



# GUÍA DE ACTUACIONES DE LA INSPECCIÓN DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL SOBRE RIESGOS PSICOSOCIALES





# Guía de actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre Riesgos Psicosociales

Documento elaborado por la Dirección General de la Inspección de Trabajo  
y Seguridad Social con la colaboración del Instituto Nacional de Seguridad  
e Higiene en el Trabajo

Ministerio de Empleo y Seguridad Social

Catálogo de publicaciones de la Administración General del Estado  
<http://publicacionesoficiales.boe.es>



Edita y distribuye:  
Ministerio de Empleo y Seguridad Social  
Subdirección General de Información Administrativa y Publicaciones  
C/ Agustín de Bethencourt, 11 - 28003 MADRID  
Correo electrónico: [sgpublic@meyss.es](mailto:sgpublic@meyss.es)  
Internet: [www.meyss.es](http://www.meyss.es)

NIPO: 270-12-062-8  
Depósito Legal: M-18224-2012

Impreso en España - Printed in Spain  
Imprime y encuaderna:  
Lerko Print, S.A.

En esta publicación se ha utilizado papel reciclado libre de cloro de acuerdo con los criterios medioambientales de la contratación pública.

# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	11
<b>1) Los conceptos de riesgo psicosocial, factor de riesgo psicosocial y daños a la salud derivados de estos riesgos</b> ....	11
a) Cuáles son los riesgos psicosociales .....	12
1. El Estrés Laboral .....	12
2. La Violencia en el Trabajo .....	13
3. La fatiga derivada de la ordenación del tiempo de trabajo.....	14
b) Qué son los factores de riesgos psicosocial .....	14
c) Qué consecuencias y daños a la salud se derivan de la exposición a factores de riesgo psicosocial.....	15
d) Qué interacciones hay entre los riesgos psicosociales y otros riesgos laborales .....	15
<b>2) El control y vigilancia del cumplimiento de las normas legales vigentes sobre riesgos psicosociales</b> .....	16
2.1. La aplicación de la Ley de Prevención de riesgos laborales.....	16
2.2. La aplicación del Derecho laboral a la consideración debida a la dignidad y protección frente a la violencia y acoso .....	19
2.3. La aplicación de las normas sobre jornada laboral.....	19
<b>3) Guía de las actuaciones inspectoras proactivas por iniciativa o campaña</b> .....	20
3.1. Primera fase: comprobación de la gestión de los riesgos psicosociales por la empresa .....	20

a)	Incumplimiento de la obligación de evaluar los riesgos psicosociales.....	21
b)	Cumplimiento parcial de la obligación de evaluar los riesgos psicosociales .....	21
c)	Cumplimiento básico de la obligación de evaluar los riesgos psicosociales .....	22
3.2.	Segunda fase: análisis de la evaluación de riesgos psicosociales.....	22
a)	Preparación y desarrollo del proceso de evaluación .....	22
1.	Si el técnico ha reunido información previa para determinar el objeto y ámbito de la evaluación .....	22
2.	El establecimiento de las unidades de análisis de la Evaluación.....	23
b)	El método escogido para realizar la evaluación .....	23
1.	El método o métodos escogidos han de ser conformes al Art. 5.3. RSP .....	23
2.	La consulta a los delegados de prevención sobre el método.....	25
c)	Análisis del proceso de evaluación.....	25
1.	La evaluación debe abarcar a toda la empresa ..	25
2.	La participación de los trabajadores .....	26
3.	La evaluación de riesgos debe estar completada .....	27
4.	Análisis de los datos e identificación de los riesgos psicosociales .....	27
d)	Determinación de las medidas.....	27
1.	Todos los riesgos identificados han de ir acompañados de medidas preventivas .....	27
2.	La consulta a los delegados de prevención sobre las medidas .....	28
e)	Planificación y ejecución de las medidas .....	28
1.	La realización de la planificación preventiva ....	28
2.	La inclusión en el Plan de Prevención de los procedimientos de prevención .....	28
f)	Revisión o control de eficacia de los resultados.....	29
g)	Documentación de la evaluación .....	29

h) Particularidades de las empresas de hasta 50 trabajadores.....	29
<b>4) Las actuaciones inspectoras reactivas .....</b>	<b>29</b>
4.1. La investigación de los hechos .....	30
4.2. Las medidas de intervención.....	30
a) La investigación de los daños a la salud.....	30
b) El uso de procedimientos o protocolos de gestión e intervención.....	30
c) El examen de compatibilidad o aptitud respecto al puesto de trabajo.....	30
d) Otros instrumentos .....	31
<b>5) La promoción de la salud en los lugares de trabajo (PSLT).....</b>	<b>31</b>
<b>6) La actuaciones que derivan de la acción inspectora.....</b>	<b>32</b>
a) El requerimiento.....	32
b) El Acta de Infracción.....	32
c) El recargo de prestaciones y orden de paralización.....	32
d) El inicio del procedimiento de declaración de incapacidad .....	32
<b>ANEXO I .....</b>	<b>33</b>
<b>Técnicas de investigación en riesgos psicosociales .....</b>	<b>33</b>
Entrevista al empresario .....	33
Entrevista a los trabajadores.....	34
Auxiliares de clínica de residencias de ancianos.....	35
Conductores de autobuses interurbanos.....	36
Teleoperadores de los Call Center.....	37
<b>ANEXO II .....</b>	<b>38</b>
<b>Técnicas para la evaluación de riesgos psicosociales.....</b>	<b>38</b>
Los tipos de evaluación .....	38
Métodos de evaluación más utilizados .....	39
1) Factores psicosociales. Método de evaluación. INSHT .....	39
2) Método CoPsoQ ISTAS 21 .....	41

3) Método del INSL para la identificación de riesgos psicosociales. INSL (en revisión) .....	42
4) Métodos del INSHT para PYMES.....	43
4.1. Manual para la evaluación de los riesgos psicosociales en PYME. INSHT/IBV.....	43
4.2. Evaluación de las condiciones de trabajo en pequeñas y medianas empresas. INSHT.....	43
<b>Otros métodos</b> .....	44
<b>Métodos específicos</b> .....	44
<b>ANEXO III</b> .....	45
<b>Medidas de prevención psicosocial</b> .....	45
1) Medidas de prevención primarias.....	45
1.1. Reorganización del trabajo.....	45
1.2. Clarificación de funciones y competencias.....	45
1.3. Mejorar las comunicaciones .....	45
1.4. Establecer procedimientos de gestión sobre situaciones potencialmente conflictivas .....	45
1.5. Medidas de protección frente a violencia externa .....	46
1.6. Medidas de ordenación del tiempo de trabajo....	46
1.7. Medidas especiales para empresas en procesos de reestructuración .....	46
2) Medidas de intervención o secundarias.....	46
2.1. Acciones de formación y sensibilización .....	46
2.2. Códigos éticos o de conducta .....	47
2.3. Procedimientos o protocolos ante situaciones de acoso laboral .....	47
2.4. Procedimientos ante situaciones de violencia externa o de terceros.....	48
3) Medidas de protección terciarias.....	48
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	49
<b>Referencias normativas</b> .....	49
<b>Notas técnicas de prevención del INSHT</b> .....	49
<b>Otras publicaciones del INSHT</b> .....	51

<b>Publicaciones de la Comisión Europea y la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo.....</b>	<b>52</b>
<b>Otras publicaciones .....</b>	<b>53</b>

*Ministerio de Empleo y Seguridad Social*



## INTRODUCCIÓN

A través de la presente Guía se actualiza el contenido de la anterior guía de actuaciones de la ITSS sobre riesgos ergonómicos y psicosociales en lo que respecta a esta última clase de riesgos.

Es necesario que las actuaciones de la ITSS en esta materia se coordinen con los criterios establecidos para las inspecciones que intervienen en la Campaña Europea sobre Riesgos Psicosociales que tendrá lugar en 2012 bajo la dirección del SLIC y se pongan en sintonía con los contenidos señalados en los Criterios Técnicos 69/2009 y 87/2011 de la DGITSS.

La guía incorpora los conceptos básicos y criterios jurídicos de actuación de la ITSS respecto a los riesgos psicosociales, tanto en sus actuaciones proactivas como en las de carácter reactivo, y va acompañada de anexos en las que se especifican los contenidos de carácter más técnico.

### 1. LOS CONCEPTOS DE RIESGO PSICOSOCIAL, FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL Y DAÑOS A LA SALUD DERIVADOS DE ESTOS RIESGOS

El término «psicosocial» se emplea para referirse a la interacción entre el individuo (psique) y su entorno social. En el mundo del trabajo este término se utiliza respecto a las interacciones entre los trabajadores y la organización de la empresa y su entorno social, ya se trate de las relaciones con los compañeros de trabajo o de las relaciones con otras personas que no prestan servicios en el lugar de trabajo tales como clientes o usuarios del servicio o también cualesquiera otras, incluidas aquellas cuya presencia o actividad en el lugar de trabajo no sea legítima.

Los «riesgos psicosociales en el trabajo» se han definido por la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo como «aquellos aspectos del diseño, organización y dirección del trabajo y de su entorno social que pueden causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los trabajadores».

De este modo, lo que se denomina «riesgos psicosociales» se refiere solamente a una de las vertientes del término psicosocial, la que afecta a la organización de la empresa y su entorno social que es la que corresponde al ámbito de potestades y responsabilidades del empresario, mientras que la vertiente que afecta exclusivamente al trabajador individualmente considerado se encuentra dentro de su esfera de privacidad e intimidad y la misma solamente podría ser tratada, dentro de la prevención de riesgos laborales, en el marco de la vigilancia de la salud, tanto física como mental, con todas las particularidades y garantías en cuanto a la voluntariedad y confidencialidad de los datos previstas en el Art. 22 LPRL, o en el marco de las políticas sanitarias de promoción de la salud en los lugares de trabajo que se describen en el apartado 6 de esta Guía y tienen carácter voluntario.

A partir de este concepto de riesgo psicosocial hay que distinguir varias ideas básicas:

- Cuáles son los riesgos psicosociales,
- A qué llamamos factores de riesgo psicosocial,
- Cuáles son las consecuencias y los daños a la salud que se derivan de la exposición a tales riesgos
- Y, por último, cuál puede ser la interacción entre los riesgos psicosociales y otros riesgos laborales.

## **A) CUÁLES SON LOS RIESGOS PSICOSOCIALES**

En cuanto a cuáles son en concreto los riesgos psicosociales, tenemos que señalar que aún no existe a nivel de la Unión Europea una regulación legal ni convencional unitaria sobre esta materia.

Siguiendo las pautas marcadas por el SLIC para la Campaña Europea de Riesgos Psicosociales de 2012, los riesgos psicosociales son básicamente el estrés laboral y la violencia en el trabajo, tanto interna del centro o lugar de trabajo como la ejercida por terceros. A estos riesgos tenemos que añadir la fatiga de los trabajadores derivada de la ordenación del tiempo de trabajo, fundamentalmente del régimen del trabajo nocturno y a turnos.

Esta clasificación no impide la vigencia y aplicación de otras concepciones y es posible por ello que la gestión de algunos de estos riesgos se contemple dentro de otras disciplinas preventivas. Lo importante, a efectos de la actuación inspectora, es que estos tres aspectos se encuentren presentes, de un modo u otro, en la evaluación de riesgos que lleve a cabo la empresa.

Hacemos a continuación una breve descripción de cada uno de ellos:

### **1. El Estrés Laboral**

La reacción más conocida ante una situación psicosocial inadecuada es el estrés. Actualmente existen diversos enfoques y modelos teóricos que lo estu-

dian, sin embargo todos ellos tienen un elemento común: la relación entre el trabajo y la persona. Los problemas de salud aparecen cuando las exigencias del trabajo no se adaptan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador o cuando éste no recibe una adecuada compensación.

El principal referente en esta materia es el **«Acuerdo Marco Europeo sobre el Estrés ligado al Trabajo»** de 2004, traspuesto al marco español de negociación colectiva en el anexo del ANC 2005 (BOE de 16.3.05). En este Acuerdo el estrés laboral se describe como «un estado que se acompaña de quejas o disfunciones físicas, psicológicas o sociales y que es resultado de la incapacidad de los individuos de estar a la altura de las exigencias o las expectativas puestas en ellos».

