

# Actos de violencia y estrés en el trabajo: análisis jurídico y marco europeo de prevención y protección

**Margarita Isabel Ramos Quintana**

*Catedrática de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social.  
Universidad de La Laguna*

---

## EXTRACTO

El presente trabajo contiene un análisis de dos de los riesgos psicosociales más frecuentes en la dinámica actual de las relaciones de trabajo: violencia en el trabajo y estrés a causa del trabajo. Su delimitación jurídica, tipos de conductas y alteraciones de la salud constituyen los contenidos principales objeto de atención. Igualmente, se realiza un análisis del marco europeo de protección de la seguridad y salud de los trabajadores, con un especial seguimiento del reciente interés mostrado por las instituciones europeas para combatir los riesgos psicosociales cada vez más emergentes en los mercados de trabajo europeos. Faltan, sin embargo, instrumentos jurídicos vinculantes y eficaces para combatir este tipo de riesgos en el trabajo.

**Palabras clave:** riesgos psicosociales; violencia en el trabajo; estrés laboral; Unión Europea.

---

*Fecha de entrada: 08-02-2018 / Fecha de aceptación: 08-02-2018*

## Acts of violence and stress at work: legal analysis and European framework of prevention and protection

Margarita Isabel Ramos Quintana

---

### ABSTRACT

This paper contains an analysis of two of the most frequent psychosocial risks in the current dynamics of work relationships: violence at work and stress due to work. The main contents analyzed are its legal delimitation, types of behaviors and alterations in workers' health. Likewise, an analysis is made of the European framework for the protection of workers' health and safety. It has been considered appropriate to carry out a special follow-up of the recent interest shown by European institutions to combat psychosocial risks that are increasingly emerging in European labor markets. However, there are, binding and effective legal instruments to combat this type of risk at work.

**Keywords:** psychosocial risks; violence at work; work stress; European Union.

---

---

## Sumario

1. Riesgos psicosociales en el trabajo y deterioro de la salud en cifras oficiales
2. Maltrato y violencia en el trabajo: delimitación conceptual y tipología
3. Estrés laboral y alteraciones de la salud física y psíquica: incidencia sobre el absentismo en el trabajo
4. El marco europeo de prevención y protección de los riesgos psicosociales
  - 4.1. La directiva marco europea sobre salud y seguridad en el trabajo como disposición armonizadora básica
  - 4.2. La relevancia del diálogo social europeo y el interés de la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo frente a los riesgos psicosociales
  - 4.3. Evaluación y resultados de las medidas europeas adoptadas frente a los riesgos psicosociales
  - 4.4. Las iniciativas más recientes en materia de seguridad y salud con incidencia en los riesgos psicosociales

### Referencias bibliográficas

#### Cómo citar este estudio:

Ramos Quintana, M. I. (2018). Actos de violencia y estrés en el trabajo: análisis jurídico y marco europeo de prevención y protección. *RTSS.CEF*, 421, 19-44.

## 1. RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Y DETERIORO DE LA SALUD EN CIFRAS OFICIALES

La sexta Encuesta Europea sobre las Condiciones de Trabajo (*European Working Conditions Survey* –EWCS–) elaborada por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Eurofound) en el año 2015 –en la cual fueron entrevistados 43.850 trabajadores, de los que 3.364 lo fueron en España– ha puesto de manifiesto que, después de los trastornos músculo-esqueléticos, el estrés y los riesgos considerados como «psicosociales» ocupan el segundo puesto en el *ranking* de los causantes del deterioro de la salud de los trabajadores y trabajadoras a causa del trabajo.

La violencia en el trabajo es uno de los principales factores de riesgo psicosocial capaz de producir trastornos que van desde la depresión hasta el suicidio<sup>1</sup>. En la Unión Europea (UE)<sup>2</sup>, el 17% de las mujeres y el 15% de los hombres han sufrido algún tipo de conducta violenta en el trabajo en el último año anterior a la encuesta europea, conductas tales como maltrato verbal, interés sexual no deseado, amenazas y trato humillante, violencia física y acoso sexual y psicológico.

