. En segundo lugar, analizar qué tipos de riesgos laborales existen en las empresas y que, por lo tanto, deben ser tenidos en cuenta para su correcta prevención. Y por último, aproximarnos a los riesgos psicosociales más importantes, para poder analizarlos. A partir de este trabajo, pueden seguir desarrollándose otros que profundicen con más detalle en los métodos para evitar o reducir dichos riesgos, o para analizar más ampliamente sus consecuencias.

## **1.2. METODOLOGÍA UTILIZADA**

En primer lugar, se ha llevado a cabo una búsqueda en profundidad del tema, para así poder crear una estructura y asentar las bases sobre las que se pretendía tratar. Ha sido primordial el acceso a libros tanto de dirección de recursos humanos, para coger una idea más general, como de seguridad e higiene en el trabajo, o también, de prevención de riesgos laborales. Estos libros estaban disponibles en las bibliotecas de la Universidad de Valladolid y Palencia.

En segundo lugar, se ha desarrollado una extensa búsqueda en Internet sobre el tema, encontrando documentos de muy diversa índole, y por lo tanto, unos más fiables que otros. Por ello, hemos tratado de enfocarnos en artículos, libros y documentos académicos, más que en artículos de opinión en blogs u otras páginas webs. También se han utilizado fuentes electrónicas para obtener información acerca de la empresa Michelin, concretamente su página web oficial, y así recoger datos destinados a realizar la introducción al caso práctico.

En tercer lugar, y siguiendo con la obtención de datos para el caso de Michelin, nos pusimos en contacto con dicha empresa, exponiéndoles nuestra idea y solicitando su ayuda. La empresa aceptó la colaboración con nosotros, y de esta forma, un empleado de recursos humanos de Michelin nos proporcionó, a través del contacto por correo electrónico, abundante información sobre la gestión de la prevención de riesgos laborales, y más concretamente, sobre la gestión de los riesgos psicosociales en su empresa. Así, pudimos observar, a través de documentos internos de la empresa, la importancia que Michelin le da, no solo a la prevención de riesgos laborales, sino también, a los riesgos psicosociales.

En último lugar, se ha realizado una lectura y análisis tanto de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, como de otras normas legales, como la Ley del Estatuto de los Trabajadores, la Ley General de la Seguridad Social y de la Constitución Española, principalmente.

## **2. MARCO TEÓRICO.**

### **2.1. SALUD E HIGIENE.**

Las empresas, hoy en día, están en un proceso de cambio constante y se caracterizan por su competitividad, que es vital para lograr ser eficaces y para poder asegurar su supervivencia en el largo plazo. Este proceso de cambio constante, la evolución de la empresa y los procesos de trabajo, influyen no solo en la productividad y la calidad, sino que también influyen en el trabajo y en la salud de los trabajadores, de forma que se producen mejoras en las condiciones de seguridad y salud de los trabajadores, ya que se presta atención a los factores organizativos y psicosociales (“Manual Básico de Prevención de Riesgos Laborales”, s.f.).

A lo largo de los años, el progreso tecnológico y social ha conseguido mejorar, no solo la calidad de vida, sino también las condiciones de trabajo, de tal forma que se han ido eliminando o reduciendo algunos problemas laborales. Aun así, algunos problemas se han mantenido, o incluso incrementado, y han aparecido otros nuevos. Por eso, es necesario identificar, evaluar y controlar estas nuevas situaciones. Todos aquellos problemas que están relacionados con la salud de los trabajadores son prioritarios en el ámbito laboral (“Manual Básico de Prevención de Riesgos Laborales”, s.f.).

### **2.1.1. Conceptos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo.**

El Grupo Ombuds (Servicio de Prevención Propio Mancomunado) considera que el trabajo es “una actividad social organizada, en la que intervienen personas, materiales, energía, tecnología... mediante la que se alcanzan unos objetivos y se satisfacen unas necesidades” (“Manual Básico de Prevención de Riesgos Laborales”, s.f.). Romero y Trillo (2012) consideran el trabajo como “un factor que incide en la salud ya que puede ser causa de enfermedades o provocar accidentes” (p. 37) y que por tanto, es necesaria la protección de la salud, de forma que se debe articular un conjunto de medidas de prevención cuyo objetivo es evitar todos aquellos daños derivados del trabajo.

La Organización Mundial de la Salud define la salud como “el estado de bienestar físico, mental y social completo y no meramente la ausencia de daño

o enfermedad”. Es importante conseguir un equilibrio de triple dimensión, es decir: físico, mental y social (Romero y Trillo, 2012, p.37).

La salud y el trabajo están íntimamente relacionados, ya que, a través del trabajo las personas buscan satisfacer unas determinadas necesidades que van, desde la supervivencia hasta el desarrollo tanto personal como profesional, pero si este trabajo no se realiza de forma adecuada, la salud de los trabajadores puede verse afectada (Romero y Trillo, 2012).

Como se ha dicho anteriormente, dado que el trabajo es un factor que incide en la salud, se debe regular la salud, higiene y seguridad en los puestos de trabajo. De esta forma, el artículo 40.2 de la Constitución Española establece que los poderes públicos deben velar por la seguridad e higiene en el trabajo y que garantizarán el descanso necesario para los trabajadores a través de las limitaciones de la jornada laboral, de las vacaciones retribuidas periódicas y la promoción (BOE núm. 311, 1978).

Asimismo, tanto en el Estatuto de los Trabajadores (en adelante, ET) como en la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales (en adelante, LPRL), se establecen un conjunto de medidas, obligaciones y responsabilidades en materia de salud, higiene y seguridad en el trabajo, y más concretamente, en el artículo 19.1 ET se expone que “el trabajador, en la prestación de sus servicios, tendrá derecho a una protección eficaz en materia de seguridad e higiene” (BOE núm. 255, 2015).

Además de los conceptos vistos anteriormente, la LPRL y otras normas del ordenamiento jurídico, concretan una serie de conceptos básicos de materia preventiva como son (BOE núm. 269, 1995):

- La prevención es “el conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo” (artículo 4.1. LPRL).
- El riesgo laboral es “la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo” (artículo 4.2. LPRL).

- Asimismo, se considera que los daños derivados del trabajo son “las enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo” (artículo 4.3. LPRL). Sin embargo, no todo daño derivado del trabajo es un accidente de trabajo. Este viene definido en la Ley General de la Seguridad Social (en adelante, LGSS) y se entiende por “toda lesión corporal que el trabajador sufra con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena” (artículo 115 LGSS) (BOE núm. 154, 1994).
- De la misma forma, la LGSS define la enfermedad profesional como “la contraída a consecuencia del trabajo ejecutado por cuenta ajena en las actividades que se especifiquen en el cuadro que se apruebe por las disposiciones de aplicación y desarrollo de esta Ley, y que este provocada por la acción de los elementos o sustancias que en dicho cuadro se indiquen para cada enfermedad profesional”.
- Por último, la LPRL, en su artículo 4.7.d, define la condición de trabajo como:
 

Cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador. Quedan específicamente incluidas en esta definición:

(...) d) Todas aquellas otras características del trabajo, incluidas las relativas a su organización y ordenación, que influyan en la magnitud de los riesgos a que esté expuesto el trabajador (BOE núm. 269, 1995, p. 6-7).

Además, la seguridad en el trabajo se define por Aguirre, Andrés, Rodríguez y Tous (2000, p. 302) como “el conjunto de medidas técnicas, educacionales, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes, eliminar las condiciones inseguras del ambiente e intruir o convencer a las personas sobre la implantación de medidas de prevención”.

Por último, Burriel (1997) considera que el objetivo general de la seguridad y salud laboral es “la eliminación de todos los accidentes, produzcan o no daños personales, y las enfermedades profesionales por medio de la

prevención” (p.13). Además, en el caso de la seguridad, también se considera la reducción de consecuencias, si se produjeran fallos.

Después de exponer todos estos conceptos, queda claro que pueden ocurrir daños a la salud de los trabajadores y, por eso, es importante que la empresa analice los accidentes de trabajo en busca de sus causas y que descubra los posibles riesgos que existen de contraer una enfermedad profesional (“Manual Básico de Prevención de Riesgos Laborales”, sf).

### **2.1.2. Marco legal Prevención de Riesgos Laborales.**

Como se puede observar en el apartado anterior, cobra vital importancia el marco legal que regula la materia de salud e higiene en el trabajo y, también, la prevención de riesgos laborales. Es por esto por lo que vamos a analizar la normativa actual vigente sobre la prevención de riesgos laborales.

La prevención de riesgos laborales está presente de forma significativa en el ámbito del Derecho del Trabajo y en el Sistema de Seguridad Social. Sin embargo, la materia objeto principal de regulación de estos dos conjuntos normativos, se alejan del aspecto preventivo. Es decir, los componentes preventivos exigieron desde el principio, un tratamiento diferenciado y particular (Vida, Viñas y Gallego, 2001). La exigencia de este nuevo enfoque normativo fue debida a la dispersión de la normativa anterior (Ordenanza General de Seguridad e Higiene en el Trabajo de 1971) y a la acumulación de normas muy diversas, lo que provocó una falta de visión conjunta y unitaria de la política de prevención de riesgos laborales. Por eso, se tornó necesario actualizar las regulaciones desfasadas y regular nuevas situaciones que anteriormente no habían sido contempladas (Pérez y Valdés, 2002).

Para ello, se creó la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, que es la principal normativa vigente sobre prevención de riesgos laborales. Además de esta ley, la normativa también incluye sus disposiciones de desarrollo o complementarias y otras normas, ya sean legales o convencionales, que contengan mandatos concernientes a la puesta en práctica de medidas preventivas en el entorno laboral (BOE núm. 269, 1995).

