



GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
SEGUNDA DEL GOBIERNO

MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ECONOMÍA SOCIAL

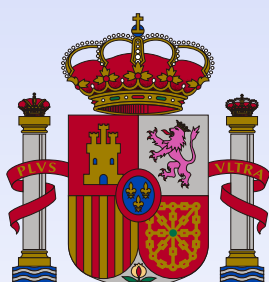
ITSS
Inspección de Trabajo
y Seguridad Social

Versión Septiembre 2025

Guía de actuación inspectora

Factores psicosociales





Catálogo de publicaciones de la Administración General del Estado

<https://cpage.mpr.gob.es>

Documento elaborado por:

Ministerio de Trabajo y Economía Social

Secretaría de Estado de Empleo y Economía Social

Dirección del Organismo Estatal Inspección de Trabajo y Seguridad Social

Internet: oeitss.gob.es

Edita:

Ministerio de Trabajo y Economía Social

Organismo Estatal Inspección de Trabajo y Seguridad Social

Paseo de la Castellana, 63. 28046 - Madrid

Internet: oeitss.gob.es

NIPO En Línea: 119-25-006-7

Depósito Legal: M-11591-2025

Índice

Introducción	4
Los conceptos de riesgo psicosocial, factor de riesgo psicosocial y daños a la salud derivados de estos riesgos	5
El control y vigilancia del cumplimiento de las normas legales vigentes sobre riesgos psicosociales	11
Guía de las actuaciones inspectoras proactivas por iniciativa o campaña	16
Las actuaciones inspectoras reactivas	25
La promoción de la salud en los lugares de trabajo (pslt)	27
La actuaciones que derivan de la acción inspectora	27
ANEXO I	29
ANEXO II	32
ANEXO III	38

Introducción

La guía que se presenta a continuación ha tomado como base los criterios contenidos, entre otros, en los siguientes documentos:

- El Criterio Técnico 104/2021 sobre actuaciones de la ITSS en riesgos psicosociales.
- La Comunicación de la Comisión Europea de 10 de enero de 2017 sobre “Trabajo más seguro y saludable para todos - Modernización de la legislación y las políticas de la UE de salud y seguridad en el trabajo”.
- La Guía para Empresarios sobre seguridad y salud en el trabajo, Comisión Europea (2017).
- La Guía del SLIC de 2018 para valorar la calidad de las evaluaciones de riesgo y gestión de la prevención con respecto a la prevención de los riesgos psicosociales.
- El Criterio Técnico 69/2009 sobre acoso y violencia en el trabajo.
- El Criterio Técnico 87/2011 sobre prevención del riesgo de atraco en los lugares de trabajo.

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 los que se especifican los contenidos de carácter más técnico.



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 artículo 22 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (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 5 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.

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 específica legal ni convencional unitaria sobre esta materia, sin perjuicio de la aplicación del conjunto de disposiciones aplicables en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Los principales daños derivados de los riesgos psicosociales son el estrés laboral y la violencia y el acoso en el trabajo. 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 aspectos básicos 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 estudian, 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, entre otras cuestiones.

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 (Resolución del 7 de marzo de 2005, de la Dirección General de Trabajo, por la que se dispone la inscripción en el registro y publicación del Acuerdo Interconfederal para la negociación colectiva 2005). 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 y el acoso en el trabajo

En segundo lugar, se encuentran la violencia y el acoso en el trabajo, que se trata de conceptos emparentados 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 estas conductas conllevan siempre una actitud de maltrato o agresión ilegítima hacia otras personas.

La violencia y el acoso pueden ser conductas tanto físicas como psicológicas. Abarca tanto las que se manifiestan de forma interna, entre el personal que presta servicios en el mismo centro o lugar de trabajo, como las que se manifiestan de forma externa que tiene su origen en la conducta de terceros, que es aquella que puede darse con personas que no prestan servicios en el centro de trabajo y son meros clientes o usuarios del mismo o incluso con personas cuya presencia o actividad no es legítima.