Las conductas agresivas o adversas admiten un registro por edad, el cual pone de manifiesto que las mismas se ceban principalmente en los trabajadores y trabajadoras jóvenes: suponen un 18% los trabajadores menores de 35 años y un 17% los trabajadores con edades comprendidas entre 35 y 45 años, si bien desciende el porcentaje en mayores de 50 años, alcanzando un 13%.

Con carácter general, los resultados de la sexta encuesta europea reflejan los efectos derivados del crecimiento del sector servicios, especialmente apto para la detección de este tipo de riesgos en la prestación de trabajo. Los riesgos psicosociales se dan con mayor frecuencia en servicios donde existe relación con clientes, pacientes y alumnos. Conjuntamente, suponen el 58% de los riesgos psicosociales en la UE, si bien en sectores concretos, como comercio, transporte, hostelería y ocio, suponen un 62% y, en el punto más alto de medición, educación, sanidad y trabajo social llegan a alcanzar el alarmante porcentaje del 75% de los riesgos para la salud derivados del trabajo.

<sup>1</sup> En el periodo de la crisis económica posterior a 2008, los episodios de suicidios de trabajadores, en particular, en el sector de la banca, han salpicado en varias ocasiones los medios de comunicación. Su calificación como accidente de trabajo ha estado expuesta a consideraciones jurídicas muy condicionadas por las circunstancias concretas. Un análisis, a partir de la STSJ de la Sala de lo Social de Cataluña, de 26 de octubre de 2015, dictada en rec. 4319/2015, puede verse en Molina (2016).

<sup>2</sup> La encuesta europea abarca los 28 Estados miembros y, además, Noruega, Suiza, Turquía, Macedonia, Serbia, Montenegro y Albania.

En relación con el factor «tiempo de trabajo», las mujeres acumulan el mayor número de horas totales de trabajo, sumando las dedicadas al trabajo «productivo» y las dedicadas a los trabajos de cuidado del hogar y los familiares, ámbito donde persiste una insoportable desigualdad según datos de la encuesta europea. Los horarios atípicos, en jornadas de excesiva duración, en turnos y en horario nocturno, asimismo, provocan serios trastornos de índole psicofísica, representando las dificultades de conciliación de la vida laboral y personal, uno de los más importantes factores de riesgo psicosocial relacionados con el tiempo de trabajo<sup>3</sup>. Ello ha obligado a que la Comisión Europea haya tenido que impulsar en el año 2015 lo que se conoce como «nueva hoja de ruta» para atender los desafíos que plantea la conciliación de la vida que enfrentan las familias trabajadoras (Rodríguez, 2016).

Según el Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo –INSSBT–, tras la presentación de la última Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (con datos de 2015 y presentada en marzo de 2017)<sup>4</sup>, en nuestro país, más de la mitad de los ocupados realiza su trabajo en contacto directo con personas, lo que se agrava en relación con los expuestos a un elevado grado de exposición a exigencias emocionales y factores de riesgos psicosocial (un 21 % de esos ocupados trabaja con clientes enfadados). Un factor como el ritmo de trabajo aumenta exponencialmente cuando se trabaja bajo demanda directa de personas en su condición de clientes, pasajeros, alumnos, pacientes y que en los servicios mencionados afecta a un preocupante 69 % de trabajadores y trabajadoras.

Asimismo, la excesiva rotación en las tareas constituye una práctica organizativa muy extendida, afectando al 47 %. La atención a objetivos de calidad revela que un 79 % de los trabajadores debe no solo realizar su trabajo sino que está sometido a la presión de hacerlo siguiendo los protocolos de calidad y procedimientos de evaluación de dicha calidad (76 %).

Un reciente informe realizado en nuestro país por especialistas en la materia, titulado *Violencia en el trabajo y sus modalidades: análisis del fenómeno en Europa, España y Latinoamérica* (Gil-Monte), arroja los siguientes resultados.