Debido a la presencia de España en la Unión Europea, las acciones preventivas deben tener coherencia con las decisiones de la Unión Europea, la cual tiene el objetivo de mejorar de forma progresiva las condiciones de trabajo en todos los países europeos. Por eso, la política española debe estar armonizada con la política comunitaria en esta materia, debiendo la Ley, transponer al derecho español la Directiva 89/391/CEE, la cual contiene el marco jurídico general de la política de prevención comunitaria (García y Mariscal, 2002).

De esta forma, se configuran los tres pilares básicos sobre los que se asienta la Ley de PRL que son: mantener una coherencia con las políticas de la Unión Europea, lo contenido en el artículo 40.2 de la Constitución Española (visto anteriormente) y los compromisos contraídos con la Organización Internacional del Trabajo (Pérez, et al., 2002). Más concretamente, el objeto de la LPRL, se cita en su Capítulo 1, artículo 2, el cuál dice “la presente Ley tiene por objeto promover la seguridad y la salud de los trabajadores mediante la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo”. Esta ley persigue principalmente la prevención. Por eso, además de la ordenación de las obligaciones y responsabilidades de los órganos relacionados con las actividades laborales, trata de fomentar una cultura preventiva y conseguirlo a través de mejorar los planes educativos en esta materia (BOE núm. 269, 1995).

## **2.2. TIPOS DE RIESGOS LABORALES.**

Vida et al. (2001) proponen una clasificación de los tipos de riesgos laborales existentes, atendiendo a la naturaleza u origen de los agentes y factores de riesgo.

### **2.2.1. Riesgos provocados por agentes mecánicos.**

Los agentes mecánicos tienen lugar en el “ambiente mecánico de trabajo”, es decir, en los espacios de trabajo, con las máquinas y con las herramientas presentes en el trabajo. De esta forma, algunas causas en el espacio de trabajo pueden ser: el estado del suelo, los huecos en ventanas y escaleras o las

dimensiones de pasillos y puertas. En cuanto a las máquinas y herramientas, podrían causar accidentes: el apilamiento de material, el transporte por carretillas, entre otras.

Los efectos más habituales que suelen suceder son: las caídas por resbalón o tropiezo, el aplastamiento, los cortes, las caídas al vacío, los enganches, el impacto, las fricciones, los punzonamientos y la proyección de partículas en los ojos. A consecuencia de esto, lo habitual, son lesiones en la cabeza, tronco y extremidades y heridas, hematomas y microtraumatismos.

### **2.2.2. Riesgos ocasionados por agentes físicos.**

Los agentes físicos tienen lugar en el “ambiente físico de trabajo” y las causas de los riesgos son provocadas por los siguientes agentes:

*El ruido.* Este se define como un sonido no deseado y molesto, que afecta de forma distinta según la sensibilidad de las personas y que puede ser continuo, discontinuo o de impacto. El efecto que provoca viene determinado por la intensidad y frecuencia con que se produce y por su molestia.

*Las vibraciones.* El siguiente agente son las vibraciones que se producen en un medio físico cualquiera y que se transfieren al cuerpo humano, provocando una sensación de movimiento. Se pueden distinguir tres tipos de vibraciones atendiendo a su frecuencia: de muy baja frecuencia (balanceos de barcos o trenes), de baja frecuencia (vibraciones de vehículos de transporte humano) y de alta frecuencia (maquinaria neumática y rotativa). Sus efectos en el individuo dependen de su constitución física, de la parte del cuerpo afectada, de la magnitud de la vibración y del tiempo expuesto a la vibración.

*Las radiaciones.* Son una forma de transmitir energía, pudiendo desplazarse de un punto a otro a través del vacío. Se puede distinguir diferentes tipos de radiaciones, dependiendo de si su origen es natural o artificial, o si transporta más o menos energía. En cuanto a las radiaciones electromagnéticas son clasificadas en función de sus frecuencias: bajas, medias y altas (o ionizantes).

*La iluminación.* En cuanto a la luz, es una radiación electromagnética percibida por el ojo humano y necesaria para trabajar, ya sea luz natural o artificial, en función de las necesidades del puesto de trabajo. En la mayoría de los trabajos, se requiere luz artificial, ya que la luz cambia a lo largo del día y por estaciones. Una iluminación inadecuada, ya sea por exceso o por defecto, puede provocar lesiones.

*El calor y frío.* En este caso, se habla de condiciones higrométricas, es decir, son todos los elementos que afectan a la sensación de confort térmico de los individuos y que está condicionado por cuatro factores: por los intercambios de cada persona y el medio ambiente, por las condiciones ambientales (humedad, temperatura...), por la intensidad física de los puestos de trabajo y por el tipo de vestuario utilizado. Por lo general, la temperatura del cuerpo humano debe estar en los 37° centígrados.

*La electricidad.* Los saltos de agua se aprovechan para obtener electricidad a través de centrales hidráulicas. En caso de entrar en contacto con la electricidad, su efecto dependerá de la intensidad, la resistencia y cantidad de corriente. Existen dos formas de contacto con la corriente eléctrica: el contacto directo e indirecto. El primer caso, es cuando entramos en contacto con la parte activa de una instalación, mientras que el segundo caso, es cuando se mantiene contacto con masas puestas en tensión.

*Los incendios y explosiones.* Los incendios son la existencia de fuego no controlado. Para que se produzca fuego deben suceder estos factores a la vez. Primero debe existir un combustible, es decir una sustancia que pueda arder, y un comburente, es decir un medio donde pueda arder. Después, debe haber un foco de calor suficiente para inducir el fuego, y por último, debe producirse una reacción en cadena.

En cuanto a las explosiones, pueden tener su origen tanto por explosivos comerciales como por la acumulación de ciertos gases y polvos en el ambiente, al ponerse en contacto con fuentes de ignición. Pueden diferenciarse dos tipos de explosiones: químicas, producidas por reacciones químicas violentas, y físicas, producidas por cambios bruscos de temperatura y/o presión, que

generan una sobrepresión rompiendo el recipiente. Ambos riesgos, tienen efectos devastadores para personas, materiales y medio ambiente.

### **2.2.3. Riesgos provocados por agentes químicos.**

Las causas de este tipo de riesgos son los contaminantes químicos, materia inerte, presentes en el aire ya sea en forma de vapores, gases, aerosoles o nieblas. Existe una gran variedad de estos contaminantes, con distintos niveles de toxicidad, que pueden penetrar en el cuerpo humano ya sea por vía respiratoria, dérmica, digestiva o parenteral.

Los efectos que pueden generar los productos tóxicos en el organismo son: efectos corrosivos, irritantes, asfixiantes, sensibilizantes, neumoconióticos, sistémicos, cancerígenos y anestésicos. Estos efectos pueden provocar, entre otros, afecciones hepáticas, cirrosis, conjuntivitis, sinusitis, asma, hipertrofia y dermatosis. Las enfermedades de la sangre suelen aparecer después de 20 o 30 años en contacto con la sustancia tóxica.

### **2.2.4. Riesgos originados por agentes biológicos.**

Los contaminantes biológicos están formados por seres orgánicamente vivos, ya sean del mundo animal o vegetal. Generalmente, son organismos microscópicos, prácticamente imperceptibles, entre los que podemos distinguir: bacterias, protozoos, hongos, gusanos parásitos y los virus. Penetran directamente en el cuerpo humano, por distintas vías, o indirectamente por animales o alimentos, provocando enfermedades infecciosas y parasitarias.

Estos organismos se encuentran en trabajos como cuidado de ganado, cementerios, hospitales y laboratorios clínicos, en la manipulación de productos de origen animal y de residuos, en trabajos de excavaciones y con aguas contaminadas.

### **2.2.5. Riesgos provocados por la carga de trabajo.**

Los factores que originan la carga de trabajo son la cantidad de trabajo, las características de cada persona, la comodidad del puesto de trabajo y el menor o mayor esfuerzo de la actividad, ya sea físico o intelectual. Con esto nos

referimos, por ejemplo, a una carga de trabajo provocada por largas jornadas sin apenas movilidad o con mobiliario inadecuado. A veces, se exigen sobreesfuerzos físicos o psíquicos que sobrepasan las capacidades del trabajador.

Cuando ocurre una situación de largas jornadas sin movilidad, como se ha dicho anteriormente, se provocan lesiones por la sobrecarga de los músculos y se incurre en un estado de fatiga física. Es muy importante, que para las actividades que requieren levantamiento, manipulación o transporte de cargas, se adopten posturas adecuadas para evitar las lesiones pertinentes.

También, puede suceder que se produzcan trastornos del comportamiento y fatiga nerviosa debido al sobreesfuerzo mental realizado por el empleado. La carga mental se produce en actividades que exigen una gran concentración, toma de decisiones y en las que ha de procesarse mucha información. El trabajo a realizar, se verá afectado por el grado de fatiga nerviosa, por el tiempo de respuesta, por la libertad para tomar decisiones y por el volumen de información del que se dispone.

#### **2.2.6. Riesgos ocasionados por factores psicológicos y sociales.**

Las organizaciones demandan una serie de exigencias a sus empleados y éstos, al poseer unas características individuales y sociales, responden de forma diferente a estas exigencias. Pero hay una serie de exigencias de las organizaciones que provocan respuestas similares en los empleados como, por ejemplo, los turnos, la jornada y ritmo de trabajo, la formación e información y el tipo de actividad. En el caso de que los trabajadores no se adapten de forma correcta a las exigencias de su empresa, pueden aparecer alteraciones en el equilibrio biológico y social, como puede ser el estrés. Estos trastornos pueden ser activos, es decir, concurren situaciones de agresividad como huelgas, quejas y retrasos, o pasivos, que generan inseguridad, ansiedad, etc. en los empleados.