La violencia y el acoso que se manifiesta de forma interna tiene como referente el **Acuerdo Marco Europeo sobre Violencia y Acoso** de 2007 (Resolución de 21 de diciembre de 2007, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el Acta de prórroga para el año 2008, del Acuerdo Interconfederal para

la negociación colectiva 2007), 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.

Qué son los factores psicosociales y los factores de riesgo psicosocial

Los **factores psicosociales** son las condiciones de trabajo (artículo 4.7.d) LPRL) o características del mismo relacionadas “con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen la capacidad de afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo” (NTP 443 INSST,1997).

En función de cómo estén diseñados, las condiciones de trabajo o factores psicosociales pueden afectar positiva o negativamente a los trabajadores, convirtiéndose en este último caso en factores de riesgo psicosocial.

Los **factores de riesgo psicosocial** son “las condiciones de trabajo (factores psicosociales) que, por una configuración deficiente o un diseño inadecuado, presentan la probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador” (INSST, 2015).

La comunidad científica y técnica no utiliza una única clasificación de los factores de riesgo psicosocial, aunque subyace en todas ellas un marco teórico y conceptual común. Siguiendo, a título de ejemplo, la clasificación propuesta por Grupo Europeo para la Gestión del Riesgo Psicosocial (PRIMA-EF), los factores psicosociales y los factores de riesgo psicosocial podrían ser los siguientes:

- **Contenido y características** del trabajo: monotonía, tareas sin sentido, fragmentación, falta de variedad, tareas desagradables por las que se siente rechazo.
- **Carga y ritmo de trabajo:** carga de trabajo excesiva o insuficiente, presión de tiempo, plazos estrictos.
- **Tiempo de trabajo:** horarios muy largos o impredecibles, conexión continua al trabajo, trabajo a turnos, trabajo nocturno.
- **Participación y control:** falta de participación en la toma de decisiones, falta autonomía o control sobre el trabajo (por ejemplo, sobre el método o el ritmo de trabajo, los horarios, el entorno).
- **Cultura de organización:** comunicaciones deficientes, apoyo insuficiente ante los problemas o el desarrollo personal, falta de definición de objetivos.
- **Ambiente y equipos de trabajo:** puesta a disposición de equipos inadecuados o ausencia de mantenimiento, malas condiciones ambientales tales como falta de espacio, iluminación deficiente o ruido excesivo.
- **Relaciones personales en el trabajo:** aislamiento, relaciones insuficientes, malas relaciones con compañeros de



trabajo, conflictos, conductas inapropiadas (hostigamiento, acoso), relaciones adversas con usuarios o clientes, atraco.

- **Rol en la organización:** ambigüedad o conflicto de rol, responsabilidad sobre personas.
- **Desarrollo profesional:** escasa valoración social del trabajo, inseguridad en el trabajo, falta de promoción profesional.
- **Interacción vida personal-trabajo:** conflicto de demandas o exigencias entre ambas esferas, problemas de conflicto y/o sobrecarga de rol (laboral, personal y familiar).

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 venga determinada por una inadecuada planificación y distribución de la misma, unido a un déficit de recursos laborales asociados a una dirección que permite escasa participación de los trabajadores o que presta poco apoyo a los mismos lo cual puede desembocar en situaciones no sólo conflictivas sino violentas, con episodios de agresión verbal (insultos, amenazas, etc.).

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, aumento de rotación no deseada, baja productividad, etc.) como sobre el trabajador (daños a la salud).

Los **daños a la salud** 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, principalmente, de tipo cardiovascular o digestivo; los daños psíquicos suelen ser los trastornos adaptativos y la depresión; mientras que los trastornos conductuales más habituales 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 burnout 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 artículo 156.2.g) del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, aprobado por Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre.

Qué interacciones hay entre los riesgos psicosociales y otros riesgos laborales

Los riesgos laborales no se pueden dividir en compartimentos estancos 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 las patologías no traumáticas (ictus, infartos, etc.) y otras enfermedades laborales cuyo origen puede ser, en ocasiones, debido a situaciones de estrés laboral padecidas por el trabajador.