Por sectores productivos, en Europa, los profesionales relacionados con la salud y el transporte son los que registran mayores tasas de violencia en el trabajo, alcanzando porcentajes del 23 % y del 20 % respectivamente. Por el contrario, las tasas más bajas las registra el sector de la agricultura (6 %) y de la construcción (9 %).

<sup>3</sup> Un análisis sobre la organización del tiempo de trabajo y la aparición de riesgos psicosociales en Rodríguez (2017). La autora propone una organización del tiempo de trabajo basada en el concepto de «tiempo de trabajo decente» (pp. 101-103). Sobre esta misma cuestión, destacando la conexión entre condiciones de trabajo y seguridad en el trabajo, se ha formulado el concepto de «tiempo de trabajo sano»: Trillo (2010, pp. 239-242).

<sup>4</sup> Se trata, en realidad, de la explotación de los datos relativos a España recogidos por Eurofound, con base, precisamente, en la sexta EWCS, que se viene realizando cada 5 años desde 1991.

Del informe se desprende también que una de las formas de violencia en el trabajo más extendida es el acoso psicológico y el acoso sexual. Este último, según los datos extraídos, muestra un claro desequilibrio entre hombres y mujeres, ya que las mujeres sufren tres veces más acoso sexual en el trabajo que los hombres.

En España, según este informe, el 11 % de los profesionales reconoce haber sufrido algún tipo de conducta violenta en el trabajo (agresiones verbales y aislamiento, amenazas físicas, violencia física), precisando que el 20 % sufre este tipo de acciones de forma cotidiana, mientras que el 80 % lo hace de forma esporádica.

Se trata de acciones que se dan con frecuencia en todos los países y ocupaciones y que tienen consecuencias importantes sobre la salud de los trabajadores y trabajadoras, llegando a convertirse en uno de los principales motivos para sufrir depresión, ansiedad, estrés, conductas de riesgo, nerviosismo, dolores de cabeza o problemas para conciliar el sueño. A estas conclusiones se llega en el trabajo de investigación realizado, en el que se analiza la evolución de este fenómeno en Europa y Latinoamérica, acotando tres formas de violencia laboral: acoso psicológico (*mobbing*)<sup>5</sup>, acoso sexual y por razón de sexo y discriminación en el trabajo.

Por sectores, en España, los profesionales del sector sanitario y de servicios sociales, junto con los trabajadores de la Administración pública y, en particular, la educación, son los más expuestos a padecer violencia laboral.

En cuanto a la brecha existente entre las políticas de prevención y la práctica, cerca del 46 % de las empresas de la UE no posee protocolos laborales para abordar casos de violencia en el trabajo. En España la situación es aún peor, ya que el 56 % de las empresas no dispone de un procedimiento formal para afrontar la violencia en el trabajo.

Paradójicamente, son los sectores más afectados por este tipo de acciones (sanidad, educación y servicios sociales) los que registran mayor número de planes para afrontar el acoso laboral (el 52,6 % de las empresas de estos sectores posee uno) y la violencia en el trabajo (63,1 %). Unos porcentajes de registro de planes para afrontar el acoso y unos resultados deficitarios de prevención y atención debida que suscitan algunos interrogantes desde la perspectiva de género. Cabe preguntarse si la alta tasa de feminización existente en los citados sectores de actividad guarda relación, de forma directa o indirecta, con el mayor porcentaje de violencia y de acoso practicados en el lugar de trabajo o a causa del trabajo. Un interrogante que merece ser objeto de investigación detallada y específica<sup>6</sup>.

<sup>5</sup> Constitutivo de «violencia moral» (Molina, 2002, pp. 51 y ss.).

<sup>6</sup> El análisis de los riesgos psicosociales observados bajo un enfoque de género ha sido tratado por Grau (2017a; 2017b).

Si por un momento se pensara que el acoso y la violencia en el trabajo se manifiestan con mayor entidad y frecuencia en actividades o sectores productivos aptos para la colocación de personas con bajos niveles educativos, sin embargo, nada hay más lejos de la realidad, puesto que ámbitos como el de la educación y la sanidad están ocupados por mujeres y hombres de alta cualificación y elevadas competencias profesionales.