Se señala en este Acuerdo que «el individuo es capaz de manejar la tensión a corto plazo, lo que puede ser considerado como positivo, pero tiene dificultades en resistir una exposición prolongada a una presión intensa. Además, individuos diferentes pueden reaccionar de manera distinta a situaciones similares y un mismo individuo puede reaccionar de manera diferente a una misma situación en momentos diferentes de su vida», y que «el estrés no es una enfermedad, pero una exposición prolongada al estrés puede reducir la eficacia en el trabajo y causar problemas de salud».

El estrés es un fenómeno complejo del que se derivan enfermedades y trastornos de carácter físico, psíquico o conductual cuyo origen no solamente puede hallarse en la concurrencia de factores de riesgo psicosocial en la organización y entorno social de la empresa sino también en la presencia de otros agentes como el ruido, las vibraciones o elevadas temperaturas, entre otros.

## 2. La Violencia en el Trabajo

En segundo lugar, se encuentra la violencia en el trabajo, que se trata de un concepto emparentado con el anterior ya que el Acuerdo Europeo sobre el Estrés Laboral reconoce que «el acoso y la violencia en el lugar de trabajo son factores potenciales de estrés». La diferencia es que la violencia conlleva siempre una conducta de maltrato o agresión ilegítima hacia otras personas.

La violencia puede ser tanto física como psicológica y dentro de esta última se encuentran todas las formas de acoso laboral.

Abarca tanto la denominada *violencia interna*, que es la que se manifiesta entre el personal que presta servicios en el mismo centro o lugar de trabajo, como la *violencia externa o de terceros*, que es aquella que puede darse con respecto a personas que no prestan servicios en el centro de trabajo y son meros clientes o usuarios del mismo o incluso personas cuya presencia o actividad no es legítima.

La violencia interna tiene como referente el **Acuerdo Marco Europeo sobre Violencia y Acoso** de 2007 (traspuesta al marco español de negociación colectiva en el anexo del ANC de 2007, publicado en el BOE de 14.1.2008), mientras que la violencia y acoso externo o de terceros tiene como referente

las **Directrices Multisectoriales Europeas** aprobadas por los interlocutores sociales europeos en 2010.

### 3. La fatiga derivada de la ordenación del tiempo de trabajo

El tercer riesgo psicosocial reconocido en la práctica de la gestión de los riesgos psicosociales (sin perjuicio de su posible encasillamiento en otras disciplinas preventivas como la ergonomía o la seguridad) es la fatiga del trabajador ligada a la ordenación del tiempo de trabajo, ya sea bien por exceso de tiempo de trabajo o por la falta de descanso. Suele manifestarse más comúnmente en las formas de trabajo nocturno o a turnos y en las situaciones de reiterada prolongación de la jornada laboral o falta del debido descanso interjornadas.

En cualquier caso, estos tres riesgos psicosociales suelen manifestarse de manera interrelacionada. El estrés es un factor causante de violencia y viceversa, mientras que la fatiga suele ir acompañada de situaciones de estrés, especialmente cuando ésta se deriva de una excesiva carga de trabajo, trabajo monótono o repetitivo y falta de descanso.

## B) QUÉ SON LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIAL

Los factores de riesgo psicosocial son aquellos aspectos de la organización del trabajo y su entorno social que pueden causar los riesgos psicosociales que antes hemos descrito. Identificar cuáles son estos aspectos es el objeto de la evaluación de riesgos psicosociales.

La clasificación de cuáles pueden ser estos factores de riesgo puede ser muy diversa y de hecho cada método de evaluación de riesgos psicosociales adopta de hecho una diferente ya que existen diversos enfoques teóricos sobre este asunto.

Por poner un ejemplo representativo, esta es la clasificación que se efectuado por Grupo Europeo para la Gestión del Riesgo Psicosocial (PRIMA):

- o **Contenido del trabajo:** monotonía, tareas sin sentido, fragmentación, falta de variedad, tareas desagradables, por las que se siente rechazo.
- o **Carga y ritmo de trabajo:** carga de trabajo excesiva o insuficiente, presión de tiempo, plazos estrictos.
- o **Tiempo de trabajo:** horarios muy largos o impredecibles, trabajo a turnos, trabajo nocturno.
- o **Participación y control:** falta de participación en la toma de decisiones, falta de control (por ejemplo sobre el método o el ritmo de trabajo, los horarios, el entorno).
- o **Cultura organizacional:** comunicaciones pobres, apoyo insuficiente ante los problemas o el desarrollo personal, falta de definición de objetivos.

- o **Relaciones personales:** aislamiento, relaciones insuficientes, malas relaciones, conflictos, conductas inadecuadas.
- o **Rol:** ambigüedad o conflicto de rol, responsabilidad sobre personas.
- o **Desarrollo personal:** escasa valoración social del trabajo, inseguridad en el trabajo, falta o exceso de promoción.
- o **Interacción casa-trabajo:** conflicto de exigencias, problemas de la doble presencia.

En el **Anexo II** se hace una enumeración de los factores de riesgo utilizados en los métodos de evaluación de riesgos psicosociales que son de uso más común.

Conviene señalar que los factores referidos no actúan de forma independiente unos de otros. En la práctica inspectora se ha podido comprobar que, al menos en las situaciones conflictivas con evidente riesgo psicosocial, se produce una interacción de factores. Por ejemplo, si existe sobrecarga de trabajo, lo más probable es que la misma venga impuesta por una dirección de estilo autoritario que, a su vez, permite poca participación a los trabajadores y presta escaso apoyo a los mismos, lo que al final desemboca, por otra parte, en situaciones no sólo conflictivas sino violentas con episodios de agresión verbal (insultos, amenazas, etc.).

### **C) QUÉ CONSECUENCIAS Y DAÑOS A LA SALUD SE DERIVAN DE LA EXPOSICIÓN A FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL**

Los riesgos psicosociales tienen consecuencias tanto sobre la organización empresarial (absentismo, bajas voluntarias, baja productividad, etc.) como sobre el trabajador (daños a la salud).

Los daños a la salud que son el fruto de la exposición continuada a factores de riesgo psicosocial y a la producción de riesgos psicosociales que de ellos se derivan. Los trastornos que se derivan de los riesgos psicosociales pueden ser de carácter físico, psíquico o conductual.

Los trastornos físicos pueden ser de tipo cardiovascular o digestivo, los daños psíquicos suelen ser los trastornos adaptativos y la depresión, mientras que los trastornos conductuales pueden ser las adicciones o toxicomanías.

Es preciso recalcar en este punto que el estrés no es una enfermedad sino una situación de la que pueden derivarse daños a la salud y que el burn-out es una situación de desgaste o estrés crónico.

La calificación de estos daños como accidentes de trabajo dependerá de la interpretación y alcance que se otorgue en cada caso a lo dispuesto en el Art. 115.1.g) LGSS.

### **D) QUÉ INTERACCIONES HAY ENTRE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y OTROS RIESGOS LABORALES**

Los riesgos laborales no se pueden dividir en compartimentos estanco y por tanto es necesario también describir la relación que existe entre los riesgos

psicosociales y los riesgos que podrían ser encuadrados en otras disciplinas preventivas como la seguridad, la higiene y la ergonomía.

Las interacciones entre riesgos psicosociales y los riesgos de seguridad se manifiestan especialmente en las conductas o actos inseguros en lo que se denomina «*el factor humano*» en la prevención de riesgos laborales.

La mayor parte de los estudios indican que los problemas en la organización del trabajo son la causa más común de los accidentes laborales y que muchos de los accidentes producidos por fallos o errores son en última instancia debidos a situaciones de fatiga o estrés, inadecuadas comunicaciones, la consecución de objetivos de producción difícilmente alcanzables, el inadecuado reparto de tareas a personas no cualificadas para llevarlas a cabo o a la falta de control y supervisión de las normas de trabajo por parte de los mandos o supervisores.

Algunas experiencias llevadas a cabo por la ITSS en empresas de alta siniestralidad demuestran que la evaluación de riesgos psicosociales puede servir para identificar con mejor alcance y claridad estos problemas, muchas veces ligados a lo que se denomina «cultura de la prevención». Por lo tanto, la utilidad del análisis de la organización que procura la evaluación de riesgos psicosociales puede ir más allá de la prevención de esta clase de riesgos.

Lo mismo puede suceder con los trastornos músculo-esqueléticos y otras enfermedades laborales cuyo origen puede ser en ocasiones debido a situaciones de estrés laboral padecidas por el trabajador.

<b>CONCEPTOS BÁSICOS</b>			
<b>Factores de riesgo psicosocial</b>	<b>Riesgos psicosociales</b>	<b>Daños a la salud derivados de los riesgos psicosociales</b>	<b>Interacción con otros riesgos</b>
Demanda Control Apoyo Social Relaciones sociales Cambio Compensación Etc.	Estrés laboral Violencia Fatiga	Trastornos físicos Trastornos psíquicos Trastornos conductuales	Conductas inseguras (factor humano) Trastornos músculo esqueléticos

## **2. EL CONTROL Y VIGILANCIA DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LEGALES VIGENTES SOBRE RIESGOS PSICOSOCIALES**

### **2.1. LA APLICACIÓN DE LA LEY DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

Al igual que en la inmensa mayoría de los países europeos no contamos con legislación específica sobre los riesgos psicosociales pero en todo caso sí

existe una interpretación común de todas las inspecciones europeas respecto a la inclusión tácita e implícita de estos riesgos en las disposiciones generales de la Directiva Marco 89/391/CEE y las normas que la trasponen, en nuestro caso la Ley 31/1995 de 10 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales.

Las normas de seguridad y salud en el trabajo aprobadas en el ámbito de la Unión Europea comprenden **todos** los riesgos para la salud derivados del trabajo sin que quepan excepciones. Por otra parte, los riesgos profesionales que han de ser objeto de evaluación por parte de los empresarios no están determinados definitivamente, sino que evolucionan de forma constante en función, especialmente, del desarrollo progresivo de las condiciones de trabajo y de las investigaciones científicas en materia de riesgos profesionales. Como así tuvo ocasión de declarar el Tribunal de Justicia de la Unión Europea en la sentencia de 15 de noviembre de 2001 (asunto C-49/00) en sus fundamentos n.º 11 y 12.

De este modo, las obligaciones generales previstas en esta Ley, como las de gestionar los riesgos a través de su evaluación y planificación de medidas preventivas, son de directa aplicación a todos los sujetos obligados por la Ley sin necesidad de que medie su desarrollo y concreción por vía reglamentaria.

En las orientaciones y estrategias sobre seguridad y salud en el trabajo aprobadas por la Comisión Europea existen varias referencias a los riesgos psicosociales y en el propio texto de la LPRL podemos encontrar algunas referencias directas a estos riesgos en los siguientes preceptos:

- a) El Art. 4.7.d) que incluye dentro del concepto de condiciones de trabajo que deben ser tratadas en la aplicación de la Ley «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».
- b) El Art. 15.1.d) que establece que se debe «adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como a la elección de los equipos y los métodos de trabajo y de producción, con miras, en particular, a atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos del mismo en la salud».
- c) Y el Art. 15.1.g) que describe el contexto en el que se ha de planificar la prevención «buscando un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el trabajo».

Las obligaciones generales de la LPRL son directamente vinculantes sin necesidad alguna de que medie un desarrollo reglamentario específico. Pero en particular, se deben destacar varias obligaciones de especial significación para su control y vigilancia por la ITSS:

- a) La obligación de gestionar todos los riesgos, incluidos por tanto los psicosociales (Art. 16 LPRL). La evaluación de los factores de riesgo

Psicosocial debe inscribirse en la gestión de la prevención de la empresa u organización, siguiendo los mismos principios que otras áreas preventivas. Esta obligación comprende:

- o La obligación de evaluar los riesgos que no se pueden evitar en los términos previstos por el Art. 15.1.b) y 16.2. LPRL y los Art. 3 a 7 RSP, cuyo incumplimiento constituye infracción grave conforme al Art. 12.1.b) LISOS.
  - o La obligación de definir las medidas preventivas, aplicarlas o planificar su ejecución en los términos previstos por el Art. 16.2. LPRL y Art. 8 y 9 RSP, cuyo incumplimiento constituye infracción grave conforme al Art. 12.6 LISOS.
- b) La obligación de investigar las causas de los daños a la salud cuando aparezcan indicios de que las medidas de prevención resultan insuficientes conforme a lo establecido en el Art. 16.3 LPRL cuyo incumplimiento constituye infracción grave conforme al Art. 12.2 LISOS.
- c) Las obligaciones correspondientes al Plan de Prevención según lo previsto en el Art. 16.1. LPRL y Art. 1 y 2 RSP, especialmente en lo que respecta a los cauces de comunicación entre los niveles jerárquicos y los procedimientos organizativos existentes en la empresa (Art. 2.1. b) y c) RSP) y cuyo incumplimiento puede constituir infracción grave conforme al Art. 12.1.a) LISOS.
- d) La obligación de adscribir a los trabajadores a puestos de trabajo compatibles con sus características personales y psicofísicas (Art. 25.1. LPRL) y cuyo incumplimiento puede constituir infracción grave conforme al Art. 12.7 LISOS o muy grave conforme al Art. 13.4. LISOS.