El control y vigilancia del cumplimiento de las normas legales vigentes sobre riesgos psicosociales

La aplicación de la ley de prevención de riesgos laborales

Al igual que en la mayoría de los países europeos, en España no contamos con legislación específica sobre los riesgos psicosociales. Sin embargo, 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 LPRL.

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 nº 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 misma 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 artículo 4.7.d) que incluye, dentro del concepto de condiciones de trabajo, "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 artículo 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 artículo 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”.

Además, hay que hacer mención expresa a la **inclusión de los riesgos psicosociales en las siguientes normas:**

*d) La **Orden ESS/1451/2013**, de 29 de julio, por la que se establecen disposiciones para la prevención de lesiones causadas por instrumentos cortantes y punzantes en el sector sanitario y hospitalario, cuyo artículo 4.3 establece la obligación de garantizar la seguridad y salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo, incluyendo los factores psicosociales y la organización del trabajo.*

En su artículo 5.3 indica que la evaluación de riesgos debe tener en cuenta la tecnología, organización del trabajo, condiciones laborales, nivel de cualificaciones, factores psicosociales laborales e influencia de factores relacionados con el entorno de trabajo. Además, el artículo 6.2.1º señala que a la luz de los resultados de la evaluación de riesgos se aplicará, entre otras, la siguiente medida: Prevenir el riesgo de infecciones mediante la aplicación de sistemas de trabajo seguros como la elaboración de una política de prevención global y coherente que abarque la tecnología, la organización del trabajo, las condiciones laborales, los factores psicosociales relacionados con el trabajo y la influencia de factores relacionados con el entorno de trabajo.

Tal y como indica en su artículo 12, los incumplimientos a lo dispuesto en esta orden serán sancionados con arreglo a lo establecido en el TRLISOS.

*e) La **Ley 10/2021**, de 9 de julio, de trabajo a distancia, indica en su artículo 16 lo siguiente: “La evaluación de riesgos y la planificación de la actividad preventiva del trabajo a distancia deberán tener en cuenta los riesgos característicos de esta modalidad de trabajo, poniendo especial atención en los factores psicosociales, ergonómicos y organizativos y de accesibilidad del entorno laboral efectivo. En particular, deberá tenerse en cuenta la distribución de la jornada, los tiempos de disponibilidad y la garantía de los descansos y desconexiones durante la jornada”.*

Son varias las **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** (Artículo 16 LPRL, artículo 5.3 Orden ESS/1451/2013 y artículo 16 Ley 10/2021). 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:*

- La obligación de **evaluar** los riesgos que no se pueden evitar en los términos previstos por los artículos 15.1.b) y 16.2 de la LPRL y los artículos del 3 al 7 del RD 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención (RSP), cuyo incumplimiento constituye infracción grave conforme al artículo 12.1.b) de la LISOS.
- La obligación de definir las **medidas** preventivas, aplicarlas o planificar su ejecución en los términos previstos por

el artículo 16.2 de la LPRL y artículos 8 y 9 del RSP, cuyo incumplimiento constituye infracción grave conforme al artículo 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 artículo 16.3 de la LPRL cuyo incumplimiento constituye infracción grave conforme al artículo 12.2 de la LISOS.

c) Las obligaciones correspondientes al **plan de prevención** según lo previsto en el artículo 16.1 de la LPRL y artículos 1 y 2 del RSP, especialmente en lo que respecta a los cauces de comunicación entre los niveles jerárquicos y los procedimientos organizativos existentes en la empresa (Artículos 2.1.b) y c) RSP) y cuyo incumplimiento puede constituir infracción grave conforme al artículo 12.1.a) LISOS).

d) La obligación de adscribir a los trabajadores a **puestos de trabajo compatibles** con sus características personales y psicofísicas (Artículo 25.1 LPRL) y cuyo incumplimiento puede constituir infracción grave conforme al artículo 12.7 de la LISOS o muy grave conforme al artículo 13.4.

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 puede 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".

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 **artículo 4 del Estatuto de los Trabajadores (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 artículo 4.2.e) del ET.