Veremos este enunciado más profundamente en el siguiente apartado.

## **2.3. RIESGOS PSICOSOCIALES.**

### **2.3.1. Introducción.**

En los últimos años, los aspectos psicosociales han cobrado gran importancia y reconocimiento, debido a los cambios significativos que han tenido lugar en las empresas y a los procesos de globalización, ya que la exposición a los riesgos psicosociales se ha tornado más habitual e intensa. Por eso, es necesario identificar, evaluar y controlar los riesgos psicosociales, para poder evitar sus daños a la salud y seguridad en el trabajo. Actualmente Moreno y Báez (2010) distingue tres formas importantes de referirse a ellos: los factores psicosociales, los factores psicosociales de riesgo y los riesgos psicosociales. Son términos próximos entre sí, pero con diferencias conceptuales notables. A pesar de que hoy en día, es muy habitual intercambiar los términos, vamos a hacer una pequeña distinción conceptual entre ellos (Moreno y Báez, 2010).

### **2.3.2. Aproximación conceptual a los riesgos psicosociales.**

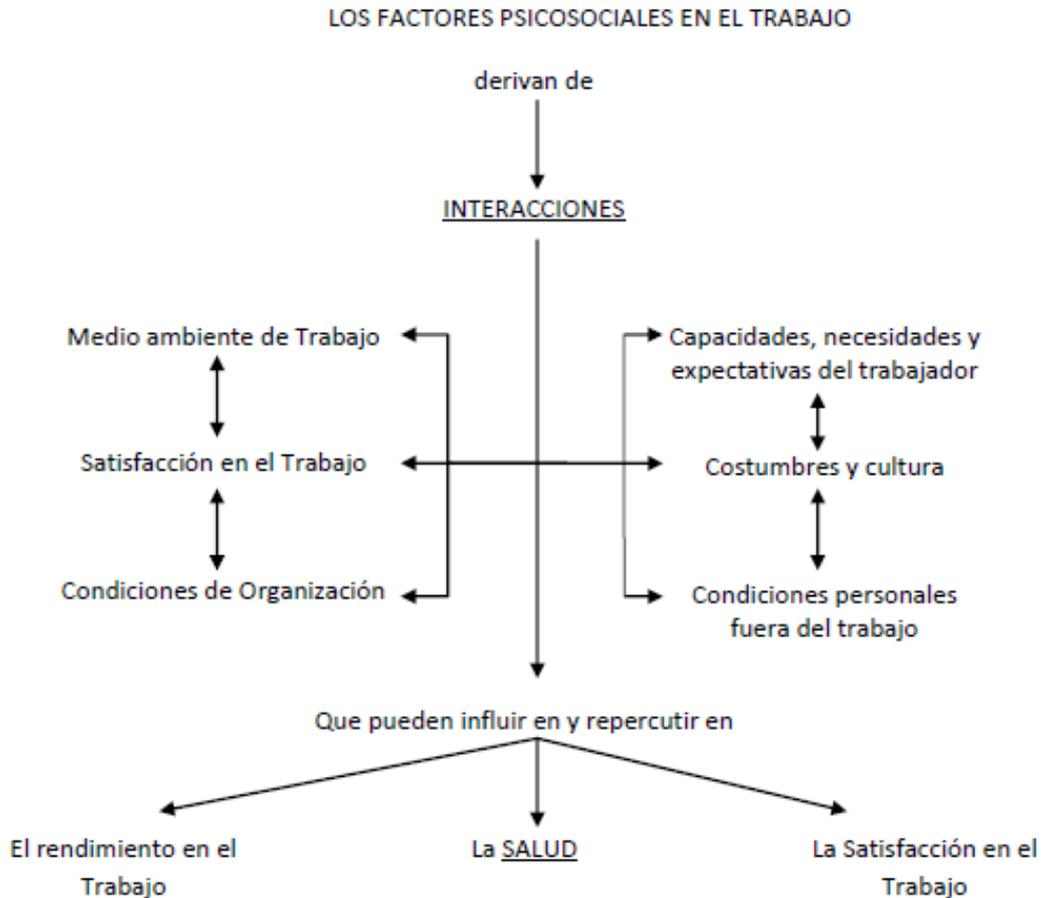
#### *2.3.2.1. Factores psicosociales en el trabajo.*

Fue aproximadamente en la década de 1970 cuando se produjo una preocupación más formal por los factores psicosociales y su relación con la salud laboral. A lo largo de los años, este ámbito se ha vuelto más amplio, diverso y complejo, aunque también más ambiguo e impreciso (Moreno y Báez, 2010). También, la OIT (1984, p.2) reconoce la complejidad del tema y admite que los factores psicosociales en el trabajo son difíciles de entender, ya que abarcan muchos aspectos y representan el conjunto de percepciones y experiencias de los trabajadores. Por este motivo, propone la siguiente definición de factores psicosociales en el trabajo:

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual a través de percepciones y

experiencias, que pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (OIT, 1984, p.3).

Figura 1.1. Los factores psicosociales en el trabajo



Fuente: Moreno y Báez, (2010).

Este esquema representa el conjunto de interacciones que se producen entre los factores humanos y el ambiente de trabajo. Las condiciones de trabajo de los empleados vienen representadas por el medio ambiente de trabajo, los factores de la organización y las tareas. En cambio, las reacciones de los trabajadores dependen sobre todo de sus necesidades, capacidades, expectativas, cultura y de su vida fuera del lugar de trabajo. Es posible que estas reacciones cambien a lo largo del tiempo para adaptarse mejor.

Si la interacción entre las partes es óptima, podría dar lugar a una situación psicosocial en el trabajo positiva para la salud del empleado (OIT, 1984, p.3-4), facilitando el trabajo, el desarrollo profesional, la satisfacción laboral, la

motivación y la productividad en el trabajo. De esta forma, una correcta cultura empresarial, liderazgo y clima laboral afectarán de forma positiva en la empresa, promoviendo un desarrollo individual y el bienestar personal y de la organización (Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales, 2013).

En el caso de darse una interacción negativa entre estos factores, pueden producirse problemas de salud, como son problemas en el comportamiento, perturbaciones emocionales, y riesgos de enfermedades mentales y físicas, pero también, pueden afectar al rendimiento y satisfacción del trabajador (OIT, 1984, p.3-4).

La OIT (1986) establece enumeraciones sobre lo que pueden considerarse factores psicosociales, como por ejemplo, la mala utilización de habilidades, la desigualdad en el salario, la sobrecarga y la falta de seguridad en el trabajo.

#### *2.3.2.2. Factores psicosociales de riesgo.*

Moreno y Báez (2010, p.8) apuntan que “cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, es decir, provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés”. De esta forma, los definen como factores disfuncionales que provocan un procedimiento incorrecto o una carga indebida en la organización y ante los cuales los trabajadores responden con respuestas de estrés. Por lo tanto, si ocurren dichos factores disfuncionales el estrés indicaría que existe una disfuncionalidad organizacional, y de la misma forma, los indicadores de disfuncionalidad del sistema generan estrés, por lo que, tanto las disfuncionalidades como el estrés indican la existencia de factores psicosociales de riesgo o de estrés.

Por lo tanto, si ocurren factores disfuncionales, la organización y sus trabajadores responden a estos con estrés, por lo que el estrés sería un indicador de disfuncionalidad organizacional y, a su vez, los indicadores de disfuncionalidad del sistema generan estrés, por lo que ambos aspectos indican la existencia de factores psicosociales de riesgo o de estrés. Dichos factores, tienen efectos nocivos sobre organización y sobre la salud del

empleado. Algunos factores psicosociales de riesgo o de estrés son la sobrecarga y el ritmo, el control, la relación trabajo-familia y las relaciones interpersonales.

#### *2.3.2.3. Riesgos psicosociales.*

Se considera un riesgo psicosocial laboral “el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes” (Moreno y Báez, 2010, p. 17). Estos se diferencian de los factores psicosociales en que son hechos, situaciones, o estados de la organización, con altas probabilidades de influir en la salud de los empleados, mientras que los factores psicosociales son condiciones organizacionales.

Los riesgos psicosociales suelen asociarse a respuestas de estrés, lo que incrementa las consecuencias en la salud de los empleados e influye en sus capacidades adaptativas. También se asocian a respuestas de violencia, acoso laboral y sexual, burnout, inseguridad laboral, entre otras, que veremos más adelante (Moreno y Báez, 2010).

#### **2.3.3. Características de los riesgos psicosociales.**

La Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales (2013) establece algunas características sobre los riesgos psicosociales. En primer lugar, los riesgos psicosociales afectan a los derechos fundamentales del trabajador, ya que pueden violar la dignidad como persona, el derecho a la integridad física y moral y el derecho a la libertad. La violencia y el acoso, los veremos más adelante, son un tipo de riesgo en este sentido.

En segundo lugar, estos riesgos afectan de forma general a la salud del trabajador, de forma que activan los mecanismos fisiológicos de respuesta al estrés, lo que provoca mayores efectos principales. Es decir, estos riesgos afectan a la globalidad del funcionamiento del trabajador.

En tercer lugar, afectan de forma notable a la salud mental del trabajador. La ansiedad y la depresión son efectos de los riesgos psicosociales.