En esta Guía se irán indicando las formas de aplicar dichos preceptos en las sucesivas fases de la inspección.

Además de estas normas legales se pueden tener en cuenta el contenido de los **Acuerdos Marco** firmados por los interlocutores europeos los cuales pueden orientar la interpretación y aplicación de las disposiciones generales de la LPRL de acuerdo con lo declarado en algunas sentencias de los tribunales, entre ellas se destaca la STSJ de Madrid de 5 de octubre de 2005.

El «Acuerdo europeo sobre el estrés ligado al trabajo» reconoce expresamente que «conforme a la Directiva marco 89/391, todos los empleadores tienen la obligación legal de proteger la seguridad y la salud de los trabajadores. Esta obligación se aplica igualmente a los problemas de estrés ligado al trabajo en la medida en que presenten un riesgo para la salud y la seguridad».

Señala también que «todos los trabajadores tienen el deber general de respetar las medidas de protección definidas por el empleador» y que «si se identifica un problema de estrés ligado al trabajo, se deben tomar medidas para prevenirlo, eliminarlo o reducirlo. La determinación de las medidas adecuadas es responsabilidad del empleador. Estas medidas serán aplicadas con la participación y colaboración de los trabajadores y/o de sus representantes».

## **2.2. LA APLICACIÓN DEL DERECHO LABORAL A LA CONSIDERACIÓN DEBIDA A LA DIGNIDAD Y PROTECCIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA Y ACOSO**

Respecto a la Violencia y el Acoso en el Trabajo además de la normativa de prevención de riesgos laborales también son de aplicación los derechos básicos de la relación laboral previstos en el Art. 4 ET.

Tanto el Acuerdo Europeo sobre Violencia y Acoso de 2007 como las Directrices Multisectoriales sobre Violencia y Acoso de Terceros de 2010 reconocen expresamente el carácter multiofensivo de estas conductas ya que las mismas pueden suponer la violación simultánea del derecho a la protección de la salud en el trabajo, previsto en la LPRL, y del derecho a la consideración debida a la dignidad prevista en el Art. 4.2.e) ET.

Las conductas de acoso laboral suponen una vulneración del derecho laboral básico a la consideración debida a la dignidad del trabajador (Art. 4.2.e) ET) y se encuentra expresamente previsto en nuestra legislación respecto a conductas discriminatorias (Ley 62/2003) y también respecto al acoso sexual y por razón de sexo (Art. 7 LO 3/2007) así como respecto a las acciones previstas para prevenir estas conductas (Art. 48 LO 3/2007).

El CT 69/2009 de la ITSS establece las directrices de actuación inspectora ante estas conductas en la vertiente laboral y preventiva mientras que el CT 87/2011 establece estas directrices respecto a los establecimientos que con arreglo al Reglamento de Seguridad Ciudadana están sometidos al riesgo de atraco.

Las conductas de violencia en el trabajo, ya sea interna o externa, pueden constituir una infracción laboral muy grave de las previstas en los Art. 8.11, 8.13 y 8.13 bis LISOS o una infracción grave de las previstas en el Art. 7.10 LISOS además de una infracción en materia de prevención de riesgos laborales. Se trata de una situación de concurso de infracciones administrativas en la que sería preciso aplicar las reglas del Art. 4 RD 1398/1993.

## **2.3. LA APLICACIÓN DE LAS NORMAS SOBRE JORNADA LABORAL**

Por último, también hay que considerar que la fatiga normalmente va ligada a la ordenación del tiempo de trabajo, en especial al trabajo nocturno o a turnos, y a la carga de trabajo, en particular si el trabajo es repetitivo y monótono.

La regulación de estas situaciones en materia de seguridad y salud se encuentra en la Directiva 2003/88 y ha sido traspuesta en los Art. 34 a 38 ET, y más en particular el Art. 36 ET en el que se regula el trabajo nocturno, a turnos y ritmo de trabajo.

Los incumplimientos en materia de jornada laboral pueden constituir infracción laboral grave conforme al Art. 7.5 LISOS o una infracción grave en materia de prevención de riesgos laborales conforme al Art. 12.16 en aquellos casos en que los mismos implican un riesgo grave para la salud de los trabaja-

dores aplicándose en este caso las normas de concurso de infracciones anteriormente señaladas para las conductas de violencia en el trabajo.

<b>LEGISLACIÓN APLICABLE A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b>		
<i>ESTRÉS</i>	LPRL	
<i>VIOLENCIA</i>		Art. 4.2.e) ET LO 3/2007 Ley 62/2003
<i>FATIGA POR TIEMPO DE TRABAJO</i>		Art. 34 a 38 ET

Una vez hechas estas precisiones pasamos a describir a continuación la guía de las actuaciones de la Inspección de Trabajo tanto las de carácter proactivo (por iniciativa o campaña) como las de carácter reactivo (por denuncia o investigación de accidente de trabajo).

### **3. GUÍA DE LAS ACTUACIONES INSPECTORAS PROACTIVAS POR INICIATIVA O CAMPAÑA**

Los riesgos psicosociales afectan potencialmente a todos los sectores productivos sin excepción alguna, puesto que se refieren a los factores de riesgo existentes en las organizaciones y su entorno social, si bien existen algunos sectores en que su presencia es más prevalente que en otros y en los que, por este motivo, resulta prioritario efectuar campañas de inspección.

La actuación proactiva de la ITSS se divide en dos fases:

- a) La primera fase se refiere a la comprobación por el Inspector de cuáles son las actividades preventivas realizadas por la empresa en el ámbito de los riesgos psicosociales y suele tener como resultado el requerimiento a la misma para que o bien realice la evaluación de estos riesgos o bien complete la misma en aquellos casos en que su insuficiencia sea clara o manifiesta.
- b) La segunda fase consiste en la comprobación y análisis de la evaluación de riesgos llevada a cabo por la empresa y en el diseño y adopción de las medidas que de ella se derivan.

Puede haber ulteriores actuaciones derivadas de la falta de adecuación de la evaluación practicada o de la comprobación de la ejecución de las medidas planificadas.

#### **3.1. PRIMERA FASE: COMPROBACIÓN DE LA GESTIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES POR LA EMPRESA**

Para llevar a cabo esta primera fase es necesario que el Inspector visite la empresa, mantenga entrevistas con el empresario y los trabajadores y sus re-

presentantes, reúna información relevante sobre incidentes e indicadores de riesgo psicosocial y observe directamente las condiciones de trabajo de la empresa con el fin de realizar una verificación y aproximación básica de la posible y potencial presencia de factores de riesgo psicosocial en el centro de trabajo.

Para llevar a cabo estas entrevistas con la empresa, delegados de prevención o en su caso trabajadores se incorporan guías en el **Anexo I**.

La importancia de que el Inspector realice esta primera aproximación a los riesgos psicosociales en la empresa reside en varias razones. La primera de ellas es la de orientar a la empresa y los trabajadores respecto a la verdadera significación de los riesgos psicosociales y tratar de eliminar así los malentendidos y escasa información que existe sobre esta materia.

En segundo lugar, los datos e información obtenidos durante esta visita sirven para dar fundamento y solidez a las actuaciones de requerimiento o en su caso de acta de infracción por el Inspector y esto adquiere particular relevancia cuando la empresa niega la existencia de riesgos psicosociales o la procedencia de realizar la evaluación en cuyo caso se debe profundizar más en la verificación de los hechos.

Y en tercer lugar, esta aproximación también sirve para realizar un contraste y balance adecuados de los posibles factores de riesgo identificados y los resultados finales de la evaluación y evaluar de este modo la eficacia y adecuación de la evaluación finalmente practicada durante la segunda fase de la actuación inspectora.

Caben, en esta primera fase, tres posibles situaciones:

#### **a) Incumplimiento de la obligación de evaluar los riesgos psicosociales**

La empresa no ha efectuado la Evaluación de Riesgos Psicosociales pero sí considera necesario llevarla a cabo.

Cabe también dentro de este supuesto que la empresa no haya efectuado la Evaluación pero en cambio estime inapropiado o innecesario llevarla a cabo porque considera que en su empresa no existen factores de riesgo psicosocial o por cualquier otra causa similar. Ante este supuesto se hace imprescindible seguir con rigor los modelos de comprobación y entrevista.

#### **b) Cumplimiento parcial de la obligación de evaluar los riesgos psicosociales**

La empresa ha efectuado la Evaluación de Riesgos Psicosociales de modo defectuoso o parcial. Estos pueden ser algunos de los supuestos más típicos:

- a) Se hizo la Evaluación hace mucho tiempo y no se han efectuado controles periódicos ni actualizaciones respecto a los cambios organizativos habidos desde entonces.

- b) La Evaluación consiste en la realización de unas cuestiones muy básicas dentro de la evaluación general de riesgos relativas a riesgos psicosociales. Dichas cuestiones no equivalen a uno de los métodos que se consideran legalmente aceptables sobre la evaluación de estos riesgos conforme a los criterios que se describen en la fase 2.
- c) La Evaluación no contempla los riesgos de violencia y acoso de terceros y el Inspector constata su presencia potencial en la visita.
- d) La empresa solo ha realizado encuestas de satisfacción u otras técnicas de recursos humanos o de calidad en la gestión que, aunque pueden ser de utilidad, no equivalen a una Evaluación de Riesgos Psicosociales conforme a los criterios enmarcados en la segunda fase.

### **c) Cumplimiento básico de la obligación de evaluar los riesgos psicosociales**

La tercera posibilidad es que la empresa haya realizado la evaluación de riesgos de forma razonablemente adecuada sin que se perciban claras carencias como las arriba señaladas. En este caso se pasa directamente a la segunda fase de las actuaciones.

## **3.2. SEGUNDA FASE: ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

La actuación inspectora en esta segunda fase ha de hacerse preferentemente mediante visita del Inspector al centro de trabajo. Se describen a continuación los aspectos que deben ser examinados

### **a) Preparación y desarrollo del proceso de evaluación**

Para emprender el estudio de los riesgos psicosociales debe partirse de una planificación previa que permita situar el problema de manera que pueda definirse el procedimiento a seguir y de manera que éste responda a la necesidad de «proporcionar confianza sobre su resultado».

Se analizarán los siguientes aspectos:

1. *Si el técnico ha reunido información previa para determinar el objeto y ámbito de la evaluación*

El Art. 5.1 RSP señala que la evaluación se hará «a partir de la información obtenida sobre la organización, características y complejidad del trabajo, sobre las materias primas y los equipos de trabajo existentes en la empresa y sobre el estado de salud de los trabajadores».

Y por su parte, el *Art. 4 RSP* establece que la evaluación deberá extenderse a cada uno de los puestos de trabajo de la empresa en que concurren dichos riesgos. Para ello, se tendrán en cuenta:

- a) Las condiciones de trabajo existentes o previstas, tal como quedan definidas en el *Art. 7.4 LPRL*, en especial las contenidas en el apartado d) (organización y ordenación del trabajo)
- b) La posibilidad de que el trabajador que lo ocupe o vaya a ocuparlo sea especialmente sensible, por sus características personales o estado biológico conocido, a alguna de dichas condiciones.

El técnico ha de reunir información previa sobre estos aspectos y sobre el contexto organizativo, las tareas que se realizan, etc., ya que ello determinará, cuál es la técnica más adecuada y por tanto el nivel de preparación de las personas que deban llevar a cabo la evaluación.

## *2. El establecimiento de las unidades de análisis de la Evaluación*

Los *Art. 4.2 y 7.a) RSP* establecen que la evaluación debe hacerse por puestos de trabajo. Sin embargo, resulta más conveniente que la evaluación de riesgos psicosociales se realice también por los grupos o unidades organizativas que el técnico considere que deben ser objeto de análisis o bien se sigan los criterios que hayan sido consensuados con los trabajadores (*Art. 33.1.b) y 36.1.c) LPRL y Art. 5.1 RSP*), ya que la finalidad de esta evaluación es analizar factores referidos al diseño de tareas y la organización de las mismas.