Lo pone de manifiesto, asimismo, la constatación y denuncia de prácticas de acoso en ambientes científicos y universitarios. Al finalizar el año 2015, la revista *Nature* consideró a Joan Schmelz como una de las diez personalidades del mundo científico del año. De ella se destacó su contribución a los avances de la ciencia, pero también su valor humano, al haber denunciado el acoso sexual en el mundo académico de Estados Unidos. Esta científica, de profesión física solar y codirectora del Observatorio de Arecibo en Puerto Rico, relató en su blog el infierno al que fue sometida por un superior al inicio de su carrera. Muchas mujeres se reconocieron en la historia por ella contada, lo que fue el desencadenante de una serie de manifestaciones posteriores en cadena que culminaron con la renuncia por parte de otro prestigioso astrónomo, candidato a Premio Nobel, acusado de acoso por cuatro investigadoras en la Universidad de Berkeley<sup>7</sup>.

En el funcionamiento de las instituciones públicas aparecen supuestos de violencia profesional cada vez con mayor grado de denuncia y reclamaciones contra dichos patrones conductuales. Tal es el caso de la sentencia del Tribunal de las Comunidades Europeas que desde hace bastante tiempo abordó un supuesto de acoso psicológico denunciado por un funcionario del Parlamento Europeo, Sentencia resuelta por el Tribunal de Primera Instancia (Sala Tercera) de 23 de noviembre de 2002, Asunto T-237/00.

Estos datos y cifras son reveladores de la trascendencia de los riesgos psicosociales en el trabajo y su impacto en la salud individual, pero también y por extensión en la vida familiar y desarrollo social de quienes los padecen<sup>8</sup>. Se trata de aspectos hasta ahora poco atendidos desde el punto de vista jurídico o insuficientemente abordados por los diferentes sistemas de prevención y de protección social, lo que arroja como primer efecto y más visible la carencia de medidas y respuestas adecuadas a un problema que trasciende con mucho el ámbito específico de la seguridad y salud en el trabajo. Es una cuestión –especialmente, la violencia en el trabajo– que constituye un auténtico lastre cultural y, en definitiva, un desafío político y social, a fin de que las sociedades que aspiran a asegurar el respeto a la dignidad y a los derechos fundamentales de la persona dispongan de instrumentos eficaces para combatirla en todas sus formas y bajo todas sus manifestaciones<sup>9</sup>.

<sup>7</sup> En el año 2011, esta científica dio a conocer el acoso del que fue objeto en los primeros años de su carrera académica, cuando todavía era una joven en fase de realización del doctorado, lo que le llevó a cambiar de especialidad. A pesar del trauma y las enfermedades ocasionadas por esta experiencia, acabó forjando una brillante carrera como física. *Vid.* <<https://www.prevencionintegral.com/actualidad/noticias/2016/02/13/acoso-sexual-tambien-se-da-en-actividades-cientificas>> (consultado el 8 de febrero de 2018).

<sup>8</sup> Para un acercamiento en profundidad a este tipo de riesgos, *vid.* Romero (2010).

<sup>9</sup> En relación con los derechos constitucionales concernidos en los actos de violencia en el trabajo, *vid.* Espejo (2015).

## 2. MALTRATO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO: DELIMITACIÓN CONCEPTUAL Y TIPOLOGÍA

Por seguir una definición de carácter oficial, dado que la amplitud de conductas admitiría una exploración más amplia de las múltiples acepciones que esta expresión ha recibido, la violencia en el trabajo fue definida en el año 2003 por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) como «toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma» (Repertorio, 2003, p. 4).