Por último, los riesgos psicosociales tienen cobertura legal, ya que su importancia, su alta incidencia y las notables consecuencias sobre la salud de los empleados, ha obligado a crear una cobertura legal inicial y a desarrollar una jurisprudencia sobre la materia (Moreno y Báez, 2010). Asimismo, Dolan et al. (2003) consideran que la salud mental es tan importante como la salud física, a pesar de que las lesiones mentales sean más difíciles de contar y de cuantificar.

#### **2.3.4. Tipos de riesgos psicosociales.**

Moreno y Báez (2010) exponen un listado con los riesgos psicosociales más reconocidos y con otros que tienen importantes consecuencias tanto en la salud como en la calidad de vida de los empleados.

##### *2.3.4.1. Estrés.*

Moreno y Báez (2010) exponen que el estrés actúa como respuesta general a los factores psicosociales de riesgo, y es por esto, que es posiblemente el riesgo psicosocial más global. Según datos europeos, es considerado una de las causas más importantes de baja laboral. Al ser un riesgo psicosocial, implica un deterioro del funcionamiento que puede provocar notables consecuencias para la salud física y mental, sobre todo en la última fase del estrés, ya que, debido al deterioro, pueden surgir trastornos generales y específicos.

El mundo laboral implica realizar esfuerzos para conseguir unos objetivos y poder afrontar problemas. Por eso, es muy importante conocer las diferentes formas del estrés laboral y la importancia de sus consecuencias. Fue a partir de la segunda mitad del siglo XX, cuando comenzaron a realizarse diferentes estudios sobre el tema, debido a su importancia en el ámbito laboral. A pesar de esto, sigue sin existir una teoría general sobre el estrés laboral (Moreno y Báez, 2010).

La Comisión Europea presenta el estrés laboral como:

Un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del

trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos (2002, p.7).

Se pueden diferenciar dos tipos de estrés laboral según Shirom (2003): el que se produce cuando las demandas de trabajo superan los recursos del empleado y el que se produce cuando el empleado se exhibe a eventos críticos. El primer tipo, es un efecto de desajuste, mientras que el segundo es un efecto de descompensación. Es decir, el estrés como riesgo psicosocial complica las respuestas adaptativas y funcionales de la persona, debido a un estado del organismo de debilidad. Esto empeora el rendimiento global del trabajador, y por lo tanto, de la empresa (Moreno y Báez, 2010).

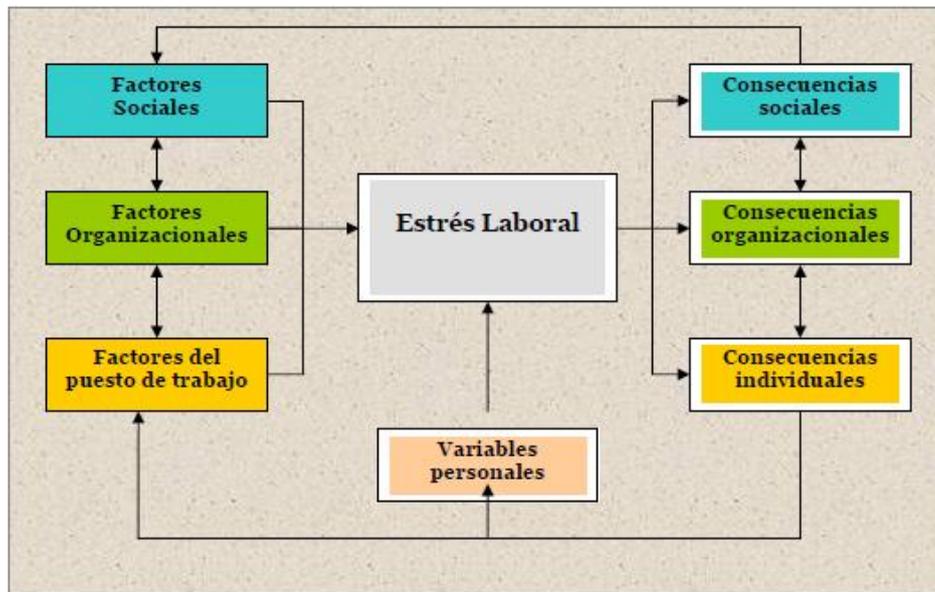
Se pueden diferenciar dos tipos de respuesta de estrés: el estrés crónico o el estrés temporal. Ambos tienen terribles consecuencias para la salud, debido al agotamiento del cuerpo, en un esfuerzo por tratar de solucionar las amenazas o dificultades. También existen otros tipos de estrés complementarios en función de la intensidad de respuesta, como son: la respuesta de estrés agudo, que se da por la intensidad de la complicación y por el esfuerzo que tiene que hacer el cuerpo para responder a dicha complicación, y la respuesta de estrés postraumático, en la cual se mantiene o amplía el nivel de respuesta en el tiempo (Moreno y Báez, 2010).

Es necesario hacer hincapié en la importancia de la persona que sufre el estrés. Lazarus y Folkman (1986) establecen en el modelo transaccional, la importancia de mediar las variables tanto personales, como psicológicas y organizmicas en la respuesta al estrés, ya que las respuestas a las fuentes de estrés son diferentes en cada persona. Tras este enfoque, definen el estrés como un patrón de reacciones generadas cuando los empleados se enfrentan a situaciones de trabajo que difieren con sus conocimientos, habilidades y destrezas y que les hacen dudar de su capacidad de hacerles frente (Houtman, Jettinghoff y Cedillo, 2008).

Este esquema, recogido en el gráfico 2, representa el proceso del estrés como riesgo psicosocial, donde los factores de estrés interactúan entre ellos,

incrementando los niveles de respuesta del estrés, con consecuencias para las técnicas de adaptación de los empleados (Moreno y Báez, 2010).

Figura 4.1. Proceso del estrés como riesgo psicosocial



Modificado de Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, 2008.

Fuente: Moreno y Báez, (2010)

Este gráfico recoge la idea de Cox y Griffiths (1996), por la que el estrés hace de mediador entre los factores sociales, organizacionales y del puesto de trabajo y entre las consecuencias sociales, organizacionales e individuales. Es importante la función moderadora que ejercen las variables personales, ya que es imposible aproximarse a los complicados procesos del estrés laboral, sin tenerlas en cuenta (Moreno y Báez, 2010).

Aunque no existe una legislación específica sobre el tema, sí que existen planteamientos legales laborales que hacen referencia a los límites de la carga de trabajo. Asimismo, la jurisprudencia española considera el estrés como un accidente laboral y lo presenta como el origen de diferentes trastornos conductuales y personales (Moreno y Báez, 2010).

#### 2.3.4.2. *Violencia laboral.*

Actualmente, la violencia es una característica de la nueva forma de vida urbana, competitiva y acelerada. Así, la violencia se ha trasladado al ámbito laboral y se ha incrementado en los últimos años y, es por esto, por lo que se

considera el segundo riesgo psicosocial más importante. Tiene graves consecuencias sobre la salud, física o mental, y sobre la calidad de vida laboral de los empleados, desarrollándose por ello una mayor preocupación en el ámbito legal (Moreno y Báez, 2010).

Moreno y Báez (2010, p. 27) exponen la definición de violencia laboral establecida por la OIT en 2003, que la define como “toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo”.

Wynne, Clarkin, Cox y Griffiths (1997) establecieron dos formas de violencia, la física y la psicológica, pero la propuesta clasificatoria más aceptada es la creada por California Occupational Safety and Health Administration (1995). Esta clasificación divide en tres los tipos de violencia. La violencia de tipo I) hace referencia a todos los actos violentos realizados por personas que no mantienen relación alguna con el trabajo. En este caso, nos encontramos con robos, atracos y asaltos en el trabajo, cuyo fin es conseguir bienes de valor. En segundo lugar, está la violencia de tipo II) que se refiere a actos violentos procedentes de los clientes que están siendo atendidos. Suelen ser reclamaciones o exigencias de determinados derechos por parte de los clientes, con el fin de conseguir un servicio determinado. En último lugar, la violencia de tipo III), abarca los actos violentos provocados por compañeros o superiores de trabajo. Surge por la aparición de conflictos laborales, ya sean de tipo personal u organizacional, cuyo único fin es el de conseguir unos beneficios que antes no se percibían.

Hay que hacer hincapié en la violencia de tipo II), debido a la importancia que ha cobrado la atención al cliente en los últimos años. La interacción con el cliente y su satisfacción es una de las mayores preocupaciones actuales de gran parte de las empresas de servicios. Este tipo de violencia, por lo general, surge por la frustración de los clientes al no obtener lo que desean, provocando comportamientos agresivos (Moreno y Báez, 2010).

Haciendo referencia de nuevo a las formas de violencia de Wynne et al. (1997), la violencia física puede ocurrir en los tres tipos reconocidos de

violencia, siendo mayoritaria en el tipo I). Estar expuestos a la violencia física o a la amenaza ambiental de violencia provoca, inicialmente, miedo y más tarde, una reducción de los recursos cognitivos y emocionales del trabajador. En cuanto a la violencia psicológica, cada vez se considera más importante, ya que se produce más veces que la agresión física. A pesar de que estas acciones tienen escasa intensidad y gravedad, sus efectos se incrementan debido a su persistencia en el tiempo. A este tipo de sucesos, se les denomina molestias cotidianas (o “daily hassles”) y pueden tener graves consecuencias debido al agotamiento del organismo.