También como regla general, salvo que la empresa tenga una estructura muy simple o uniforme, no es admisible que la evaluación de riesgos psicosociales se realice para todo el centro de trabajo sin hacer ninguna distinción entre distintos grupos o colectivos de trabajadores o unidades organizativas.

### **b) El método escogido para realizar la evaluación**

Se han de controlar las siguientes cuestiones:

#### *1. El método o métodos escogidos han de ser conformes al Art. 5.3. RSP*

Sobre los métodos de evaluación de riesgos psicosociales no existe Guía Técnica del INSHT, tampoco una norma UNE (salvo en lo relativo a la carga mental norma UNE-EN ISO 10075-1 y norma UNE-EN ISO 10075-3), ni normas internacionales. Por lo tanto, son de aplicación las disposiciones del *Art. 5.3.d) y 5.2 RSP* que establecen que ante estos supuestos se deben utilizar guías de entidades de reconocido prestigio en la materia u otros métodos o criterios profesionales descritos documentalmente siempre que proporcionen confianza en el resultado.

En principio, no puede considerarse que haya un método, técnica o instrumento que sea el mejor en todos los casos, por lo que deben analizarse las ventajas e inconvenientes que ofrece cada uno de ellos en cada situación concreta, pudiendo ser necesaria la aplicación de diversas técnicas combinadas que pueden ser cuantitativas o cualitativas.

Hay que tener en cuenta que el Art. 5.2 RSP dispone que el procedimiento de evaluación deberá proporcionar confianza sobre su resultado y que en caso de duda deberán adoptarse las medidas preventivas más favorables, desde el punto de vista de la prevención.

En este contexto, para valorar el contenido de estos preceptos en cuanto al uso de **técnicas cuantitativas** (normalmente derivadas del uso de cuestionarios), los principales aspectos referidos al diseño del método que deben ser tenidos en cuenta son los siguientes:

- a) **La fundamentación teórica:** un método de evaluación de riesgos psicosociales debe justificar su contenido a partir de una definición teórica de los riesgos psicosociales, sus características, sus causas y sus efectos
- b) **Contrastes y pruebas específicas del método:** debe probarse que cumplen unos requisitos psicométricos, es decir debe demostrarse la calidad del instrumento a partir de datos. Los aspectos más relevantes son:
  - i. La **fiabilidad** es la precisión de la medida realizada, es decir, la no existencia de error de medida. Hace referencia a la consistencia interna y a la estabilidad de los resultados que se obtienen.
  - ii. La **validez** expresa el grado en el que realmente se mide adecuadamente el fenómeno que se pretende medir. Esencialmente la validez pone a prueba que las hipótesis pertinentes para el factor que se está tratando de medir son satisfechas por el instrumento que dice medirlo. Las facetas de la validez son la validez de contenido (grado en que la medición refleja el conjunto de variables del concepto medido), de criterio (establece la validez de un instrumento de medición comparándolo con algún criterio externo) y de constructo (basada en los conocimientos teóricos y empíricos sobre el tema).
  - iii. **Análisis de los ítems** a fin de constatar hasta qué punto son capaces de diferenciar distintos niveles de riesgo y de predecir.
  - iv. **Baremación:** dado que las puntuaciones directas obtenidas en la aplicación de un cuestionario no aportan información por sí mismas, es preciso transformarlas en una puntuación estandarizada de manera que puedan ser interpretadas y permitan la comparación de las puntuaciones obtenidas por distintos colectivos.

La **aplicación de técnicas cualitativas** (normalmente ligadas a entrevistas individuales o grupos de discusión) suele ser útil en las fases

iniciales del estudio, para la recopilación de información previa, y en las fases posteriores para poder profundizar en los motivos reales de una puntuación o para poder discutir qué medidas pueden ser más adecuadas en cada situación concreta. Es preciso tener en cuenta que su aplicación exige un entrenamiento profesional específico.

En el **Anexo II** se ofrece una lista no exhaustiva de métodos admisibles de acuerdo con este precepto. Se debe tener en cuenta una parte de los métodos que se exponen en el Anexo son de acceso público y gratuito mientras que otros métodos son privados y solo se puede hacer uso de los mismos previo pago a sus autores.

Es importante resaltar, a este respecto, algunos **errores habituales**:

- o No se puede optar por algún cuestionario o escala cuya finalidad no es la detección de riesgos, por ejemplo escalas de clima o satisfacción. Éstas pueden ser utilizadas como información complementaria o para correlacionar con los datos sobre riesgos pero no son adecuadas para la evaluación de riesgos. Para valorar estos datos, se debe tener en cuenta si en la toma de datos de estas encuestas se ha guardado la confidencialidad de los datos personales y si la administración del proceso ha sido llevada a cabo directamente por la dirección de la empresa.
- o Aplicar los cuestionarios de los que se dispone sin tener en cuenta si los objetivos para los que éstos han sido diseñados, responden a los que se persiguen en cada situación. Por ejemplo utilización inadecuada de cuestionarios o listas de chequeo, diseñadas para la evaluación general de los factores de riesgo cuando en realidad se pretende conocer en profundidad una situación específica.
- o Introducción de modificaciones o adaptación de los cuestionarios o escalas cuando el método elegido no las permite.

## 2. *La consulta a los delegados de prevención sobre el método*

Es preciso tener en cuenta que la elección del método y las demás actividades de preparación de la evaluación han de ser objeto de consulta a los trabajadores o sus representantes (Art. 3.2 RSP y Art. 33.1.b) y 36.1.c) LPRL).

### **c) Análisis del proceso de evaluación**

#### 1. *La evaluación debe abarcar a toda la empresa*

La evaluación inicial ha de contemplar todas las secciones o departamentos de la empresa aunque cabe también el diseño de estrategias para realizar la evaluación de forma escalonada por secciones o por centros de

trabajo o evaluaciones específicas, normalmente de carácter reactivo, dirigidas a determinados colectivos o a la detección de específicos factores de riesgo.

## 2. La participación de los trabajadores

En todas las evaluaciones de riesgo psicosocial resulta *imprescindible* la participación de los trabajadores mediante la toma directa de datos, ya que esta técnica es la única forma de obtener la información que se precisa. No es admisible que el técnico pueda llevar a cabo la evaluación de riesgos psicosociales mediante un exclusivo análisis de datos y circunstancias objetivas como los señalados en el apartado A.1).

Debe hacerse en las siguientes condiciones:

- o La recogida de datos de los trabajadores no debe hacerse de manera inesperada, sino que es imprescindible haber previsto con antelación los aspectos prácticos del trabajo de campo (lugar, momento más idóneo,...). Debe haberse informado previamente a todos los interesados de estos aspectos, del objetivo que se persigue, sobre garantías de anonimato, etc. (Art. 33.1.b) LPRL)
- o La recogida de datos de los trabajadores se debe realizar por el servicio de prevención y no por la dirección de la empresa. Se debe proteger la confidencialidad de los datos personales, como el nombre y apellidos de la persona que participa en la evaluación. Esta protección puede garantizarse mediante el anonimato de la respuesta a los cuestionarios o bien mediante otros medios que sean igualmente eficaces.
- o La regla general es la participación directa de *todos* los trabajadores que lo deseen, solo excepcionalmente puede recurrirse a técnicas de muestreo.

La *técnica del muestreo* puede llevarse a cabo cuando en el centro de trabajo haya colectivos muy numerosos o en los que sea especialmente dificultosa la práctica de evaluación en un mismo proceso por circunstancias de organización del trabajo (turnos, desplazamientos, etc.).

Se trata de aplicar las técnicas estadísticas de muestreo para asegurar que las conclusiones que se saquen son extrapolables a los trabajadores que están trabajando en idénticas condiciones.

Es necesario en este punto remarcar que la técnica de muestreo no es admisible para extrapolar los resultados de la evaluación de un centro de trabajo a otros centros de la empresa, ya que las condiciones organizativas y entorno social de cada centro no pueden ser idénticas.

### 3. *La evaluación de riesgos debe estar completada*

La evaluación está completa cuando se ha obtenido una *información suficiente y precisa* sobre los factores de riesgo psicosocial existentes en la empresa y sobre las posibles causas que los motivan.

Si el análisis cuantitativo (uso de cuestionarios) no facilita toda esta información necesaria el técnico habrá de recurrir a técnicas cualitativas de entrevistas o grupos de discusión para conocer con mayor rigor el contenido de los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los trabajadores.

### 4. *Análisis de los datos e identificación de los riesgos psicosociales*

La fase de análisis de los datos debe permitir encontrar la/s causa/s del problema/s. En la determinación de estas causas hay que tener en cuenta que un problema concreto puede tener diversos motivos y que hay que tratar de identificar las causas «reales» y no sólo las «aparentes».

Hay que resaltar también el hecho de que, a pesar de que muchas técnicas e instrumentos son de fácil aplicación, el procesamiento de los datos y la interpretación de los resultados puede requerir una interpretación que deberá ser realizada por un experto que cuente con las competencias requeridas, (por ejemplo: tratamiento estadístico de los datos, aplicación de técnicas cualitativas, estudio en profundidad de situaciones de acoso o conflicto, etc.).

Una vez realizado este análisis, el técnico ha de identificar los factores de riesgo psicosocial resultantes y el grado en que los mismos se manifiestan.

## **d) Determinación de las medidas**

### 1. *Todos los riesgos identificados han de ir acompañados de medidas preventivas*

Las propuestas de mejora deberán ser específicas para cada uno de los riesgos que se hayan identificado. Las medidas pueden ser:

#### A) Medidas preventivas u organizativas (primarias)

Se trata de medidas proactivas y dirigidas al foco u origen del problema (factor de riesgo). La aplicación de estas medidas es preferente (Art. 15.1.c) y 17.2. LPRL)

#### B) Medidas de intervención o afrontamiento (secundarias)

Van dirigidas a que el trabajador pueda afrontar los factores de riesgos psicosocial a los que está expuesto (formación, procedimientos o protocolos, etc.).

#### C) Medidas de protección o rehabilitación (terciarias)

Orientadas a la recuperación de los trabajadores que hayan sufrido daños en su salud y garantizar la compatibilidad con las funciones de su puesto (Art. 25.1 LPRL).

Es recomendable aplicar diversos niveles de actuación cuando sea necesario. Las medidas que se adopten deben buscar la *integración de la prevención* (Art. 14.2 y 16.1 LPRL) y por lo tanto deben procurar que los propios trabajadores de la empresa, ya sean mandos o trabajadores, sepan qué medidas se deben adoptar ante situaciones de riesgo psicosocial que afecten directamente a su trabajo ante situaciones previsibles.

Es importante recordar que la intervención psicosocial tiene como finalidad no sólo la eliminación o reducción del riesgo, sino también *la optimización de los aspectos positivos del trabajo*.

El **Anexo III** da una descripción de las medidas psicosociales más típicas.

## 2. *La consulta a los delegados de prevención sobre las medidas*

Los delegados de prevención deben tener acceso a la información sobre la evaluación de riesgos (Art. 36.2.b) LPRL) y deben ser consultados sobre las medidas que se pueden adoptar como resultado de la evaluación (Art. 36.1.c) LPRL)

### **e) Planificación y ejecución de las medidas**

Que comprende:

#### 1. *La realización de la planificación preventiva*

De acuerdo con las previsiones de los Art. 8 y 9 RSP. Hay que tener en cuenta a este respecto que la intervención psicosocial no siempre se puede desarrollar de forma inmediata y que para la realización de algunas acciones se necesita un tiempo adecuado y suficiente.

#### 2. *La inclusión en el Plan de Prevención de los procedimientos de prevención*

Los procedimientos que se acuerden como resultado de la evaluación deberán incluirse en el Plan de Prevención (Art. 2.2.c) RSP).

### **f) Revisión o control de eficacia de los resultados**

Entre los casos de revisión previstos en el Art. 6 RSP se encuentra en el apartado b) en relativo a «cuando se haya apreciado esta necesidad a través de los **controles y medidas periódicas** que la evaluación debe prever, y esta misma obligación se encuentra prevista en el Art. 16.2.a) segundo párrafo LPRL.