Dependiendo de cuál sea el origen de la agresión y siguiendo las pautas establecidas a este respecto por la OIT, se puede establecer una dual tipología de conductas en el trabajo susceptibles de ser calificadas como violentas:

1. Violencia externa o exógena: la agresión proviene de individuos ajenos a la organización, comprendiendo tanto la criminal (agresiones de esta naturaleza, como atracos)<sup>10</sup>, la de clientes o usuarios de servicios (padecida por sujetos que trabajan en contacto con el público realizando una prestación de bienes o servicios) y la violencia doméstica (agresiones familiares relacionadas con motivos derivados del trabajo).
2. Violencia interna o endógena o relacional: la agresión se produce por parte de un miembro de la organización en la que se trabaja (superior, inferior o compañero en igual posición o estatus); generalmente, deriva de conflictos de intereses no resueltos o resueltos de forma insuficiente o no adecuada.

Es posible, asimismo, clasificar los tipos de violencia laboral atendiendo a las acciones utilizadas para llevarla a cabo y las consecuencias que producen<sup>11</sup>. En tales casos, las manifestaciones pueden ser de:

1. Violencia física: uso de la fuerza física para causar un daño de naturaleza propiamente física y psicológica<sup>12</sup>. El acoso sexual y por razón de sexo cuando se

<sup>10</sup> Sentencia de la Audiencia Nacional 175/2006, de 12 de marzo de 2007, que configura un acto de atraco como un riesgo laboral. No obstante, en sentido contrario, la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia –STSJ– (Sala de lo Social) de Cataluña de 16 de mayo de 2017, rec. 434/2017, ha estimado que un atraco en una gasolinera no es responsabilidad del empresario. En el caso de autos, la empresa había adoptado medidas de prevención y de formación del trabajador. La conclusión debió haber sido la calificación como accidente de trabajo (producido durante el tiempo y en el lugar de trabajo, *ex art.* 156.3 Ley General de la Seguridad Social), pero sin recargo por omisión de medidas de seguridad. La sentencia citada, sorprendentemente, lo califica de «caso fortuito».

<sup>11</sup> Un estudio específico en este campo, precisando el concepto de violencia y su tipología y aportando vías de solución ante este fenómeno, es el de Rodríguez (2017).

<sup>12</sup> Se da mayoritariamente en sectores o profesionales con características particulares: policías, funcionarios de prisiones, personal de seguridad, trabajadores sociales, empleados de hostelería, personal sanitario, conductores de autobu-



convierte en acción y deja de ser solo una amenaza constituye violencia de orden físico, con independencia de que también lo sea de orden moral y psicológico, por cuanto atenta directamente a la integridad física y moral y a la intimidad de la persona, así como a la no discriminación, y tiene un claro componente de violencia de género.

2. Violencia psicológica: fundamentalmente está representada por el acoso psicológico o *mobbing* en todas sus manifestaciones<sup>13</sup>, pero también constituyen violencia psicológica las manifestaciones del acoso sexual y del acoso por razón de sexo, así como el maltrato verbal con ofensas habituales y continuas<sup>14</sup>. Una corriente de opinión ha considerado que las sanciones empresariales injustificadas y sin causa objetiva que las motive constituyen auténticos actos de violencia en el trabajo (Baylos y Pérez, 2009).

Resulta difícil llegar a considerar que pudiera establecerse un listado cerrado y estricto de expresiones de violencia laboral. La OIT consideró desde el año 1998<sup>15</sup> que son constitutivas de violencia las siguientes manifestaciones:

- De índole física: homicidio, violación, atraco, lesiones, palizas, patadas, mordiscos, puñetazos, escupitajos, arañazos, pinchazos, pellizcos y actos análogos.
- De naturaleza psicofísica: acoso (sexual y racista), acoso psicológico, coacciones, victimización, intimidación, amenazas, ostracismo, mensajes ofensivos, actitudes agresivas, gestos de rudeza en el uso de equipos y herramientas de trabajo, comportamiento hostil, lenguaje soez, gritos, apodos, indirectas y silencio despreciativo.

---

ses, taxistas, docentes y vendedores, según indica el ya citado Informe «Violencia en el Trabajo y sus Modalidades: análisis del fenómeno en Europa, España y Latinoamérica» (Gil-Monte, p. 4).

<sup>13</sup> Sobre la delimitación del concepto de acoso laboral y su intrínseca afectación directa a la dignidad de la persona, así como expresión manifiesta de violencia de género, *vid.* Rojas (2005, pp. 15-22).