Otro concepto que está ganando importancia es el de incivismo presentado por Anderson y Pearson (1999), que lo definen como “comportamientos de baja intensidad con la ambigua intención de hacer daño, violando las normas de trabajo de respeto mutuo” (Moreno y Báez, 2010, p. 30). Estos comportamientos muestran falta de consideración por algunas personas y no está claro que exista intencionalidad como en el caso de la agresión psicológica. Este concepto se caracteriza por hacer referencia a aspectos más concretos que los que considera el concepto de “justicia interaccional”, que hace referencia a la insensibilidad en la realización de procedimientos políticos y organizacionales de la empresa, es decir, al trato incorrecto procedente de supervisores y directivos. El incivismo no solo puede llevarse a cabo por compañeros de trabajo o superiores, sino que también pueden practicarlo los clientes o personal ajeno a la empresa. Además, una característica clave del incivismo es que tiende al aumento en un proceso en espiral (Moreno y Báez, 2010).

Ahondando en otros conceptos asociados a la violencia laboral, nos encontramos dos términos que hacen referencia a un tipo de dirección nociva y molesta que adquiere gran importancia. En primer lugar, podemos distinguir el término “pequeña tiranía”, que Ashforth (1994) lo define como “el ejercicio del poder de forma personal y arbitraria en el que las normas son ignoradas, puestas o quitadas en función de las conveniencias del momento” (Moreno y Báez, 2010, p. 30). En segundo lugar, encontramos el término “supervisión abusiva”, definida por Tepper (2000) como “la ridiculización de los

subordinados, privada y pública, al ostracismo, a la invasión del espacio personal, al trato rudo y descortés” (Moreno y Báez, 2010, p. 30-31).

Otra variable que destacan Moreno y Báez (2010) es el “socavamiento social” que es un comportamiento dirigido a quebrantar la imagen personal y profesional del empleado a lo largo del tiempo. En este caso, la legislación española reconoce el derecho a la seguridad personal y a la protección y seguridad contra la violencia, ya sea mediante la Constitución Española, el Código Penal o leyes orgánicas (Moreno y Báez, 2010).

#### *2.3.4.3. Acoso laboral o mobbing.*

Es un tipo de violencia en el trabajo, pero se tiene que tener en cuenta como una forma específica de riesgo laboral debido a sus características y consecuencias propias. El acoso laboral o mobbing atenta contra la propia dignidad e intimidad del trabajador, derechos reconocidos en el artículo 10 de la CE y 4.2. del ET. Actualmente, hay una creciente preocupación por los efectos del acoso laboral, ya que es uno de los riesgos psicosociales más importantes, y es por esto, que cada vez son más países los que recogen este tema en su jurisprudencia (Moreno y Báez, 2010).

En Moreno y Báez (2010, p. 32) se define el acoso laboral o mobbing como:

Una forma de comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores jerárquicos y subordinados, por el que la persona en cuestión es humillada y atacada varias veces, directa o indirectamente por una o más personas con el propósito y con el efecto de alienarla.

Un elemento central de este tema es el desequilibrio de poder entre las partes implicadas. Esto indica que la gravedad del acoso laboral queda determinada por la carencia de recursos y por la percepción de la importancia y gravedad de la agresión interpersonal. Uno de sus tipos es el “acoso depredador” que hace referencia a un contexto donde predomina la posición de poder y su ejercicio injusto para así obtener beneficios adicionales a costa de otros (Einarsen, 1999). De esta forma, el acosado se siente perturbado y sin capacidad de reacción. Así, Fidalgo et al. (2010) intentaron establecer un

concepto operativo de acoso laboral que hace referencia a comportamientos de violencia psicológica que se realizan de forma repetitiva y duradera en el contexto de una relación laboral.

A pesar de que se han llevado a cabo cuantiosas investigaciones, tratando de precisar los antecedentes, consecuencias y los factores mediadores del acoso psicológico, este tema aún está incompleto y con cuestiones sin resolver. Dado que las investigaciones basadas en modelos teóricos son escasas, sería conveniente desarrollar modelos de acoso para así facilitar su análisis y la posterior implantación de estrategias de prevención. Es necesario añadir que una gran parte de las investigaciones solo han estudiado la relación víctima-acosador, sin tener en cuenta el entorno organizacional y social en el que se desarrolla y que lo condiciona. Tampoco se sabe mucho sobre cómo viven distintos grupos el hecho de ser acosados (estudios transculturales). Invertir tiempo en estos estudios ayudaría a entender mejor los procesos de acoso y, además, se necesita desarrollar estudios longitudinales para aclarar conceptos básicos (Moreno y Báez, 2010).

Otro concepto importante es el de abuso emocional, que es semejante, pero diferente al de acoso psicológico. Éste hace referencia a la hostilidad, tanto verbal como no verbal, y actos llevados a cabo por una o varias personas hacia otra con el fin de ocasionar daño (Keashly, 1998). Es repetitivo, sin que sea necesario el contacto físico. La diferencia entre ambos conceptos está en que el abuso emocional es un estilo de relacionarse que surge por el desprecio o desconsideración hacia otra persona y el acoso psicológico suele tener un objetivo, es decir, se acentúa la intencionalidad (Moreno y Báez, 2010).

#### *2.3.4.4. Acoso sexual.*

El acoso sexual se considera una forma de violencia laboral y, a su vez, un tipo de acoso laboral, pero se estudia por separado debido a sus características y consecuencias específicas. Se considera un riesgo laboral específico ya que es el origen de la actual preocupación social, laboral y personal, y es por ello que se ha elaborado una jurisprudencia propia (Moreno y Báez, 2010).

En la década de los setenta, se llevaron a cabo movimientos feministas en busca de los derechos civiles, sobre todo en Estados Unidos, comenzando así el estudio de este tema. En la actualidad, el acoso sexual es una conducta que viola los derechos fundamentales de la persona, atentando contra su intimidad y libertad (Moreno y Báez, 2010).

Se han desarrollado múltiples definiciones de acoso sexual, pero la más precisa es la que establece la Recomendación 92/131 de las Comunidades Europeas, relativa a la protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo:

La conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo, incluida la conducta de superiores y compañeros, constituye una violación intolerable de la dignidad de los trabajadores o aprendices y que resulta inaceptable si: dicha conducta es indeseada, irrazonable y ofensiva para la persona que es objeto de la misma; la negativa o el sometimiento de una persona a dicha conducta por parte de empresarios o trabajadores (incluidos los superiores y los compañeros) se utiliza de forma explícita o implícita como base para una decisión que tenga efectos sobre el acceso de dicha persona a la formación profesional, al empleo, a la continuación del mismo, a los ascensos, al salario o cualesquiera otras decisiones relativas al empleo; y dicha conducta crea un entorno laboral intimidatorio, hostil o humillante para la persona que es objeto de la misma (Moreno y Báez, 2010, p. 36).

Moreno y Báez (2010) consideran dos tipos de acoso sexual: el “quid pro quo” y el producido por un ambiente hostil. En el primer caso, el “quid pro quo”, o también, una cosa por la otra, consiste en solicitar favores sexuales, de forma directa o indirecta, a cambio de beneficios laborales o a cambio de no tener consecuencias negativas en el trabajo. Suele llevarse a cabo por empleados con poder e influencia sobre el destino laboral de los empleados. El segundo caso, es el acoso sexual generado por un ambiente hostil, y consiste en la existencia de unas condiciones de trabajo por las que deben exhibirse los atributos sexuales, aun cuando no tiene nada que ver con la actividad de la

empresa. Un ejemplo de este tipo es cuando las mujeres deben llevar escote o un tipo de ropa llamativo. De esta forma, se reduce a la mujer a sus atributos sexuales. También se considera ambiente hostil cuando el sexo femenino es tratado como un ser inferior.

La OIT establece el nuevo marco conceptual, jurídico, laboral y social del acoso sexual (INSHT, 1995):

- El acoso sexual en el trabajo no es un conflicto que se deba resolver entre empleados, sino que es la empresa quien debe controlarlo y sancionar las conductas inadecuadas.
- Es una acción que puede ocasionar daños personales, físicos y psicológicos a la víctima.
- Ya no es un tema personal, sino laboral.
- Es un derecho de igualdad y de no discriminación, por lo que no se debe asociar las características sexuales a una conducta organizacional.
- En los sindicatos, consideran este el acoso como un tema laboral en el que hay que intervenir.

#### *2.3.4.5. Inseguridad contractual.*

A pesar de que en el último siglo se han mejorado las condiciones laborales y contractuales de forma progresiva, la seguridad en el trabajo se ha visto reducida debido a la globalización y a las crisis económicas. Esto ha provocado la existencia de un mercado laboral flexible, es decir, tiene la necesidad de responder a la demanda del mercado en cada momento a través de la subcontratación temporal. Por esto mismo, la inseguridad laboral se ha incrementado en los últimos años, pasando a considerarse un riesgo laboral (Moreno y Báez, 2010; Blum y Balke, 2006). De esta forma, la inseguridad laboral es uno de los riesgos laborales más significativos, debido a la importancia de sus consecuencias sobre el trabajo y sobre su continuidad. Esto es lo que lo diferencia de los factores de riesgo, dado que estos afectan a las características del trabajo (Moreno y Báez, 2010).

Moreno y Báez (2010, p.39) presentan la inseguridad laboral como “una preocupación general acerca de la existencia del trabajo en el futuro, y también como una amenaza percibida de características de trabajo diferentes, tales como la posición dentro de una organización o las oportunidades de carrera”. La inseguridad laboral provoca un miedo en los empleados sobre su futuro laboral, principalmente en sectores industriales y de servicios, siendo los hoteles y restaurantes los más afectados (Moreno y Báez, 2010).