Las conductas de acoso laboral suponen una vulneración del derecho laboral básico a la consideración debida a la dignidad del trabajador (Artículo 4.2.e) ET) y se encuentra expresamente previsto en nuestra legislación respecto a conductas discriminatorias (Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social) y también respecto al acoso sexual y por razón de sexo (Artículo 7 LO 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres) así como respecto a las acciones previstas para prevenir estas conductas (Artículo 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 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 artículos 8.11, 8.13 y 8.13 bis de la LISOS o una infracción grave de las previstas su artículo 7.10, además de una infracción en materia de prevención de riesgos laborales.

La aplicación de las normas sobre jornada laboral y teletrabajo o actividades de conexión permanente

Por último, también hay que considerar que la fatiga normalmente va ligada a la **ordenación del tiempo de trabajo**, en especial al trabajo nocturno, al trabajo a turnos, al teletrabajo o actividades de conexión permanente 24/7 (fatiga informática), y a la carga de trabajo, en particular si el trabajo es repetitivo y monótono.

La regulación de la ordenación del tiempo de trabajo en materia de seguridad y salud se encuentra en la Directiva 2003/88 que ha sido traspuesta a nuestro ordenamiento en los artículos 34 a 38 del ET, y más en particular en su artículo 36 en el que se regula el trabajo nocturno, a turnos y ritmo de trabajo.

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

La regulación sobre **teletrabajo**, sin perjuicio de la citada Ley 10/2021, se encuentra en el artículo 20 bis del ET al señalar que *los trabajadores tienen derecho a la intimidad en el uso de los*

dispositivos digitales puestos a su disposición por el empleador, a la desconexión digital y a la intimidad frente al uso de dispositivos de videovigilancia y geolocalización en los términos establecidos en la legislación vigente en materia de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales; y en el artículo 88.3 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDyGDD) que establece el derecho de los trabajadores y los empleados públicos a la desconexión digital a fin de garantizar, fuera del tiempo de trabajo legal o convencionalmente establecido, el respeto de su tiempo de descanso, permisos y vacaciones, así como de su intimidad personal y familiar.

La omisión de las medidas de protección y garantía del derecho a la intimidad y desconexión del citado artículo 88.3, constituye infracción laboral grave conforme al artículo 7.10 de la LISOS.

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

Igual merece la pena mencionar el estrés ligado al uso intensivo de **tecnologías de la información y la comunicación (TIC)** en forma de tecno-estrés y situaciones derivadas de la hiperconectividad, como pueden ser la tecno-adicción, la tecno-ansiedad, la tecno-fatiga y también el ciberacoso, fuente todos ellos de daños a la salud de los trabajadores. Supone resaltar que el uso de las TIC puede modificar la materialización de los riesgos psicosociales y provocar daños igualmente graves.



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.

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 representantes, 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 sobre la posible y potencial presencia de factores de riesgo psicosocial en el centro de trabajo.

Para llevar a cabo estas entrevistas con la empresa, con los delegados de prevención o, en su caso, con los 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 analizar 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 que en la actuación inspectora se siga con rigor los modelos de comprobación y entrevista para constatar la posible presencia de factores de riesgo psicosocial que hay que evaluar.

- 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:

- Se hizo la evaluación hace mucho tiempo y no se han efectuado controles periódicos ni actualizaciones respecto a los cambios organizativos habidos desde entonces.
- 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, pudiendo omitir la evaluación de factores de riesgo relevantes.

- La evaluación no contempla los riesgos de violencia y acoso de terceros y el Inspector constata su presencia potencial en la visita.
 - 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.**

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 caracterizar 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 artículo 5.1 del 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 artículo 4 del 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 artículo 7.4 de la 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 artículos 4.2 y 7.a) del 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 (Artículos 33.1.b) y 36.1.c) LPRL y artículo 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 o toda la empresa 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 artículo 5.3 del RSP. Sobre los métodos de evaluación de riesgos psicosociales no existe Guía técnica del INSST, ni 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 artículo 5.3.d) del 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 ese sentido, hay que destacar las "Directrices para la gestión de los riesgos psicosociales" publicadas por el INSST en el 2022. También, en cuanto a los métodos de evaluación disponibles, es de interés citar las "Directrices básicas para la evaluación de los riesgos laborales" publicadas por el INSST en 2022 y, en particular, lo señalado en su anexo II que contiene un listado orientativo sobre metodologías.