## **g) Documentación de la evaluación**

La documentación que se aporte en los informes relativos a la evaluación de riesgos psicosociales debería recoger los aspectos que hemos mencionado hasta ahora, así debería incluir información referida a (UNE 100753):

- Propósito de la medida (tipo de evaluación).
- Descripción del puesto o puestos de trabajo adoptados como unidad de análisis, de las tareas que se realizan, de las características del entorno, etc. (Art. 7.a) RSP).
- Metodología aplicada y especificación de la(s) herramienta(s) utilizada(s) (Art. 7.d) RSP).
- Descripción de la población a la que va dirigida el estudio y de las características de la muestra, en su caso (Art. 7.b) RSP).
- Descripción de los riesgos identificados de acuerdo con el índice de respuesta obtenido o análisis cualitativo (Art. 7.b) y c) RSP).
- En su caso, medidas tomadas para garantizar el anonimato.
- Conclusiones y propuestas de intervención (especificando actuaciones concretas por riesgo, responsabilidades, cronograma, recursos, etc.) (Art. 7.c) RSP).
- Incidentes o anomalías ocurridas durante el proceso de evaluación.

## **h) Particularidades de las empresas de hasta 50 trabajadores**

En las empresas de hasta 50 trabajadores se habrá de tener en cuenta, en su caso, los criterios de simplificación documental y adaptación de la gestión preventiva a la actividad y tamaño de la empresa, previstos en el art. 2.4 del Reglamento de Servicios de Prevención y la Guía de orientaciones para un documento único del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

## **4. LAS ACTUACIONES INSPECTORAS REACTIVAS**

Actuaciones reactivas son las que el Inspector efectúa por previa denuncia de un trabajador, solicitud de mediación o arbitraje o por investigación de accidente de trabajo.

La particularidad de estas actuaciones respecto a las anteriores reside en que las mismas se han de orientar hacia la resolución del problema concreto y no hacia la vigilancia de la gestión preventiva en general.

## **4.1. LA INVESTIGACIÓN DE LOS HECHOS**

El Inspector debe investigar los hechos concretos que son objeto de la actuación y para ello puede valerse de los instrumentos previstos en el Anexo I sobre entrevistas a distintos sujetos y cualesquiera otros que considere oportunos siguiendo los CT 69/2009 y 87/2011.

## **4.2. LAS MEDIDAS DE INTERVENCIÓN**

Estas son algunas de las medidas de intervención ante situaciones reactivas que el Inspector puede requerir o supervisar

### **a) La investigación de los daños a la salud**

Si se supiera que el trabajador afectado hubiera sufrido un daño para la salud que hubiera podido causarse como consecuencia de su actividad laboral la empresa está obligada a llevar a cabo una investigación de sus causas (Art. 16.3 LPRL).

Esta investigación tiene una finalidad preventiva y por tanto se ha de realizar con la participación del servicio de prevención o personal designado y debe determinar cuáles son las medidas orientadas a evitar su repetición y las medidas protectoras que favorezcan la recuperación y rehabilitación de la persona afectada.

### **b) El uso de procedimientos o protocolos de gestión e intervención**

La herramienta de intervención más utilizada respecto a los riesgos psicosociales de violencia en el trabajo es el uso de procedimientos o protocolos de gestión de los problemas de acoso.

El Art. 48.1 de la LO 3/2007 establece que «las empresas deberán promover condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo y arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto del mismo. Con esta finalidad se podrán establecer medidas que deberán negociarse con los representantes de los trabajadores, tales como la elaboración y difusión de códigos de buenas prácticas, la realización de campañas informativas o acciones de formación».

En el **Anexo III** se describen los principios generales de los protocolos procedimientos ante situaciones de acoso laboral.

### **c) El examen de compatibilidad o aptitud respecto al puesto de trabajo**

Las medidas denominadas terciarias o de rehabilitación de las personas afectadas por los riesgos psicosociales no son diferentes respecto a las de otros riesgos laborales.

El Art. 25.1 segundo párrafo LPRL establece que «los trabajadores no serán empleados en aquellos puestos de trabajo en los que, a causa de sus características personales, estado biológico o por su discapacidad física, psíquica o sensorial **debidamente reconocida**, puedan ellos, los demás trabajadores u otras personas relacionadas con la empresa ponerse en situación de peligro o, en general, cuando se encuentren manifiestamente en estados o situaciones transitorias que no respondan a las exigencias psicofísicas de los respectivos puestos de trabajo».

Este reconocimiento de una situación de incompatibilidad o no aptitud solo puede ser efectuado por el médico del servicio de prevención ya que el facultativo del sistema público de salud solamente evalúa la capacidad general del trabajador para trabajar pero no para desempeñar un determinado puesto de trabajo.

Por otra parte, conforme al Art. 22.4 LPRL «el empresario y las personas u órganos con responsabilidades en materia de prevención serán informados de las conclusiones que se deriven de los reconocimientos efectuados en relación con la **aptitud** del trabajador para el desempeño del puesto de trabajo o con la necesidad de introducir o mejorar las medidas de protección y prevención, a fin de que puedan desarrollar correctamente sus funciones en materia preventiva».

Y por último, el Art. 37.3.b) 2. RSP señala también que los servicios sanitarios deben llevar a cabo «una evaluación de la salud de los trabajadores que reanuden el trabajo tras una ausencia prolongada por motivos de salud, con la finalidad de descubrir sus eventuales orígenes profesionales y recomendar una acción apropiada para proteger a los trabajadores».

Puede entenderse, a la luz de estos preceptos, que corresponde al médico del trabajo del servicio de prevención dictaminar sobre la compatibilidad de un trabajador para ocupar el puesto ya que este examen equivale al de aptitud, legalmente previsto en el Art. 22.4 de la LPRL.

#### **d) Otros instrumentos**

Además de estos instrumentos la empresa puede hacer uso de otros que estime más convenientes y adecuados para gestionar cada situación.

## **5. LA PROMOCIÓN DE LA SALUD EN LOS LUGARES DE TRABAJO (PSLT)**

Hay que diferenciar las acciones de prevención de riesgos psicosociales de las que se denominan de promoción de la salud de los trabajadores. Estas acciones tienen como ámbito la salud de toda la población trabajadora con independencia de que esté o no ocupada y tanto respecto a su salud en el trabajo como en la esfera familiar y social.

Las acciones de promoción de la salud se refieren al esfuerzo en común de empresarios, trabajadores y la sociedad en su conjunto por mejorar la salud y el bienestar laboral de los trabajadores y significan ir más allá del mero cumplimiento de los requisitos legales en materia de seguridad y salud en el trabajo ya que mediante estas acciones las empresas tratan de contribuir de manera activa a la mejora de la salud y el bienestar general de sus trabajadores tanto dentro como fuera de la actividad laboral.

Las acciones de promoción de la salud tienen siempre carácter voluntario y su adopción no puede ser requerida por la Inspección de Trabajo. Se debe considerar en cualquier caso positiva su adopción por mutuo de acuerdo entre empresa y trabajadores ya que las mismas pueden complementar las acciones de riesgos psicosociales que debe adoptar la empresa.

La Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo ofrece un resumen de en qué consisten las acciones relativas a la Promoción de la Salud en el Lugar de Trabajo cuya referencia incluimos en la Bibliografía.

## **6. LA ACTUACIONES QUE DERIVAN DE LA ACCIÓN INSPECTORA**

### **A) EL REQUERIMIENTO**

Ante incumplimientos de la normativa vigente de acuerdo con los criterios de esta Guía.

### **B) EL ACTA DE INFRACCIÓN**

Ante incumplimientos graves y en cualquier caso ante el incumplimiento no motivado de los requerimientos efectuados por la Inspección.

### **C) EL RECARGO DE PRESTACIONES Y ORDEN DE PARALIZACIÓN**

Ante las situaciones excepcionales de riesgo grave e inminente para la integridad física de los trabajadores y de acuerdo con lo previsto en el CT 69/2009 y el CT 87/2011.

### **D) EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO DE DECLARACIÓN DE INCAPACIDAD**

En casos muy excepcionales y de acuerdo con lo previsto en el Art. 4 RD 1300/1995.

# ANEXO I

## TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN EN RIESGOS PSICOSOCIALES

### ENTREVISTA AL EMPRESARIO

Las preguntas a la dirección del centro irán encaminadas a obtener información sobre la organización del trabajo y las relaciones interpersonales, así como sobre posibles situaciones indicadoras de la existencia de riesgo psicosocial (conflictividad, bajas por enfermedad, etc.).

Por otra parte, las preguntas que se proponen constituyen sólo una orientación para la actuación inspectora. Por tanto, cada inspector deberá adaptarlas al contexto concreto en el que actúe.

Además, en función de las respuestas a las preguntas formuladas, el inspector actuante deberá introducir nuevas preguntas con la finalidad de conseguir un exacto conocimiento de la empresa en cuanto a riesgos psicosociales.

- ¿Cuántos trabajadores prestan servicios en el centro de trabajo?
- ¿Cómo están distribuidos por grupos o categorías profesionales?
- ¿Se quejan los trabajadores de que el trabajo es muy pesado? ¿Realizan horas extraordinarias?
- ¿Qué trabajadores (por grupos profesionales) trabajan en régimen de trabajo nocturno o a turnos?
- ¿Existe conflictividad en la empresa? ¿Entre compañeros? ¿Con la dirección? ¿Recuerda algún incidente concreto? ¿Hay denuncias, demandas o expedientes disciplinarios de modo frecuente?
- ¿Ha presenciado en alguna ocasión (o tenido conocimiento de) gritos, insultos, amenazas, palabras despectivas, etc., entre compañeros de trabajo?
- ¿Existen muchas bajas por enfermedad? ¿Se sustituye a los trabajadores de baja por IT o permisos por otros trabajadores?
- ¿Hay muchas bajas voluntarias en la empresa? ¿Conoce la razón de las mismas? ¿Hay puestos de trabajo a los que nadie quiere ir?
- ¿Son frecuentes las quejas de los clientes o usuarios del servicio que ofrece la empresa?
- ¿Han existido agresiones (físicas o verbales) de los clientes o usuarios hacia los trabajadores? ¿Recuerda algún incidente concreto?

## ENTREVISTA A LOS TRABAJADORES

Las preguntas a los trabajadores (en entrevistas individualizadas) irán encaminadas a obtener información sobre los factores psicosociales: carga y ritmo de trabajo, relaciones con sus compañeros y con los jefes, apoyo social, participación, relaciones con los clientes o usuarios del servicio, violencia, etc.

Al igual que dijimos en relación a las preguntas a la dirección, las preguntas propuestas constituyen sólo una orientación, debiendo ser adaptadas por el inspector actuante a la situación y momento concretos, y debiendo también introducir nuevas preguntas en función de las respuestas dadas.

- ¿Cuál es su categoría profesional? ¿En qué consiste su trabajo?
- ¿Es muy pesado su trabajo?
- ¿Debe trabajar a un ritmo muy rápido? ¿Cuántos servicios debe cubrir diariamente? ¿Tiene tiempo suficiente para realizar las tareas que se le encomiendan?
- ¿Cómo es la relación con sus compañeros? ¿Se reúnen fuera del trabajo para ir al bar o para otras actividades de ocio?
- ¿Si tiene alguna dificultad en el trabajo, tiene la seguridad de que puede recurrir a un compañero para que le ayude?
- ¿Cómo son las relaciones con sus jefes?
- ¿Si tiene alguna dificultad en el trabajo, tiene la seguridad de que puede recurrir a alguno de sus jefes para que le ayude?
- ¿Si se le ocurre alguna idea que, según usted, puede mejorar la forma de realizar el trabajo, tiene la certeza de que su jefe la tendrá en cuenta cuando se la exponga?
- ¿Ha presenciado en alguna ocasión gritos, insultos, amenazas, palabras despectivas, etc., entre compañeros de trabajo? ¿Tuvo la empresa conocimiento del incidente? ¿Cómo reaccionó?
- ¿Cómo es su relación con los clientes o usuarios del servicio?
- ¿Ha presenciado en alguna ocasión gritos, insultos, amenazas, palabras despectivas, etc., de los clientes o usuarios hacia sus compañeros de trabajo? ¿Tuvo la empresa conocimiento del incidente? ¿Cómo reaccionó?

Las preguntas anteriores podemos adaptarlas a diferentes sectores y categorías profesionales, como, por ejemplo, auxiliares de clínica de residencias de ancianos, conductores de autobuses urbanos e interurbanos, o teleoperadores de los call center, que constituyen categorías profesionales especialmente expuestas a riesgos psicosociales o situaciones estresantes. Exponemos a continuación un modelo de entrevista para cada una de estas categorías.