<sup>14</sup> La STSJ (Sala de lo Social) de Extremadura de 23 de marzo de 2017, dictada en rec. 66/2017, establece que las ofensas verbales no siempre son causa de despido disciplinario, por el contrario, precisan ponderación y contextualización (y deben responder al principio de proporcionalidad y adecuación entre falta y sanción, recordando jurisprudencia establecida, entre otras, en las Sentencias del Tribunal Supremo de 15 de enero de 2009 y 19 de julio de 2010, recs. 2302/2007 y 2643/2009): en el caso de autos, se trataba de expresiones proferidas en su cuenta de Facebook por el trabajador ante la negativa de la empresa a concederle un día de permiso por muerte de un familiar en un contexto en el que sus compañeros tampoco quisieron sustituirle. Un supuesto que demuestra que la verdadera víctima de las circunstancias agresivas era el propio trabajador, al que la empresa pretendía despedir.

Véase la STSJ (Sala de lo Social) de Murcia, de 15 de marzo de 2017, rec. 1017/2016, la cual no aprecia acoso, sino comportamiento irrespetuoso, en maltrato verbal continuo y constante de un superior, sin que pueda deducirse responsabilidad para la empresa, dadas las circunstancias concurrentes.

<sup>15</sup> Año en que dio a conocer su famoso informe *Violence at Work*. *Vid.* Chapell y Di Martino (1998).

- En general, se consideran violentos todos los actos que encierran formas de discriminación en el trabajo (por causa de género, edad, origen racial, orientación sexual, etc.).

Este bagaje de conductas violentas en el trabajo aparece en todos los países, con independencia de culturas y civilizaciones. Se han elaborado otras clasificaciones de los actos y conductas calificables como violencia laboral a escala mundial, como la ofrecida por la California Division of Occupational Safety and Health (Cal/OSHA) y que es utilizada por la nota técnica de prevención especializada del Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo (NTP 489). Conforme a la misma, se caracterizan las conductas violentas en torno a tres tipos: I. De carácter externo, por cuanto son llevadas a cabo por agentes ajenos a la actividad productiva, sin trato comercial o de usuario (acciones de robo o atraco); II. De carácter externo pero protagonizadas por alguien con relación profesional, normalmente quien recibe un servicio prestado por el trabajador o trabajadora (cliente, paciente, consumidor); III. De carácter interno, por cuanto tiene algún tipo de implicación laboral con el lugar afectado o con algún trabajador concreto de tal lugar.

Según establece la nota técnica citada, las conductas de mayor violencia y peores consecuencias para la víctima corresponden a las del tipo I, si bien su periodicidad y ocurrencia es irregular en la vida de un determinado lugar de trabajo. En el tipo II son habituales agresiones físicas con consecuencias más leves, así como abusos verbales y amenazas. Surgen del contacto habitual y diario de los trabajadores con receptores insatisfechos de bienes y servicios, por lo que representan un riesgo constante para muchos trabajadores.

Actualmente, esta es una cuestión que demanda un interés particular en el ámbito de las relaciones de trabajo en la medida en que la «calificación jurídica» de los accidentes padecidos y las enfermedades contraídas resulta de especial relevancia. Particularmente, para proveer medidas de prevención y, en particular, de protección por parte de los sistemas de Seguridad Social, con independencia de otras vías jurídicas aptas para recabar la compensación por los daños padecidos.