En principio, no puede considerarse que haya un método, técnica o instrumento que sea el óptimo 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 artículo 5.2 del 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:

- 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.
- 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 que comprende este elemento 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).
- **Análisis de los ítems:** a fin de constatar hasta qué punto son capaces de diferenciar distintos niveles de riesgo y de predecir.
- **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 que 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.

A este respecto, es importante resaltar algunos **errores habituales**:

- Optar por cuestionarios o escalas cuya finalidad no sea la detección de riesgos laborales. 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.

- Aplicar los cuestionarios disponibles 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 comprobación diseñadas para la evaluación general de los factores de riesgo cuando, en realidad, se pretende conocer en profundidad una situación específica.
- Introducción de modificaciones o adaptación de los cuestionarios por parte del evaluador salvo en aquellas cuestiones contempladas expresamente en el método de evaluación.
- Aplicar herramientas de evaluación que omiten factores de riesgo considerados relevantes para el entorno organizativo evaluado.

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 (Artículo 3.2 RSP y artículos 33.1.b) y 36.1.c) LPRL).

c. Análisis del proceso de evaluación

- **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.

- **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**:

- 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, etc.). Debe haberse informado previamente a todos los interesados sobre estos aspectos, del objetivo que se persigue, sobre las garantías de anonimato, etc. (Artículo 33.1.b) LPRL).
- 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.

- 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 obtengan 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.

- La **evaluación de riesgos debe estar completa**

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.



- **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 y valoración de los resultados, puede requerir que sea 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**

- **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 (*Artículos 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 (*Artículo 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* (*Artículos 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 usuales.

- **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 (*Artículo 36.2.b) LPRL*) y deben ser consultados sobre las medidas que se pueden adoptar como resultado de la evaluación (*Artículo 36.1.c) LPRL*).

e. Planificación y ejecución de las medidas

Que comprende:

1. *La realización de la planificación de la actividad preventiva*, de acuerdo con las previsiones de los artículos 8 y 9 del 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 la referencia a los procedimientos de prevención*: Los procedimientos que se acuerden como resultado de la evaluación deberán señalarse en el Plan de Prevención (Artículo 2.2.c) RSP).

f. Revisión o control de eficacia de los resultados

Entre los casos de revisión previstos en el artículo 6 del RSP se encuentra, en el apartado b), el relativo a "cuando se haya apreciado esta necesidad a través de los **controles y medidas periódicas** que la evaluación debe prever". Esta misma obligación se encuentra prevista en el artículo 16.2.a), segundo párrafo, de la 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. (Artículo 7.a) RSP).
- Metodología aplicada y especificación de la(s) herramienta(s) utilizada(s) (Artículo 7.d) RSP).
- Descripción de la población a la que va dirigida el estudio y de las características de la muestra, en su caso (Artículo 7.b) RSP).
- Descripción de los riesgos identificados de acuerdo con el índice de respuesta obtenido o análisis cualitativo (Artículos 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.) (Artículo 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 habrán 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 artículo 2.4 del RSP y en la Guía técnica de orientaciones para un documento único ("simplificación documental") del INSST.

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.

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.

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 (Artículo 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 acoso en el trabajo es el uso de procedimientos o protocolos de gestión de quejas o denuncias sobre esta conducta.

El artículo 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». Y el artículo 62 de esta ley exige la implantación de protocolos sobre estas conductas para las administraciones públicas.

Por su parte, la Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual, señala lo siguiente en su artículo 12: “1. Las empresas deberán promover condiciones de trabajo que eviten la comisión de delitos y otras conductas contra la libertad sexual y la integridad moral en el trabajo, incidiendo especialmente en el acoso sexual y el acoso por razón de sexo, en los términos previstos en el artículo 48 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, incluidos los cometidos en el ámbito digital.