## Auxiliares de clínica de residencias de ancianos

Las residencias de ancianos presentan una estructura compleja formada por la dirección, personal de administración, trabajadores sociales, auxiliares de clínica, personal de limpieza, etc. En ellas se relacionan de forma continua con los residentes o ancianos y con los familiares de éstos, con la carga emocional que ello conlleva.

### Posibles factores de riesgo:

- Elevada carga de trabajo.
- Escasa autonomía para adoptar decisiones sobre el modo y forma de trabajar.
- Falta de apoyo de mandos y supervisores.
- Violencia externa de pacientes, usuarios o sus familiares.
- Fatiga por trabajo nocturno o a turnos o falta de descanso interjornadas.

### Cuestiones para la entrevista:

- ¿En qué consiste su trabajo?
- ¿Qué tipo de residentes atiende usted? ¿Necesitan su asistencia para todas sus necesidades de aseo, alimentación, paseo, etc.?
- ¿Debe trabajar a un ritmo muy rápido? ¿Dispone del tiempo suficiente para atender cada una de las necesidades de los residentes?
- ¿Cómo es la relación con sus compañero/as? ¿Se reúnen fuera del trabajo para ir al bar o para otras actividades de ocio?
- ¿Si se le presenta alguna dificultad para atender a algún residente, hay siempre algún/a compañero/a a la que puede recurrir para que le ayude?
- ¿Cómo son las relaciones con la dirección de la residencia? ¿Con el/la coordinador/a de auxiliares de clínica?
- ¿Si tiene alguna dificultad en el trabajo, tiene la seguridad de que puede recurrir a la dirección de la residencia para que le ayude? ¿Y al/la coordinador/a de auxiliares?
- ¿Si se le ocurre alguna idea que, según usted, puede mejorar la forma de realizar el trabajo, tiene la certeza de que la dirección o el/la coordinador/a la tendrá en cuenta cuando se la exponga?
- ¿Ha presenciado en alguna ocasión gritos, insultos, amenazas, palabras despectivas, etc., entre compañeros de trabajo? ¿Tuvo la empresa conocimiento del incidente? ¿Cómo reaccionó?
- ¿Cómo es su relación con los residentes? ¿Y con los familiares de los residentes?

- ¿Ha presenciado en alguna ocasión gritos, insultos, amenazas, palabras despectivas, etc., de los residentes, o los familiares de éstos, hacia sus compañeros de trabajo? ¿Tuvo la empresa conocimiento del incidente? ¿Cómo reaccionó?

## **Conductores de autobuses interurbanos**

En los transportes interurbanos los conductores de autobús deben realizar recorridos en un tiempo marcado por la dirección, con el seguimiento de los jefes intermedios, y en ocasiones se ven expuestos a las quejas fuera de tono, e incluso a agresiones (violencia externa) de los usuarios del servicio de transporte por considerar éstos que no son atendidos correctamente.

### Posibles factores de riesgo:

- Exceso de tiempo de trabajo y falta de tiempo de descanso.
- Violencia externa de usuarios del servicio y riesgo de atraco.
- Carga mental de los conductores.

### Cuestiones para la entrevista:

- ¿Qué línea o recorrido tiene que realizar usted? ¿Cuántas veces al día tiene que realizar el mismo recorrido?
- ¿Debe conducir deprisa para realizar un número de recorridos?
- ¿Puede compaginar sus descansos diarios o semanales con sus necesidades familiares?
- ¿Le presionan sus supervisores para que realice su recorrido en un tiempo determinado?
- ¿Cómo es la relación con sus compañeros? ¿Se reúnen fuera del trabajo para ir al bar o para otras actividades de ocio?
- ¿Cómo es la relación con sus supervisores?
- ¿Si tiene alguna dificultad en el trabajo, tiene la seguridad de que cuenta con el apoyo de sus supervisores?
- ¿Si se le ocurre alguna idea que, según usted, puede mejorar la forma de prestar el servicio, tiene la certeza de que sus jefes o supervisores la tendrán en cuenta cuando les exponga la misma?
- ¿Ha presenciado en alguna ocasión gritos, insultos, amenazas, palabras despectivas, etc., entre compañeros de trabajo? ¿Tuvo la empresa conocimiento del incidente? ¿Cómo reaccionó?
- ¿Es complicada su relación con los usuarios del servicio de autobús?
- ¿Ha sufrido en alguna ocasión gritos, insultos, amenazas, palabras despectivas, etc., de los usuarios del servicio de autobús? ¿Tuvo la empresa conocimiento del incidente? ¿Cómo reaccionó?

## Teleoperadores de los Call Center

Los «call center» o «centros de atención al cliente» son especialmente sensibles a los riesgos psicosociales, pues el trabajo de los teleoperadores está bastante marcado, no sólo por la dirección y los supervisores, sino también por los clientes que influyen en el ritmo de trabajo de aquéllos y, frecuentemente, les agreden verbalmente (violencia externa).

### Posibles factores de riesgo:

- Carga mental.
- Elevada carga de trabajo.
- Falta de tiempo descanso.
- Falta de medios para desempeñar la tarea.
- Falta de apoyo de los mandos.
- Violencia de terceros.

### Cuestiones para la entrevista:

- ¿Es muy pesado su trabajo?
- ¿Dispone diariamente de los descansos necesarios para recuperarse del cansancio que le produce la atención continuada a los clientes a través del teléfono?
- ¿Se siente muy controlado por sus supervisores en la prestación de su servicio? ¿Por qué?
- ¿Cómo es la relación con sus compañeros? ¿Se reúnen fuera del trabajo para ir al bar o para otras actividades de ocio?
- ¿Conoce perfectamente cómo resolver las diferentes cuestiones que le plantean los clientes a través del teléfono?
- ¿Se siente apoyado por sus supervisores o, simplemente, éstos se limitan a exigirle la máxima calidad en el servicio?
- ¿Si se le ocurre alguna idea que, según usted, puede mejorar la forma de prestar el servicio, tiene la certeza de que sus jefes la tendrán en cuenta cuando les exponga la misma?
- ¿Ha presenciado en alguna ocasión gritos, insultos, amenazas, palabras despectivas, etc., entre compañeros de trabajo? ¿Y de los supervisores hacia sus compañeros? ¿Y a la inversa?
- ¿Cómo es su relación con los clientes?
- ¿Ha sufrido en alguna ocasión gritos, insultos, amenazas, palabras despectivas, etc., de los clientes? ¿Comunicó el incidente a la empresa? ¿Cómo reaccionó ésta?

## ANEXO II

### TÉCNICAS PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

#### LOS TIPOS DE EVALUACIÓN

Además de la evaluación general o inicial de riesgos existen otras herramientas de gestión que pueden clasificarse de la siguiente manera:

Según el **objeto** de estudio pueden ir dirigidas al análisis de los factores de riesgo psicosocial, de sus consecuencias sobre la salud o de los factores moderadores (apoyo social, estrategias de afrontamiento, etc.). La evaluación inicial debe abarcar todos los aspectos de forma general.

Según el **nivel de precisión** podemos hablar de *técnicas globales o generales* y *técnicas específicas*. Las primeras son adecuadas para realizar una evaluación inicial o global de los riesgos psicosociales mientras que las técnicas específicas están referidas a un tipo de riesgo (escalas de *burnout* por ejemplo) o a un colectivo determinado. Requerir a la empresa el uso de técnicas específicas es más adecuado para actuaciones de inspección reactivas, dirigidas a un determinado objetivo.

Para llevar a cabo la evaluación inicial el método o métodos escogidos deben abarcar los riesgos psicosociales de estrés, violencia (interna y externa) y fatiga.

Según la **metodología** podemos clasificarlas en *cuantitativas* (cuestionarios, escalas, listas de comprobación, etc.) y *cualitativas* (entrevistas, grupos de discusión, etc.)

Lo más habitual en las actuaciones proactivas es la aplicación de **técnicas cuantitativas** basadas en cuestionarios dirigidos a un determinado grupo de trabajadores. Estas técnicas se centran en el análisis en las condiciones de trabajo que han sido apreciadas como nocivas por un número de trabajadores que se considera significativo. Los cuestionarios suelen recoger información sobre aspectos relacionados con las exigencias de la tarea (emocionales, cognitivas, etc.), las condiciones organizativas y de realización de la misma (monotonía, presión temporal, aislamiento, etc.) y las relaciones sociales (sistema de comunicación, relaciones con compañeros o superiores, etc.).

Estos métodos ofrecen la ventaja de poder recoger información de manera rápida, válida y fiable, siempre que se cumplan los requisitos de aplicación establecidos en cada uno de ellos. En caso de optar por metodologías basadas en la aplicación de cuestionarios, escalas, etc. deberá comprobarse que cumplen con una serie de requisitos mínimos, básicamente en lo referente a la fiabilidad y validez de la herramienta.

Las **técnicas cualitativas** se basan en entrevistas sistemáticas con los trabajadores o grupos de discusión, Esta técnicas exigen en todo caso una interacción entre el técnico de prevención y los trabajadores afectados por la evaluación no siendo válidas las que se basan en meras apreciaciones subjetivas y unilaterales del técnico. Las técnicas cualitativas pueden ser complementarias a las técnicas cuantitativas y con ellas se obtiene una descripción más completa de los factores de riesgo, incluyendo la causa de los mismos. Su uso exclusivo es más adecuado en empresas o centros de trabajo de escaso tamaño o en la investigación reactiva de riesgos psicosociales.

SEGÚN EL OBJETO	SEGÚN LA PRECISIÓN	SEGÚN LA METODOLOGIA
Sobre factores de riesgo Sobre factores moderadores Sobre daños a la salud	Técnicas globales: d) Evaluación inicial e) Revisión global  Técnicas específicas: f) Evaluación parcial g) Revisión parcial	Evaluación cuantitativas (Cuestionarios)  Evaluaciones cualitativas (entrevistas individuales o en grupo)

## MÉTODOS DE EVALUACIÓN MÁS UTILIZADOS

Actualmente existen diversos métodos aplicables para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial.

Se exponen a continuación los que suelen aplicarse con mayor frecuencia, debido a que han sido diseñados por entidades públicas.

### 1. Factores psicosociales. Método de evaluación. INSHT

Es la metodología que a día de hoy ofrece el INSHT para evaluar los riesgos psicosociales. Se basa en el concepto de factores psicosociales definido en el año 1984 por la OIT/OMS «aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto el bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como el desarrollo del trabajo.» Y sus posteriores revisiones, como la de Cox en 2005: «aspectos del diseño y la organización del trabajo, y sus contextos sociales y organizativos, que pueden causar daño psicológico o físico».

La versión actual (FPsico3.0) se ha diseñado para ser administrado de manera informatizada, pudiendo también ser aplicada en papel. La aplicación informática contiene el cuestionario, el programa informático para la obtención de los distintos perfiles e instrucciones detalladas para la correcta utilización del método, fichas de ayuda para la recogida de información previa a la evaluación y para la planificación de las actuaciones preventivas.

Su objetivo es aportar información que permita el diagnóstico psicosocial de una empresa o de áreas parciales de la misma. Incluye diversos apartados teóricos que pretenden aportar información teórica y facilitar la tarea de evaluación e intervención para la mejor de las condiciones psicosociales:

- Bases teóricas.
- El proceso de evaluación.
- Descripción de factores.
- Propuestas de mejora.

Facilita asimismo unas instrucciones básicas, las condiciones de aplicación del método para evitar sesgos en la recogida de datos y la información necesaria para la interpretación de los datos obtenidos.

Los resultados se presentan en dos diferentes formatos; por un lado se ofrecen las probabilidades de riesgo junto con las medias aritméticas del colectivo analizado para cada uno de los factores (Perfil Valorativo) y, por otro, se ofrece el porcentaje de contestación de cada opción de respuesta de cada pregunta (Informe) por parte del colectivo analizado.

Para determinar el nivel de riesgo de la empresa, la puntuación de cada trabajador en cada factor se transforma a percentil para, posteriormente, contabilizar el porcentaje de trabajadores que se sitúan en cada una de las categorías.

Para un primer nivel de interpretación puede utilizarse el gráfico que aparece en el «perfil» donde se indica la media con un punto, lo que sitúa el nivel de riesgo global del colectivo estudiado para cada factor. También se proporciona el porcentaje de sujetos para cada nivel de riesgo.

Para la interpretación de las medias y como ayuda para la toma de decisiones, en los informes se incluye, además de la media, información adicional dirigida al tratamiento especializado de los datos obtenidos en la aplicación del cuestionario, como el rango de respuesta para cada factor, la desviación típica y el número de sujetos que se sitúa en cada nivel de riesgo.