Eurofound recoge entre las consecuencias derivadas de la violencia en el trabajo: daño físico, estrés, ansiedad, problemas para conciliar el sueño, estrés postraumático y falta de motivación, dando lugar a consecuencias no solo físicas, sino también psicológicas. Recientemente, ha quedado en evidencia que la salud mental se ve afectada de forma directa por actos de violencia sufrida en el trabajo, provocando desde aislamiento y conflictividad personal hasta deterioro de la salud física. Estudios realizados en el ámbito del INSSBT han considerado como principales riesgos psicosociales el estrés, la violencia, el acoso (en todas sus formas), la inseguridad contractual, el *burnout* o desgaste profesional. Se considera un riesgo de carácter psicosocial, asimismo, tanto la dificultad para la conciliación efectiva de vida laboral y vida privada<sup>16</sup>, como el

<sup>16</sup> Sobre la ausencia efectiva de conciliación laboral y personal como riesgo psicosocial para los trabajadores, Rodríguez (2015, pp. 177-184).

trabajo denominado de tipo emocional, debido a las exposiciones de trabajadores y trabajadoras al contacto con clientes, usuarios o terceros<sup>17</sup>.

Las consecuencias de la violencia en los entornos de trabajo deben ser adecuadamente atendidas y a tal efecto sería preciso que la normativa de prevención de riesgos laborales estableciera un marco específico por cuanto repercuten directamente no ya solo en la salud de trabajadores y trabajadoras, sino también y de forma directa en la organización productiva y en los resultados de la actividad económica.

### 3. ESTRÉS LABORAL Y ALTERACIONES DE LA SALUD FÍSICA Y PSÍQUICA: INCIDENCIA SOBRE EL ABSENTISMO EN EL TRABAJO

Es normal que en el lugar de trabajo haya un cierto nivel de estrés y es natural que al trabajar se experimente estrés en determinadas circunstancias. No obstante, si el estrés se produce de manera regular o continuada y permanente puede tener un impacto negativo directo sobre la salud, el rendimiento, la satisfacción y el bienestar<sup>18</sup>. El estrés laboral afecta, por lo mismo, a la retención de trabajadores cualificados e incide claramente en el ambiente de trabajo, la formación de equipos, las relaciones personales y repercute sobre la productividad.

Un reciente informe elaborado sobre las características de la mano de obra en Europa (ADP, 2017), tras haber encuestado a 10.000 empleados de 8 países de la UE, revela que el 84% de los empleados declara tener un buen equilibrio entre vida laboral y familiar, si bien el 17% de ellos a causa de esta circunstancia manifiesta haber experimentado niveles excesivos de estrés. Sin embargo, hay países donde esta tendencia se revierte, como es el caso de Polonia, donde un 81% revela tener dificultades de conciliación de la vida privada y laboral y sufrir niveles de estrés en un 22% de su población activa.

Los resultados alcanzados en investigaciones relativas al impacto sobre la salud del estrés en el trabajo muestran que el 16% de los empleados de Europa soportan el estrés a diario o lo soportan tan a menudo que están considerando la posibilidad de cambiar de trabajo. Unos porcentajes que han ido en aumento en los últimos años (Moreno y Báez, 2010, p. 62).

Los sectores del comercio minorista, ocio y sanitario son los más afectados, ya que 1 de cada 5 trabajadores afirma que es un problema diario o que les lleva a considerar la posibilidad de encontrar oportunidades en otras partes.

<sup>17</sup> Vid. al respecto Moreno y Báez (2010, pp. 57 y ss.).

<sup>18</sup> Comúnmente, se está haciendo uso del término «alostasis» para referirse a los efectos de la respuesta al estrés (Moreno y Báez, 2010, pp. 57-58).

Las mujeres son más propensas que los hombres a experimentar un estrés extremo: una quinta parte (20%) de ellas afirma que lo experimentan a diario en comparación con el 15% de sus colegas masculinos. Los mayores de 55 años son los menos propensos a experimentar estrés, ya que casi 1 de cada 4 (39%) dice no sufrirlo nunca, quizás debido a su mayor experiencia o a sus reducidas horas de trabajo y/o responsabilidades familiares a medida que se acercan a la jubilación.