En la seguridad contractual, Rodgers y Rodgers (1989) diferencian los siguientes aspectos asociados a la inseguridad laboral:

- 1) Bajo nivel de certeza sobre la continuidad del contrato.
- 2) Bajo nivel de control sobre el número de horas de trabajo y sobre sus condiciones.
- 3) Bajo nivel de protección social.
- 4) Bajo nivel de control sobre el salario.

La inseguridad laboral tiene importantes consecuencias sobre la salud, tanto física como mental. La incertidumbre es la mayor fuente de ansiedad y miedo, que influyen en el trabajador y en su familia. Tanto los cambios en las condiciones de trabajo en las empresas como el tipo de contrato, son indicadores determinantes de la inseguridad laboral. Por esto, cuanto peor sean las condiciones del contrato, peores serán las condiciones de trabajo y habrá mayor índice de accidentes y problemas de salud. Asimismo, a mayor temporalidad del contrato, mayor inseguridad laboral (Moreno y Báez, 2010). De la misma forma, cuanto mayor sea precariedad de los trabajadores, más subestimarán el riesgo real debido a sus necesidades económicas (Moreno y Báez, 2010).

Actualmente, un gran porcentaje de trabajos son precarios y con incertidumbre. Esto genera miedo a perder el trabajo, inseguridad y escaso control sobre los componentes del contrato. En España existe un alto índice del mercado temporal, siendo en 2010 del 41% (superior a la media europea). A nivel mundial, los colectivos más perjudicados son los jóvenes y los inmigrantes, sobre todo con los que tienen escasos niveles de formación.

Debido a la importancia del tema se generan márgenes de seguridad en el contrato gracias a la legislación vigente (Moreno y Báez, 2010).

#### 2.3.4.6. *El burnout o desgaste profesional.*

El desgaste profesional o burnout se define por Moreno y Báez (2010), como “el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales”. Este desgaste difiere del estrés en que tiene mayores consecuencias sobre el agotamiento emocional, con su correspondiente pérdida de motivación, que en el físico.

Existen numerosas definiciones provenientes de diferentes autores reconocidos en la materia, pero sin duda, el concepto más extendido es el de Maslach y Jackson (1986, p.1): “El burnout es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede aparecer en personas que trabajan con gente de alguna forma”. Este síndrome destaca principalmente tres componentes. Primero, el agotamiento emocional que se refiere al cansancio emocional generado por las actividades a realizar. El segundo elemento es la despersonalización en el tratamiento distanciado hacia las personas que debe atender. En último lugar, la baja realización del personal, que se refiere a la falta de autoestima profesional (Moreno y Báez, 2010).

Estos tres elementos, individualmente, han cobrado diferente importancia a lo largo de los años, generándose con ello numerosos conceptos. Al surgir la conveniencia de aplicar el síndrome, además de a las profesiones de asistencia a otras profesiones, Maslach, Jackson, Leiter y Schaufeli (1996) reformularon el concepto y lo presentaron como “un síndrome consistente en agotamiento, cinismo y falta de autoeficacia profesional”. El síndrome, por lo general, aparece en las profesiones de educación, sanidad y bienestar social, y también en las del sector servicios (Moreno y Báez, 2010).

Los autores Pines y Aronson (1988, p.9) lo describen como “un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por una larga implicación en una situación que es emocionalmente demandante”. Asimismo, Shiron (1989)

lo define como “un estado afectivo caracterizado por los sentimientos de haber agotado las energías físicas, emocionales y mentales” (Moreno y Báez, 2010).

En definitiva, todas estas definiciones lo formulan como la consecuencia de un estrés crónico laboral. El estrés es consecuencia de una sobrecarga tanto cualitativa como cuantitativa mientras que el burnout surge cuando primero están motivados por realizar un trabajo, que posteriormente no soportan y, por lo tanto, rechazan (Pines, 1993; Moreno y Báez, 2010).

Además, otro elemento relacionado con dicho síndrome es el conflicto interpersonal y el estrés derivado de la relación de ayuda y asistencia (Leiter y Maslach, 1988). Este planteamiento define el desgaste profesional como el resultado de una actividad profesional que ha provocado el desgaste progresivo de los recursos, sin recuperarlos, por lo que el trabajador emplea procesos de distanciamiento y alejamiento. Por lo tanto, este desgaste vendría provocado por la falta de recursos del trabajador para satisfacer las demandas interpersonales y emocionales de la actividad (Moreno y Báez, 2010).

El burnout ha acabado considerándose un riesgo laboral ya que es un riesgo que afecta al ámbito laboral, provocando una desimplicación laboral y problemas de salud, siendo notables las consecuencias, tanto laborales como personales, que puede generar y se ha desarrollado una progresiva preocupación legal, que queda regulado por distintas sentencias (Moreno y Báez, 2010).

#### *2.3.4.7. Nuevos riesgos psicosociales.*

Es habitual que se generen nuevos tipos de riesgos psicosociales, ya que las empresas y su entorno, son dinámicas y cambiantes. Es por esto, que se debe identificar los nuevos posibles riesgos y sus efectos en la salud en el trabajo. Dos nuevos riesgos psicosociales son el conflicto trabajo-familia y el trabajo emocional, que veremos a continuación (Moreno y Báez, 2010).

##### *2.3.4.7.1. Conflicto familia-trabajo.*

El conflicto familia-trabajo se considera como un riesgo psicosocial importante y con consecuencias acusadas, porque tanto la familia como el

trabajo ocupan elementos vitales de la identidad de la persona, de forma que requieren de forma mayoritaria el uso del tiempo disponible. Por eso, la interacción entre la vida laboral y familiar tiene un valor crítico (Moreno y Báez, 2010).

Este conflicto surgió al incorporarse la mujer al mercado laboral a partir de la Segunda Guerra Mundial, ya que esto implicó un cambio en la estructura y en la dinámica familiar y una reorganización de los roles de maternidad-paternidad. De esta forma, las mujeres hoy en día no solo tienen responsabilidades familiares, sino también laborales, y es por esto, que esta es una situación que afecta tanto a mujeres como a hombres ya que se produce un cambio en los roles familiares. Además, los cambios producidos en las organizaciones como la intensificación de las jornadas laborales y el aumento de la flexibilidad de los tiempos de trabajo en función de la demanda, son factores que dificultan aún más la conciliación (Moreno y Báez, 2010).

En España se ha producido una progresiva y constante incorporación de la mujer al mundo laboral, la cual se ha visto reflejada en la tasa de empleo de las mujeres que se ha incrementado de un 31.64% en 1999 a un 53.27% en 2009. Debido al aumento de la preocupación por este tema, la conciliación de la vida laboral y familiar se reguló mediante la Ley 39/1999, de 5 de noviembre, para promover y facilitar esta conciliación (Moreno y Báez, 2010).

#### 2.3.4.7.2. Trabajo emocional.

Moreno y Báez (2010) se refieren al trabajo emocional como “un tipo de trabajo en el que la regulación de las emociones es parte importante del mismo”. Es decir, es el autocontrol de las emociones, tanto positivas como negativas, específicamente de las negativas que proceden de las normas existentes en la organización sobre la expresión emocional en el puesto de trabajo, cuyo objetivo es asegurar la satisfacción del cliente y conseguir objetivos empresariales (Martínez, 2001). El autocontrol de las emociones es de vital importancia sobre todo para el sector servicios, ya que controlando las emociones personales se puede influir en las emociones de la clientela. Para conseguir esto, el trabajador puede actuar de dos formas: con una actuación superficial o con una actuación profunda (Horschild, 2003). Una actuación

superficial hace referencia al proceso en el que el trabajador expresa una emoción diferente a la que siente. Sin embargo, una actuación profunda es cuando el trabajador modifica la emoción que siente y expresa, siendo un sentimiento más auténtico (Moreno y Báez, 2010).

El estudio del trabajo emocional se torna cada vez más importante porque se considera un riesgo psicosocial ya que tiene numerosas influencias en el bienestar tanto físico como psicológico del empleado, como consecuencia de su complejidad y del consumo de recursos. Además, parece ser que los empleos que requieren un mayor trabajo emocional también presentan también mayor estrés. A pesar de esto, aún no existe legislación que lo regule (Moreno y Báez, 2010).

Además de estos riesgos, son riesgos emergentes la intensidad laboral, la irregularidad de los tiempos de trabajo o el envejecimiento de la población trabajadora.

### **3. MARCO EMPÍRICO: CASO MICHELÍN.**

#### **3.1. EMPRESA MICHELIN S.A.**

Michelin fue fundada en 1889 en Francia, para dedicarse principalmente a la fabricación de neumáticos. Michelin declara que su misión es contribuir de manera sostenible a la movilidad de las personas y los bienes, respetando a los clientes, a las personas, a los accionistas, al medioambiente y a los hechos. La empresa se compromete a realizar su actividad de forma responsable y a respetar el medioambiente, garantizando la viabilidad económica del grupo. Michelin está capacitado para llevar a cabo una estrategia de expansión global, gracias al aprovechamiento de su capacidad de innovación, liderazgo tecnológico y a sus productos y servicios de alta calidad, de forma que consigue mejorar la eficiencia en todos los aspectos.

Actualmente, el Grupo cuenta con ocho líneas-producto, cada una dotada de sus propios recursos y departamentos: neumáticos para turismo y camioneta, camión, avión, ingeniería civil, maquinaria agrícola, vehículos de

dos ruedas, fabricación de materiales y otras actividades con Michelin Travel Partner y Michelin Lifestyle, que realiza productos como las Guías Michelin. Además, ofrece servicios digitales de ayuda a la movilidad a través de la página web “ViaMichelin.com”.