Asimismo, deberán arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido víctimas de estas conductas, incluyendo específicamente las sufridas en el ámbito digital.

2. Las empresas podrán establecer medidas que deberán negociarse con los representantes de las personas trabajadoras, tales como la elaboración y difusión de códigos de buenas prácticas, la realización de campañas informativas, protocolos de actuación o acciones de formación”.

En los demás supuestos de acoso, la legislación no exige la elaboración de procedimientos o protocolos, pero su realización resulta conveniente de acuerdo con lo dispuesto en el apartado cuarto del Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y Violencia en el Trabajo (2007).

En el **Anexo III** se describen los principios generales de los protocolos o 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 artículo 25.1, segundo párrafo, de la 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 artículo 22.4 de la 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 artículo 37.3.b) 2 del 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 artículo 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.

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 prevención de riesgos psicosociales, ergonómicos o de otro tipo 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.

La actuaciones que derivan de la acción inspectora

El requerimiento

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

El acta de infracción

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

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.

El inicio del procedimiento de declaración de incapacidad

En casos muy excepcionales y de acuerdo con lo previsto en el artículo 4 del RD 1300/1995, de 21 de julio, por el que se desarrolla, en materia de incapacidades laborales del sistema de la Seguridad Social, la Ley 42/1994, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y de orden social.



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 se expuso 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?
- 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 se le ocurre alguna idea que, según usted, puede mejorar la forma de realizar el trabajo, ¿hay probabilidad 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.

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 acoso

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

las relaciones sociales (sistema de comunicación, relaciones con compañeros o superiores, etc.) y también pueden incluir variables moderadoras como el apoyo social.

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. Estas técnicas exigen en todo caso una interacción entre el técnico de prevención o experto 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.

Métodos generales 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 FPSICO del INSST

Es la metodología que ofrece el INSST para evaluar los riesgos psicosociales bajo la denominación FPSICO. 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». También toma en consideración 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”.

Este método cuantitativo en forma de escala se diseñó para ser administrado de manera informatizada, pudiendo también ser aplicado 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.

La versión informática del método ha sido objeto de sucesivas actualizaciones. Las modificaciones y avances implementados no afectan a aspectos psicométricos. La formulación de los ítems del cuestionario, el número de preguntas, las opciones de respuesta, los cálculos para establecer el perfil valorativo de los factores de riesgo, etc., no varían entre dichas versiones. Esta herramienta mantiene la estructura factorial y baremación de la versión FPSICO 3.1 y sigue respondiendo a los objetivos técnicos, funcionales, de contenido, de presentación y manejo que figuran en la NTP 926: Factores psicosociales: metodología de evaluación, diseñado por el INSST para facilitar la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial.

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 mejora 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 formatos diferentes; 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 21 factores agrupados en las siguientes dimensiones:

- Exigencias psicológicas.
- Influencia y desarrollo de habilidades.
- Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo.
- Compensaciones.
- Doble presencia.

Cuenta con dos versiones que se adecuan al tamaño de la empresa, institución o centro de trabajo: una para centros de 25 o más trabajadores y otra para centros de menos de 25 trabajadores. (Existe una tercera versión, más exhaustiva, para su uso por personal investigador).

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 informática 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 para la evaluación y gestión de factores psicosociales en pequeñas empresas (INSST)

Es un método de evaluación cualitativo basado en una lista de chequeo. Está dirigido, a microempresas y pequeñas empresas de hasta 25 trabajadores y de forma especial a empresas en las que el empresario asume personalmente las actividades preventivas. La lista de chequeo la rellena el personal técnico de la modalidad preventiva de la empresa y por tanto, no supone la participación de los trabajadores en forma de cuestionarios autocumplimentados. No incluye factores relativos a la supervisión o estilo de mando, que habrá que valorar adecuadamente en cada entorno organizativo.

Es aplicable a cualquier sector de actividad y está en consonancia con los modelos de gestión de los factores psicosociales en Europa (PRIMA-EF).