Incluye datos referidos a las condiciones psicométricas del cuestionario, presentando una excelente fiabilidad a nivel global y siendo de destacar el elevado coeficiente de consistencia interna obtenido, que también se ha constatado en la mayoría de los factores del instrumento.

Comprende los factores siguientes:

- Tiempo de trabajo.
- Autonomía.
- Carga de trabajo.
- Demandas psicológicas.
- Variedad/contenido.

- Participación/Supervisión.
- Interés por el trabajador/Compensación.
- Desempeño de rol.
- Relaciones y apoyo social.

## **2. Método CoPsoQ ISTAS 21**

Se fundamenta en la definición de factores psicosociales a partir del modelo de demandas-control-apoyo social, integrando a esta teoría la de esfuerzo/recompensa.

El modelo demanda/control, desarrollado por Karasek y Theorell en los años 70 (revisado con posterioridad, en los 90), se basa en las exigencias psicológicas del trabajo y la posibilidad que la persona tiene de controlarlas y de aplicar sus capacidades (latitud de decisión). El estrés no se enfoca como resultado de una serie de variables, sino de la interacción entre las exigencias de la tarea y el grado de control que la persona puede ejercer para la realización de la misma.

Diseñado para cualquier tipo de trabajo y para cualquier empresa, el CoPsoQ se basa en el funcionamiento de un grupo de trabajo tripartito compuesto por representantes de la dirección de la empresa, de los trabajadores (delegados de prevención) y de los técnicos de prevención. Se considera que el conocimiento técnico y el conocimiento fundamentado en la experiencia son complementarios y ambos necesarios en el proceso de intervención preventiva.

La metodología original danesa ha sido adaptada y validada en España, presentando buenos niveles de validez y fiabilidad

Incluye veinte factores agrupadas en las siguientes dimensiones:

- Exigencias psicológicas.
- Doble presencia.
- Control sobre el trabajo.
- Apoyo social y calidad de liderazgo.
- Compensaciones por el trabajo.

Cuenta con tres versiones: una larga, diseñada para investigación; una media, diseñada para la evaluación de riesgos en medianas y grandes empresas; y otra corta, diseñada para iniciar la evaluación de riesgos en empresas pequeñas. También se puede utilizar esta versión corta para valorar, individualmente, la exposición psicosocial en cualquier puesto de trabajo.

Presenta los resultados facilitando la puntuación obtenida y el porcentaje de trabajadores expuestos. El análisis de los datos está estandarizado y se realiza en dos fases. La primera, descriptiva, a través de una aplicación infor-

mática de uso sencillo. La segunda, interpretativa, a través de la presentación de los resultados descriptivos en forma gráfica y comprensible para todos los agentes en la empresa para que éstos, en el seno del grupo de trabajo, los interpreten.

### **3. Método del INSL para la identificación de riesgos psicosociales. INSL (en revisión)**

Parte de la definición de factores psicosociales como *«aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador»*

Es adecuado para identificar situaciones que por sus características puedan entrañar algún riesgo para la salud del trabajador desde el punto de vista psicosocial y para realizar una evaluación inicial de los mismos, siendo el Técnico Superior en Prevención de Riesgos Laborales, especialidad preventiva Ergonomía y Psicología Aplicada, la persona capacitada para llevar a cabo la aplicación del método.

Se incluyen una serie de propuestas generales para la mejora de cada uno de los factores evaluados a modo de guía para la determinación de las actuaciones preventivas que se dependan de la evaluación.

La valoración de los factores psicosociales se realiza a dos niveles. Primer nivel: cuantitativo, tras la aplicación de una serie de cuestionarios se analiza estadísticamente la información recogida con base en unos valores de referencia. Segundo nivel: cualitativo, se analizan las aportaciones personales contenidas en el apartado *Observaciones* que acompaña a todos los ítems del cuestionario.

El cuestionario consta de 27 ítems, que incluyen cuatro variables:

- Participación, implicación, responsabilidad.
- Formación, información, comunicación.
- Gestión del tiempo.
- Cohesión de grupo.

Complementariamente, se evalúa el acoso psicológico con tres preguntas y se recaba información referida a la conciliación familiar y laboral.

A partir de los resultados obtenidos se establecen cuatro niveles de riesgo:

- Muy inadecuado.
- Inadecuado.
- Adecuado.
- Muy adecuado.

## 4. Métodos del INSHT para PYMES

### 4.1. *Manual para la evaluación de los riesgos psicosociales en PYME. INSHT/IBV*

Este método tiene como objetivo proporcionar a las personas designadas para las actividades preventivas de las empresas unos procesos sencillos para la identificación y evaluación de los riesgos ergonómicos y psicosociales. Su utilización es adecuada en empresas pequeñas, en las que puede ser inadecuada la aplicación de cuestionarios o escalas.

Consta de tres partes: una lista de identificación de riesgos, una propuesta de método de evaluación para cada uno de ellos, y que en el caso del riesgo psicosocial consiste en un chek-list que facilita la evaluación elemental del riesgo, y algunos ejemplos de aplicación.

Se incluyen una serie de ítems y se especifica que uno solo de ellos puede indicar una posible situación de riesgo no tolerable. Se contemplan los siguientes factores:

- Autonomía temporal.
- Contenido del trabajo.
- Supervisión-participación.
- Definición de rol.
- Interés por el trabajador.
- Relaciones personales.
- Trabajo a turnos y trabajo nocturno.

### 4.2. *Evaluación de las condiciones de trabajo en pequeñas y medianas empresas. INSHT*

Es una metodología global de evaluación de riesgos, es decir que no contempla sólo aspectos relacionados con el área de la Psicología, sino que incluye aspectos relativos al riesgo a la seguridad y a las condiciones medioambientales. Por ello, incluye, entre otros cuestionarios relacionados con otras áreas preventivas, un cuestionario sobre carga mental uno sobre trabajo a turnos y uno sobre factores de organización.

Se presenta como una guía de autoaplicación, dirigida a pequeñas y medianas empresas con la finalidad de que puedan acometer por sí mismas el análisis preliminar de sus condiciones de trabajo.

Cada uno de los cuestionarios incluye distintos apartados:

- o Introducción.—En la que se definen los conceptos que se han de valorar.
- o Criterios preventivos básicos.—Recoge un esquema de actuación preventiva que facilita la comprensión del propio cuestionario y complementa las recomendaciones específicas contenidas en el mismo.

- o Normativa básica.–Se citan las disposiciones legales españolas, las directivas comunitarias y las normas de aplicación no obligatorias.
- o Cuestionario propiamente dicho. Los cuestionarios han sido redactados con doble opción de respuesta: la respuesta afirmativa, que se marcaría con una cruz en el recuadro SI, indicaría que la medida preventiva existe. En cambio, la respuesta negativa, que se marcaría en el recuadro NO, indicaría una deficiencia para corregir. Para cada ítem se indican las medidas preventivas recomendables.

## OTROS MÉTODOS

Además de estos métodos, existen otros que están disponibles actualmente en el mercado y que también son idóneos para llevar a cabo la evaluación del riesgo psicosocial. Sin ánimo de ser exhaustivos, entre los métodos generales podemos citar:

1. **Método RED.** Cuenta con una versión básica para la evaluación global de los riesgos psicosociales y diferentes versiones dirigidos a colectivos concretos. Grupo WONT, Universitat Jaume I.
2. **Batería Valencia Prevacc.** Universitat de València.
3. **El método Prevenlab-Psicosocial** para el diagnóstico y prevención de riesgos psicosociales. Universitat de València.
4. **DECORE,** Cuestionario multidimensional para la evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral. L. Luceño y J. Martín. (UCM).
5. **Batería de Evaluación de Riesgos Psicosociales para las PYMES** de MC-Mutual y Universitat de Barcelona (MC-UB).
6. **INERMAP.** Programas informáticos para la Evaluación de los riesgos Psicosociales en diferentes sectores.

## MÉTODOS ESPECÍFICOS

Asimismo se han desarrollado algunas herramientas para el estudio de condiciones de riesgo o colectivos específicos. Por ejemplo:

1. EPB. Escala para la evaluación del burnout en profesores. UM.
2. MBI: Maslach burnout inventory.
3. Método SATA: análisis del acoso psicológico en el trabajo.
4. Escala de fuentes de estrés en profesores.
5. Escala de estrés en enfermería. J.A. López Fernández. Universidad de La Laguna.
6. Escala de ambigüedad y conflicto de rol.

# ANEXO III

## MEDIDAS DE PREVENCIÓN PSICOSOCIAL

### 1. MEDIDAS DE PREVENCIÓN PRIMARIAS

Consisten en actuar sobre la organización.

#### 1.1. Reorganización del trabajo

Las medidas que se pueden adoptar podrían ser las siguientes:

- **Rotación de puestos de trabajo:** ha de adaptarse a las condiciones del centro de trabajo y las necesidades y conveniencia de los trabajadores para que surta efectos positivos.
- **Remodelación y enriquecimiento de tareas:** Para evitar el trabajo monótono o bien para evitar una excesiva fragmentación del trabajo.
- **Proporcionar más o mejores recursos a los trabajadores**

#### 1.2. Clarificación de funciones y competencias

Para evitar los conflictos de rol o función entre los trabajadores.

#### 1.3. Mejorar las comunicaciones

A través, entre otros, de los siguientes mecanismos:

- Tablones de anuncios o uso de intranet o correos electrónico.
- Reuniones de trabajo.
- Evitar problemas de comunicación en los sistemas de turnos de trabajo.
- Sistemas de aviso de incidencias.

#### 1.4. Establecer procedimientos de gestión sobre situaciones potencialmente conflictivas

- Con respecto a situaciones de cambio organizativo.
- Con respecto a la acogida de nuevos trabajadores en el centro de trabajo.
- Con respecto a la comunicación con usuarios del servicio.

- Con respecto a la comunicación con trabajadores de otras empresas del centro de trabajo.

### **1.5. Medidas de protección frente a violencia externa**

- Mecanismos de alarma ante situaciones de necesidad o peligro para la integridad física por riesgo de atraco.
- Video vigilancia en lugares de peligro.
- Uso de servicios de seguridad privados.
- Mecanismos de custodia de bienes valiosos.

### **1.6. Medidas de ordenación del tiempo de trabajo**

- Elaboración de un Calendario Laboral más completo.
- Rotación más corta de turnos de trabajo.
- Sistemas de flexibilidad horaria.
- Cambios de horario y turno de trabajo.

### **1.7. Medidas especiales para empresas en procesos de reestructuración**

- Mejoras de recursos humanos: la certificación de competencias de los trabajadores, posibilidades de recolocación, etc.
- Adaptación a cambios organizativos con una menor dotación de recursos.

## **2. MEDIDAS DE INTERVENCIÓN O SECUNDARIAS**

Son las medidas dirigidas a los individuos para que estén en mejores condiciones de afrontar los factores de riesgo psicosocial. Las más importantes son las que a continuación se describen:

### **2.1. Acciones de formación y sensibilización**

La efectividad de la formación será mayor cuanto más orientada esté al problema real y esté encuadrada dentro de un programa más amplio de intervención.

Un modo de formación frecuentemente empleado para el desarrollo de habilidades de relación social en la empresa es el «coaching».

La formación puede ir dirigida a la mejora de las habilidades sociales de los trabajadores y las técnicas de resolución de conflictos, para aquellos trabajadores que tengan por misión ordenar, intermediar y coordinar a otros trabajadores.

## **2.2. Códigos éticos o de conducta**

La elaboración de Códigos Éticos o de Conducta sirve para que el empresario pueda plasmar por escrito sus intenciones de que se garantice el respeto y el trato justo entre todas las personas que componen esa Organización y mostrar su implicación y compromiso con la erradicación de conductas abusivas o inapropiadas.

Para dar efectividad a estos códigos es conveniente la articulación de procedimientos que los hagan efectivos de la forma que describimos a continuación.

## **2.3. Procedimientos o protocolos ante situaciones de acoso laboral**

El uso de estos instrumentos se encuentra previsto en la Recomendación de la Comisión Europea 92/131/CEE de 27 de noviembre de 1991 relativa a la protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo y el Art. 48 de la Ley Orgánica 3/2007 para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres.

Su establecimiento para cualquier conducta de acoso puede llevarse a cabo a través de la negociación colectiva (Art. 37 de la Constitución y Título III del Estatuto de los Trabajadores), mediante la determinación unilateral del empresario en virtud del poder de dirección y organización que le corresponde (Art. 20.3 ET), o como una medida derivada de la evaluación de riesgos psicosociales (Art. 16.2. PRL).