Michelin cuenta con cuatro centros de producción (uno de ellos en Valladolid), un centro de ensayo, una dirección comercial, una oficina comercial y tres centros de distribución, distribuidos por toda España y Portugal (Michelin España Portugal S.A.; en adelante, MEPSA).

Además, Michelin es una empresa involucrada, de forma activa, con el desarrollo económico de las zonas en las que se encuentra, y para ello creó en 2004 la Fundación Michelin. Esta fundación apoya a empresas, contribuye a la creación de empleo, avala financieramente a proyectos empresariales y aportar fondos para la creación de empleo.

### **3.2. MICHELIN EN CIFRAS.**

Según se expone en la Memoria Michelin España Portugal, S.A. (2014), Michelin es líder mundial en neumáticos (2014) con una cuota de mercado del 13,7%. Además, tiene una presencia comercial en más de 170 países y cuenta con 68 centros de producción en 17 países. En 2014 ha fabricado 178 millones de neumáticos y ha vendido 13 millones de mapas y guías, obteniendo unas ventas netas de 19.553 millones de euros y un resultado neto de 1.031 millones de euros. A finales de 2015, contaba con una plantilla de 111.700 empleados, de todas las culturas en todos los continentes, de los cuales, 6.000 trabajan en los centros de I+D de Europa, Estados Unidos y Asia.

En cuanto a Michelin España Portugal S.A. (en adelante, MEPSA) tiene una cifra de negocio de 2.485 millones de euros y ha fabricado 388.600 toneladas de neumáticos y vendido 1.500.000 de mapas y guías.

Las principales empresas del sector, con las que Michelin compite son Bridgestone, que posee la mayor cuota de mercado (14,5%), seguida de

Michelin (13,7%) y Goodyear (9,1%). La restante cuota de mercado se distribuye entre pequeñas y medianas empresas del sector.

### **3.3. GESTIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN MICHELIN**

Angulo (2012) resalta la forma en que Michelin promulgó en su Declaración sobre Riesgos Psicosociales su compromiso, ante sus trabajadores y ante la sociedad, de garantizar la mejora de las condiciones de trabajo en todos sus aspectos, haciendo especial mención en los riesgos psicosociales, aplicando una política de “tolerancia cero” para luchar contra los acosos, los hostigamientos, los maltratos psicológicos y contra la discriminación y desigualdad. A través de este compromiso, lo que se pretende es que todos los miembros de Michelin tengan unas condiciones laborales adecuadas para poder maximizar sus capacidades y conseguir su satisfacción personal.

Desde el principio, Michelin implantó una cultura empresarial que, no solo se preocupará por los resultados económicos, sino que también, consiguiera un equilibrio entre estos y las relaciones con las personas y el respecto al medio ambiente, estableciendo una política empresarial que contemplará un crecimiento duradero y estable.

Michelin considera muy importante el respeto a las personas, de hecho, es uno de sus cinco valores fundamentales, y es por ello que la salud y seguridad son aspectos primordiales para la empresa. Asimismo, apoya la igualdad y el respeto por las diferencias, tratando de asegurar la dignidad y el bienestar de las personas.

Por esto mismo, Michelin quiere realizar una gestión eficaz en prevención de riesgos laborales, en todos y cada uno de sus centros de trabajo, practica la prevención de los riesgos laborales desde el diseño, con los mejores estándares de organización y desarrollando medios de prevención adaptados; todo esto, siempre desde el respeto a la legislación actual.

Michelin considera que para conseguir una auténtica calidad de vida en el trabajo es necesaria una correcta gestión de los riesgos psicosociales.

Además, una gestión adecuada implica numerosas ventajas tanto para el empleado como para la empresa. En el caso de los empleados, mejora su calidad de vida laboral ya que se reducen o eliminan algunos riesgos psicológicos que pueden afectar a su salud, y en el caso de la empresa, se ve beneficiada ya que se reducen la accidentabilidad y el absentismo, lo que provoca un incremento de la productividad. Esto se ve traducido en una mejora de la imagen pública y en mejores resultados.

Esta implicación no es nueva. Desde hace años, Michelin ya trabajaba en la gestión de los riesgos psicosociales. En un principio se desarrollaba en la dinámica ergonómica general, pero más tarde, y siguiendo su compromiso de riesgos psicosociales, era necesario una metodología con prestigio y potente. Por eso, buscaban un método que relacionara las encuestas personales con datos objetivos. De esta forma, se decidieron por el método PsicoMAP realizado por el Instituto de Ergonomía Mapfre, ya que de esta forma permitía obtener una realidad más auténtica de cada puesto de trabajo. Además, cabe decir que Michelin exigió unos criterios más exigentes para la metodología, de forma que se adaptara mejor a las necesidades de la empresa y que ayudara a alcanzar los objetivos propuestos. PsicoMAP evalúa todos los riesgos de cada puesto de trabajo, de modo que proporciona información al Departamento de Prevención de Riesgos para poder desarrollar, en caso de que fuese necesario, un Plan de Acción para actuar frente a esos posibles riesgos.

Además, Michelin se ha encargado de formar e informar a los empleados, no solo sobre los riesgos y sobre cómo deben actuar, sino también sobre las tres vías por las que pueden avisar a la empresa de situaciones de hostigamiento o acoso. En primer lugar, está la vía “jerárquica” en la que se comunica al jefe superior la situación. En segundo lugar, se puede informar al “gestor de personal”, que es un representante que está en cada centro de trabajo. La última vía es la llamada “Vía de recurso”, en la que los empleados informan a una “Comisión paritaria”. Esta Comisión se encuentra en todos los centros de trabajo y está compuesta por dos representantes del personal y dos de la dirección de la empresa, formados en la materia y encargados de evaluar y proponer medidas para solucionar las situaciones o casos que se les presente. La Comisión, además, se encarga de realizar un seguimiento para

analizar el estado de cada caso. Además, esta Comisión de forma indirecta, tiene un efecto disuasorio ante los posibles casos de acoso, ya que las medidas para solventar los problemas pueden ser de tipo disciplinarias o paliativas y correctoras.

Como se ha dicho anteriormente, Michelin se encarga de formar e informar al personal de la política de gestión de riesgos psicosociales. Esto es vital para que dicha política tenga éxito, ya que se requiere de la participación del personal en la prevención de riesgos laborales. Para informarles, se realizan campañas de información publicando en todos los centros una nota informativa, que les informa sobre la existencia y funcionamiento de las tres vías de actuación. Además, se publicó la declaración oficial sobre riesgos psicosociales de la empresa, distribuyendo un resumen a los empleados.

Finalmente, el Grupo está convencido de que con la metodología, las herramientas, la credibilidad de la “Vía de recurso” y la participación de todos los trabajadores conseguirán alcanzar el máximo en salud y seguridad laboral.

#### **4. CONCLUSIONES.**

Hoy en día, los avances tecnológicos y sociales han mejorado de forma considerable la calidad de vida y las condiciones de trabajo, de tal forma que se han conseguido reducir o eliminar algunos riesgos laborales. Sin embargo, en los últimos años, y ante su enorme incidencia, las empresas se han dado cuenta de la gran importancia que tienen los riesgos psicosociales en la salud de los trabajadores. Además, estos riesgos afectan a todos los ámbitos de la vida, tanto al ámbito personal, familiar como laboral. Es por esto que en los últimos tiempos se están llevando a cabo abundantes estudios sobre estos riesgos para conocer sus efectos y sus consecuencias sobre los trabajadores.

Dado que las organizaciones están en un proceso constante de cambios y tienen que luchar por asegurar su supervivencia en el largo plazo, los directivos de las empresas piensan principalmente en incrementar los beneficios y la productividad empresarial. Para lograrlo, tomarán las medidas que consideren necesarias, aunque estas medidas empeoren la calidad de vida en el trabajo de

los empleados. Algunos métodos que usan las empresas para conseguir este objetivo son alargar las jornadas de trabajo, escasos descansos o utilizar el personal de la empresa para cubrir bajas o vacaciones en lugar de contratar sustitutos.

Por esto, hay que concienciar a los empresarios de que conseguir mejoras en las condiciones de trabajo para los trabajadores trae grandes beneficios a largo plazo para la empresa, para los propios empleados y para la sociedad en su conjunto. La organización tendría empleados mucho más satisfechos en su puesto de trabajo, más productivos y más comprometidos con la empresa. Esto, a su vez, beneficia a la empresa, ya que si proporciona unas buenas condiciones de trabajo y una buena calidad de vida en el trabajo, se producirán menos bajas y menos absentismos provocados por los riesgos psicosociales. Así, la empresa obtendrá un equipo comprometido con ella, y se ahorrará los costes ocasionados por los riesgos psicosociales, como pueden ser los costes de una baja, de contratar y formar un sustituto, de las pérdidas de productividad, etc.

Por lo tanto, ofrecer unas buenas condiciones de trabajo y gestionar de forma correcta el trabajo, implica indirectamente incrementos tanto en la productividad como en los beneficios empresariales, reduciendo la posibilidad de aparición de los riesgos psicosociales.

Además de forma más específica, en este trabajo quedan reflejados los tipos de riesgos psicosociales más habituales en los puestos de trabajo, y de estos podemos obtener las siguientes conclusiones:

- ✓ Dado que el tipo de riesgo psicosocial con más peso es el estrés laboral y que es considerado uno de los motivos principales de baja laboral, es fundamental que las empresas lleven a cabo planes de prevenciones para controlar los factores psicosociales de riesgo, ya que el estrés es una respuesta habitual a dichos factores. De la misma forma, es trascendental tener en cuenta las variables personales de las personas que sufren el estrés ya que tienen una función moderadora entre los factores y consecuencias, tanto sociales como organizacionales.