Este método propone los factores más generales y comunes para todo tipo de organización, considerados entre los más relevantes para la generación de consecuencias negativas y daños a la salud. No obstante, la empresa puede detectar otros no incluidos entre los propuestos. Si se identificaran, se podría recurrir a metodologías específicas o especialistas en Psicología Aplicada.

FACTORES COMUNES (se evalúan siempre):

- Contenido de trabajo. Significado y utilidad del trabajo. Tipo y variedad de tareas.
- Carga de trabajo. Nivel de exigencia de la tarea para el trabajador (cantidad o dificultad).
- Tiempo de trabajo. Horario, horas de trabajo, descansos, etc.
- Autonomía. Capacidad del trabajador para gestionar con cierta libertad distintos aspectos de su trabajo.
- Definición de rol. Definición de las funciones de los puestos de trabajo, sus objetivos y procedimientos y las relaciones entre ellos.
- Relaciones interpersonales. Relaciones entre compañeros de trabajo y las jefaturas y los mandos.

FACTORES ESPECÍFICOS (se evalúan si son identificados):

- Trabajo a turnos/nocturno.
- Trato con personas (violencia externa).
- Demandas emocionales.
- Ritmo de trabajo.

Otros métodos generales

A continuación, se incluye un listado no exhaustivo de otras herramientas de evaluación disponibles:

1. **Método RED.** Cuenta con una versión básica para la evaluación global de los riesgos psicosociales y diferentes versiones dirigidas 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. **UNIPSICO.** para la evaluación de los factores y riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias.

7. **EVALUA-T.** previsto para empresas de menos de 25 trabajadores y disponible en el portal de prevención10.es (INSST).

Dentro de este grupo también se pueden incluir aquellas pruebas procedentes de la psicología, que pueden ser aplicables para un conocimiento más profundo de una situación dada: cuestionarios de personalidad, pruebas de capacidades (atención, memoria, etc.). (NTP 702 INSST).

Cuestionarios de salud percibida

Se trata de cuestionarios sobre estados generales de salud que tratan de obtener medidas representativas de conceptos tales como el estado psicológico y mental del paciente, las limitaciones en la actividad física debidas a la presencia de enfermedades, el grado de afectación en las relaciones sociales del paciente, dolor, bienestar corporal, etc. Entre los más conocidos están:

- Test de Salud Total de Langner y Amiel (ver NTP 421 INSST).
- Perfil de Salud de Nottingham NHP (Nottingham Health Profile).
- Cuestionario de Salud General (GHQ).
- SF-36.

Métodos específicos

Se trata de métodos que analizan, de manera específica, un factor o área relacionada con el ámbito psicosocial. Entre otros podemos señalar:

1. Escala de conflicto y ambigüedad de rol.
2. Maslach Burnout Inventory LIPT (Leymann Inventory of Psychological Terrorization).

ANEXO III

Medidas de prevención
psicosocial

Medidas de prevención primarias

Consisten en actuar sobre la organización.

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.**

2. Clarificación de funciones y competencias

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

3. Mejorar las comunicaciones

A través, entre otros, de los siguientes mecanismos:

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

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.

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.

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 turnos de trabajo.

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.

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:

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. 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. En estos códigos pueden describirse algunas conductas que se consideran especialmente inapropiadas teniendo en cuenta las circunstancias concretas y específicas de la empresa.

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

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 en el artículo 48 de la Ley Orgánica 3/2007 para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres. Así mismo, en el caso particular del acoso sexual o por razón de sexo, el artículo 12 de la Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual, señala que las empresas “deberán arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido víctimas de estas conductas, incluyendo específicamente las sufridas en el ámbito digital”.

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

de la evaluación de riesgos psicosociales (Artículo 16.2. LPRL).

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 o protocolos son un instrumento útil para que el empresario pueda canalizar estas situaciones y encuentre una respuesta apropiada a las denuncias internas de sus trabajadores. No obstante, su adopción 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.

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, y de informar a las víctimas sobre el avance de cualquier investigación o acción.

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 (artículo 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 (artículo 25.1 LPRL).



GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
SEGUNDA DEL GOBIERNO

MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ECONOMÍA SOCIAL



Inspección de Trabajo
y Seguridad Social