Señala el Apartado 4 del Acuerdo Marco Europeo que un procedimiento es adecuado si tiene en cuenta, entre otros, los elementos siguientes:

- Va en interés de todas las partes proceder con la discreción necesaria para proteger la dignidad e intimidad de todos.
- No debe revelarse ninguna información a partes no involucradas.
- Las denuncias deben investigarse y tratarse sin demoras injustificadas.
- Todas las partes implicadas deben ser escuchadas con imparcialidad y recibir un tratamiento justo.
- Las denuncias deben ir sustentadas por información detallada.
- Las acusaciones falsas no deben tolerarse y pueden dar lugar a una acción disciplinaria.
- Una ayuda exterior puede resultar útil.

Si se establece que ha tenido lugar acoso o violencia, se tomarán medidas apropiadas contra sus autores. Estas medidas irán de la sanción disciplinaria al despido. Las víctimas recibirán apoyo y, si es preciso, ayuda para su reintegración. En consulta con los trabajadores o sus representantes, los empresarios establecerán, revisarán y controlarán estos procedimientos para velar por que sean efectivos tanto para evitar problemas como para tratarlos cuando surjan.

Los elementos fundamentales del procedimiento son la confidencialidad del procedimiento, la inmediatez y la neutralidad del instructor.

Los procedimientos son un instrumento útil para que el empresario pueda canalizar estas situaciones y encuentre una respuesta apropiada a las denuncias internas de sus trabajadores, pero el mismo no le exime de responsabilidad en el supuesto de que el trabajador no llegue a utilizarlo y se conozca por otros medios la posible existencia de una conducta de acoso en la empresa.

#### **2.4. Procedimientos ante situaciones de violencia externa o de terceros**

Las Directrices Multisectoriales sobre acoso y violencia de terceros establecen la conveniencia de que existan variados procedimientos para supervisar e investigar cualquier acusación de acoso o violencia de terceros, e informar a las víctimas sobre el avance de cualquier investigación o acción.

### **3. MEDIDAS DE PROTECCIÓN TERCIARIAS**

Son las dirigidas a la recuperación y rehabilitación del trabajador tras su baja por Incapacidad Temporal.

- Adaptar el puesto a la persona (art.15.1.d) LPRL) mediante cambios funcionales o mejora de los recursos materiales y personales para realizar las tareas.
- Adscribir a la persona a un puesto compatible (art. 25.1 LPRL).

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### REFERENCIAS NORMATIVAS

- Criterio Técnico 69/2009 sobre actuaciones de la ITSS en materia de acoso y violencia en el trabajo  
[http://www.mtin.es/itss/web/Atencion\\_al\\_Ciudadano/Criterios\\_Tecnicos/Documentos/CT\\_69\\_2009.pdf](http://www.mtin.es/itss/web/Atencion_al_Ciudadano/Criterios_Tecnicos/Documentos/CT_69_2009.pdf)
- Criterio Técnico 87/2011 sobre actuaciones inspectoras en relación al riesgo laboral de atraco  
[http://www.mtin.es/itss/web/Atencion\\_al\\_Ciudadano/Criterios\\_Tecnicos/Documentos/CT\\_87\\_2011.pdf](http://www.mtin.es/itss/web/Atencion_al_Ciudadano/Criterios_Tecnicos/Documentos/CT_87_2011.pdf)
- Guía Técnica sobre la Integración de la Prevención de Riesgos Laborales (INSHT), especialmente en lo que respecta a los procedimientos  
[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Normativa/GuiasTecnicas/Ficheros/gu%C3%ADa\\_t%C3%A9cnica\\_integraci%C3%B3n.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Normativa/GuiasTecnicas/Ficheros/gu%C3%ADa_t%C3%A9cnica_integraci%C3%B3n.pdf)
- Acuerdo Marco Europeo sobre Estrés ligado al Trabajo  
[http://www.boe.es/aeboe/consultas/bases\\_datos/doc.php?id=BOE-A-2005-4382](http://www.boe.es/aeboe/consultas/bases_datos/doc.php?id=BOE-A-2005-4382)
- Acuerdo Marco Europeo sobre Violencia y Acoso en el Trabajo  
<http://www.boe.es/boe/dias/2008/01/14/pdfs/A02534-02540.pdf>
- Directrices Multisectoriales sobre acoso y violencia de terceros  
[http://teachersosh.homestead.com/Publications/Final\\_Multi\\_sectoral\\_guidelines\\_rev\\_ES-2.pdf](http://teachersosh.homestead.com/Publications/Final_Multi_sectoral_guidelines_rev_ES-2.pdf)
- Repertorio de la OIT de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla  
[http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/normativeinstrument/wcms\\_112578.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/normativeinstrument/wcms_112578.pdf)

### NOTAS TÉCNICAS DE PREVENCIÓN DEL INSHT

- NTP 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral  
[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp\\_318.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_318.pdf)
- NTP 355, Fisiología del Estrés  
[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp\\_355.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_355.pdf)
- NTP 438: Prevención del estrés: intervención sobre la organización  
[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp\\_438.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_438.pdf)

- NTP 444: Mejora del contenido del trabajo: rotación, ampliación y enriquecimiento de tareas  
[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp\\_444.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_444.pdf)
- NTP 450, M. Factores psicosociales: fases para su evaluación  
<http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.a82abc159115c8090128ca10060961ca/?vgnnextoid=db2c46a815c83110VgnVCM10000dc0ca8c0RCRD&text=450>
- NTP 455: Trabajo a turnos y nocturno aspectos organizativos  
[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp\\_455.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_455.pdf)
- NTP 502: Trabajo a turnos criterios para su análisis  
[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/501a600/ntp\\_502.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/501a600/ntp_502.pdf)
- NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I)  
[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp\\_603.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_603.pdf)
- NTP 604: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (II)  
[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp\\_604.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_604.pdf)
- NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales  
<http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.a82abc159115c8090128ca10060961ca/?vgnnextoid=db2c46a815c83110VgnVCM10000dc0ca8c0RCRD&text=702>
- NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o «burnout» (I): definición y proceso de generación  
[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp\\_704.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_704.pdf)
- NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o «burnout» (II): consecuencias, evaluación y prevención  
[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp\\_705.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_705.pdf)
- NTP 730: Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial  
[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp\\_730.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_730.pdf)
- NTP 759 La adicción al trabajo  
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/752a783/759.pdf>
- NTP 780: El programa de ayuda al empleado (EAP): intervención individual en la prevención de riesgos psicosociales  
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/751a785/780%20.pdf>

- NTP 854: Acoso psicológico en el trabajo: definición  
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/821a921/854%20web.pdf>
- NTP 856: Desarrollo de competencias y riesgos psicosociales (I)  
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/856a890/856w.pdf>
- NTP 857: Desarrollo de competencias y riesgos psicosociales (II). Ejemplo de aplicación en la docencia  
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/856a890/857%20w.pdf>
- NTP 860: Intervención psicosocial: Guía del INRS para agentes de prevención  
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/856a890/860w.pdf>
- Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (I)  
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/881a915/ntp-891%20w.pdf>
- Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (II)  
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/881a915/ntp-892%20w.pdf>

## OTRAS PUBLICACIONES DEL INSHT

- Moreno Jiménez, B. Baez León, C. Factores y riesgos psicosociales. Formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas  
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- Nogareda, C y otros. Psicociología del Trabajo. Barcelona. INSHT, 2006.
- F-PSICO. Factores Psicosociales. Método de evaluación. Versión 3.0  
<http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnnextoid=cddc31dd88ca0310VgnVCM1000008130110aRCRD&vgnnextchannel=9f164a7f8a651110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>
- Propiedades psicométricas del instrumento de valoración de riesgos psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (FPSICO). Ferrer Puig, R. Guilera Ferré, G. Però Cebollero, M.  
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NOVEDADES%20EDITORIALES/FPsico/Informe%20justificación.pdf>

- Experiencias de intervención psicosocial (INSHT)  
[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Instituto/Noticias/Noticias\\_INSHT/2009/ficheros/Libro%20ExperienciasCD.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Instituto/Noticias/Noticias_INSHT/2009/ficheros/Libro%20ExperienciasCD.pdf)
- Manual para la evaluación y prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales en PYME. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Instituto de Biomecánica de Valencia  
<http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnnextoid=c4e4683412786110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD&vgnnextchannel=b3ef6062b6763110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>

## PUBLICACIONES DE LA COMISIÓN EUROPEA Y LA AGENCIA EUROPEA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

- FACTS 22. El estrés relacionado con el trabajo  
<http://osha.europa.eu/es/publications/factsheets/22>
- FACTS 24. La violencia en el trabajo  
<http://osha.europa.eu/es/publications/factsheets/24>
- FACTS 31. Consejos prácticos para los trabajadores sobre cómo abordar el estrés relacionado con el trabajo y sus causas  
<http://osha.europa.eu/es/publications/factsheets/31>
- FACTS 32. Cómo abordar los problemas psicosociales y reducir el estrés laboral  
<http://osha.europa.eu/es/publications/factsheets/32>
- FACTS 47. Prevención de la violencia contra el personal del sector de la enseñanza  
<http://osha.europa.eu/es/publications/factsheets/47>
- FACTS 94. Promoción de la Salud en el Lugar de Trabajo (PSLT). Documento de la Agencia Europea de Seguridad y Salud  
<http://osha.europa.eu/es/publications/factsheets/94>
- Página web sobre el estrés laboral y los riesgos psicosociales  
[http://osha.europa.eu/es/topics/stress/index\\_html](http://osha.europa.eu/es/topics/stress/index_html)
- Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo. ¿La sal de la vida o el beso de la muerte?. Comisión Europea. Empleo y Asuntos Sociales  
[http://ec.europa.eu/employment\\_social/publications/2002/ke4502361\\_es.pdf](http://ec.europa.eu/employment_social/publications/2002/ke4502361_es.pdf)

## OTRAS PUBLICACIONES

- Grupo de trabajo de la Comisión sobre factores de riesgo psicosocial en el trabajo del INSL. Procedimiento general de evaluación de los riesgos psicosociales  
<http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/54675C79-A455-4B62-B714-E9200642BF83/145962/ProcedEvalRiesgosPsico.pdf>
- Guardia Olmos, J. Evaluación de los principales métodos de evaluación de los factores psicosociales  
<http://www.larp.es/ficheros/documentos/VALORACIONM%C9TODOS DEEVALUACIONRIESGOSpdf.pdf>
- Instituto Sindical de trabajo, Ambiente y Salud. Manual del método CoPsoQ-istas21  
<http://www.istas.net/copsoq/>
- Leka, S. Griffiths, A. Cox, T. Work, Organisation and stres  
[http://www.who.int/occupational\\_health/publications/en/oehstress.pdf](http://www.who.int/occupational_health/publications/en/oehstress.pdf)
- Leka, S. Cox, T. (ed) The European Framework for Psychosocial Risk Management: PRIMA-EF  
<http://prima-ef.org/book.aspx>
- Meliá, J.L. y otros. Perspectivas de intervención en riesgos psicosociales. Evaluación de riesgos. Foment del Treball Nacional  
<http://www.foment.com/prevencion/documentos/PsicosocialWeb.pdf>
- S.L. Sauter y otros. Factores psicosociales y de organización. Enciclopedia de salud y Seguridad en el Trabajo. OIT  
[http://www.mtin.es/es/publica/pub\\_electronicas/destacadas/enciclo/general/contenido/tomo2/34.pdf](http://www.mtin.es/es/publica/pub_electronicas/destacadas/enciclo/general/contenido/tomo2/34.pdf)
- Los tiempos de la organización del trabajo. Incidencia de los riesgos psicosociales en los sistemas de trabajo a turnos  
[http://juego.chtjgt.net/archivos/elementos/2011/libro\\_turnos.pdf](http://juego.chtjgt.net/archivos/elementos/2011/libro_turnos.pdf)
- Las consecuencias de la organización del trabajo en la salud laboral en la empresa  
[http://www.ugt.es/saludlaboral/publicaciones/02\\_organizaciontrabajo.pdf](http://www.ugt.es/saludlaboral/publicaciones/02_organizaciontrabajo.pdf)



Ministerio de Empleo y Seguridad Social



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE EMPLEO  
Y SEGURIDAD SOCIAL



Inspección de Trabajo  
y Seguridad Social