- ✓ Además, se ha podido observar que la violencia laboral viene provocada por la nueva forma de vida acelerada y competitiva y que junto con el estrés laboral, son los riesgos psicosociales más destacables.
- ✓ Además, hemos analizado las diferencias entre los tipos de violencia que podemos encontrar en el trabajo, distinguiendo tres formas de violencia: actos violentos provocados por personas ajenas al trabajo, actos violentos originados por clientes insatisfechos y actos violentos generados por compañeros o superiores de trabajo. Hemos comprobado la gran importancia que tiene la violencia originada por los clientes insatisfechos, debido a que la correcta interacción con el cliente es una gran preocupación para las empresas del sector servicios hoy en día. Además, todos estos tipos de violencia pueden verse afectadas por actos de violencia física, pero sin duda, esta es mayoritaria en la violencia causada por personas ajenas al trabajo, como pueden ser robos, asaltos...
- ✓ En este apartado, se ha podido comprobar las múltiples variantes de violencia que se producen en las empresas, como pueden ser el incivismo, la pequeña tiranía, la supervisión abusiva y el socavamiento social, y por lo tanto, es necesario estudiarlas todas.
- ✓ A pesar de que el acoso laboral y sexual son formas de violencia en el trabajo, es primordial considerarlas de forma individual y específica ya que ambas atentan contra la dignidad, intimidad y libertad del trabajador.
- ✓ En cuanto al acoso laboral, ha quedado clara la necesidad actual de desarrollar modelos de acoso, ya que tiene escasos marcos teóricos, y de esta forma, facilitaría su identificación, análisis y prevención. Sería interesante llevar a cabo investigaciones que no solo tenga en cuenta la díada víctima-acosador, sino que también, tenga en cuenta el entorno social y organizaciones que lo condiciona. Otra investigación interesante sería el estudio transcultural.
- ✓ En el caso del acoso sexual, ha quedado reflejado que es un conflicto que debe resolver la empresa, y no los empleados, sancionando las

conductas inapropiadas. De esta forma, se convierte en un tema laboral y no personal.

- ✓ Además en la actualidad, cada vez hay más inseguridad contractual, debido a la crisis y a la globalización, ya que el mercado responde a su demanda en cada momento, promoviendo así la subcontratación temporal. Así, hemos visto que se ha hecho notable la importancia de este tipo de riesgo psicosocial sobre todo en los sectores industriales y de servicios.
- ✓ Hoy en día, existe un alto porcentaje de trabajos con situaciones precarias e incertidumbre. En España, se tiene un alto índice del mercado temporal, siendo superior a la media europea, siendo los colectivos más afectados los jóvenes e inmigrantes.
- ✓ Es relevante diferenciar entre el burnout profesional y el estrés. El primero, brota cuando primero están motivados por realizar un trabajo, que posteriormente no soportan y, por lo tanto, rechazan, mientras que el estrés es el resultado de una sobrecarga tanto cualitativa como cuantitativa. Además, el primero tiene mayores efectos sobre el agotamiento emocional que sobre el físico.
- ✓ También, hemos podido estudiar algunos nuevos tipos de riesgos psicosociales como son el conflicto trabajo-familia y el trabajo emocional, debido a la gran importancia que han cobrado la incorporación de la mujer al mundo laboral y la tercerización del mercado laboral. De esta forma, vemos que el trabajo emocional queda directamente relacionado con el estrés, puesto que los empleos que requieren un autocontrol de las emociones presentan mayor estrés.
- ✓ Queda reflejado que la mayoría de los tipos de riesgos psicosociales, disponen de jurisprudencia que lo regule, pero aún hay otros que apenas quedan recogidos por la ley, como es el caso del estrés y del trabajo emocional.
- ✓ Se ha podido comprobar, a través del caso de Michelin, la gran relevancia que tienen los riesgos psicosociales actualmente, sobre todo para empresas grandes, ya que tratan de identificar los riesgos para poder establecer un plan de prevención y de actuación para solventarlos.

- ✓ Para concluir, queda expuesta la relevancia de estos riesgos psicosociales sobre la salud de los empleados, ya sea influyendo en el bienestar físico o psicológico de los trabajadores. Además, a pesar de ser riesgos que afectan al ámbito laboral, también se generan consecuencias a nivel personal. De esta forma, se agrava la calidad de vida en el trabajo de los empleados, llegando a provocar un deterioro del organismo de este, empeorando su rendimiento global, y por lo tanto, el de la empresa.

## **5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.**

Aguirre, J.M., Andrés, M.P., Rodríguez, J. y Tous, D., (2000). Dirección y gestión de personal. Madrid: Ediciones Pirámide.

Anderson, L. M. y Pearson, C. M. (1999). Tit-for tat ? The spiralling affect of incivility in the work place. *Academy Management Review*, 24, 452-471.

Angulo, J.M., (2012), Michelin y los riesgos psicosociales. Artículo Técnico. Director de Prevención de Riesgos Laborales de Michelin España y Portugal.

Ashforth, B. (1994). Petty tyranny in organizations. *Human Relations*, 47, 755-777.

Blum, R. y Balke, K. (2006). Special Report, 'Confronting the inequalities of precarious work. *Metal World*, 2.

Burriel, G., (1997). Sistema de gestión de riesgos laborales e industriales. Madrid: MAPFRE.

California Occupational Safety and Health Administration (1995). Guidelines for workplace security. Sacramento, CA: COSHA.

Constitución Española. (BOE» núm. 311, de 29 de diciembre de 1978, páginas 29313 a 29424 (112 págs.))

Cox, T. y Griffiths, A. J. (1996). The assessment of psychosocial hazards at work. In M.J.Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), Handbook of Work and Health Psychology. (pp. 127-146). Chichester: Wiley and Sons.

Dolan, S., Valle Cabrera, R., Jackson, S., y Schuler, R., (2003). La gestión de los recursos humanos. España: Mcgraw-Hill.

Einarsen, S. (1999). The nature and causes of bullying at work. International Journal of Manpower, 20, 16-27.

European Agency for Health and safety at Work (2002). European Week 2002: Preventing Psychosocial risks at work. Extraído desde: <http://ew2002.osha.europa.eu>

Fidalgo Vega, M., Gallego Fernández, Y., Ferrer Puig, R., Nogareda Cuixart, C., Pérez Zambrana, G., García Maciá, R. (2010). Acoso psicológico en el trabajo: definición (NTP, 854). Madrid: INSHT

Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales. (2013). Los riesgos psicosociales en la empresa. Boletín de Prevención de Riesgos Laborales. Núm. 1/2013.

García Herrero, S. y Mariscal Saldaña, M. (2002). La gestión de la seguridad total. Burgos: Universidad.

Hochschild, A. R. (1983). The Managed Heart. The Commercialisation of Human feelings. Los Angeles, CA: University of California Press.

Houtman, I., Jettinghoff, K., y Cedillo, L. (2008). Sensibilizando sobre estrés laboral en los países en desarrollo. Paris: OMS.

Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión Ginebra, (1984). Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Serie Seguridad, higiene y medicina del trabajo. Núm. 56

Keashly, L. (1998). Emotional abuse in the workplace: Conceptual and empirical issues. Journal of emotional abuse, 1, 85-117.

Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y Procesos cognitivos*. Barcelona: Martinez Roca.

Leiter, M. P. y Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior* 9, 297-308.

Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. (BOE núm. 269, de 10 de noviembre de 1995)

Martínez Iñigo, D. (2001). Evolución del concepto de Trabajo Emocional: dimensiones antecedentes y consecuencias. Una revisión teórica. *Revista de psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 17, 131-153.

Maslach, C. y Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. (2º ed.) Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.

Maslach, C., Jackson, S. E., y Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory*. Test manual. (3º ed.) Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Memoria Michelin España Portugal, S.A. (2014). Madrid.

Michelin.es, 2016, (<http://www.michelin.es/>)

Moreno, B. y Báez, C., (2010), *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Ministerio de trabajo e inmigración.

OIT (1986). *Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control*. Ginebra: OIT.

OIT. *La lucha contra el acoso sexual en el Trabajo*. Madrid: INSHT (1995)

Pines, A. y Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. New York: The Free Press.

Pines A.M. (1993). Burnout: An existential perspective. En W.B.Schaufeli, C.Maslach, & T.Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp.33-51). Washington DC: Hemisphere.

Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social.

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.

Rodgers, G. y Rodgers, J. (1989). Precarious Jobs in Labour Market Regulation: the growth of atypical employment in Western Europe. Geneva: International Institute for Labour Studies.

Romero Ródenas, M. y Trillo Párraga, F. (2012). Manual de prevención de riesgos laborales. Albacete: Editorial Bomarzo.

Shirom, A. (1989). Burnout in work organizations. C.L.Cooper and I.Robertson. International. Review of Industrial and Organizational Psychology. 25-48.

Shirom, A. (2003). The effects of work stress on health. En M.J.Schabracq, J. A. M. Winnubst, y C. L. Cooper (Eds.), The Handbook of Work & Health Psychology. 2ª edición (pp. 63-82). West Sussex: Wiley.

Tepper, B. J. (2000). Consequences of abusive supervision. Academy of Management Journal, 43, 178-190.

Vida Soria, J., Viñas Armada, J., y Gallego Morales, A. (2001). Manual para la formación de prevención de riesgos laborales. Valladolid: Lex Nova.

Wynne, R., Clarkin, N., Cox, T., y Griffiths, A. (1997). Guidance on the prevention of violence at work. Brussels: European Commission.