La respuesta al estrés agudo o crónico puede llevar a ocasionar problemas musculoesqueléticos, trastornos cardiovasculares y del sueño, incidencias en el desarrollo de problemas neoplásicos y una larga serie de trastornos psicosomáticos de amplio espectro. De forma más específica, los trastornos de ánimo y emocionales, las crisis generales de ansiedad, las obsesiones y fobias, así como la fatiga generalizada se asocian a factores psicosociales de riesgo como la sobrecarga laboral, mal ambiente de trabajo, falta de autonomía o falta de recompensa adecuada. Hay, entre otros, dos factores determinantes de motivación en el trabajo: uno, las relaciones personales y profesionales con los compañeros y compañeras (cifrado en un 30%); otro, buen equilibrio entre vida laboral y privada (28%). Ambos aspectos representan casi un 60% en la medición de los factores de satisfacción y bienestar en el trabajo, lo que no deja de ser una cifra relevante, pues uno y otro constituyen circunstancias fundamentales determinantes de situaciones de estrés por causa del trabajo.

El necesario y adecuado equilibrio entre la vida laboral y la vida privada es, por lo demás, un aspecto crucial para garantizar que las personas puedan trabajar bajo condiciones mínimas de seguridad y salud (Ramos, 2013) y no sufran agotamiento debido a largas horas de trabajo, unidas a la doble jornada que representa especialmente para las mujeres, generadora de fuertes niveles de estrés y tensión, tanto en el trabajo como en el ambiente familiar.

Una consecuencia fundamental del deterioro de la salud a causa del trabajo es la relativa a los costos vinculados con el mayor absentismo por enfermedad y jubilaciones anticipadas, estimuladas estas por ambientes de trabajo nocivos desde el punto de vista de la salud física y psíquica. Este debate, recientemente, reabierto –el del absentismo laboral– necesita aproximarse a la realidad de las causas que lo producen. Según datos de la Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo de 2015, más de la mitad de los días de trabajo perdidos se debe a malas condiciones de trabajo.

Resulta significativo que el 32% de los trabajadores haya manifestado haber perdido algún día de trabajo en los últimos 12 meses debido a una baja por enfermedad o por motivos de salud. Comparado este parámetro con el estimado en la encuesta anterior (quinta EWCS –2010–), apenas se observan diferencias, pues en 2010, el 30% de los trabajadores afirmaron haber tenido algún episodio de incapacidad temporal por motivos de salud en los 12 meses previos.

No obstante, en 2015 esta prevalencia es estadísticamente superior entre las mujeres (35% frente al 29% en los hombres) y la actividad con mayor prevalencia de bajas es Educación (43%). Igualmente, significativo es que a los trabajadores que refirieron procesos de incapacidad temporal en los últimos 12 meses, se les pidió que estimaran, sobre el total de días de baja, cuántos de ellos fueron causados por accidentes laborales y cuántos por problemas de salud relacionados o empeorados a causa del trabajo.

En atención a las respuestas registradas, se estima que por cada 100 días de baja, 22 son atribuibles a accidentes de trabajo. La frecuencia es superior entre los hombres (31 % de los días de baja fueron debidos a accidente de trabajo), los trabajadores mayores (32 % de los días de baja), los operadores de instalaciones y maquinaria (65 %) y las actividades de transporte (42 %) y construcción (40 %). Y, de forma añadida, por cada 100 días de baja, 32 son atribuibles a problemas de salud relacionados o empeorados por el trabajo. Una estimación que resulta superior entre las mujeres (37 %), los trabajadores cualificados del sector agrario (76 %) y las actividades de educación (48 %) y salud (43 %).

Si 22 días de bajas son causados por accidentes y 32 se deben a bajas producidas por problemas de salud relacionados con el trabajo, ello arroja un resultado de 54 días de bajas cuyo origen común radica en este tipo de circunstancias. Ello significa, en resumen, que más de la mitad de los días de baja son atribuibles a las malas condiciones de trabajo. Y esta es una variable indispensable a contabilizar a la hora de analizar el escenario del absentismo laboral (Castejón, 2018).

Los efectos de la violencia laboral afectan igualmente a los costos relacionados con índices elevados de rotación y de reemplazo del personal; al mismo tiempo, producen una disminución de la productividad, al margen de repercutir sobre aquellos costos vinculados a reclamaciones y controversias jurídicas. Indudablemente, en los empleadores recae el costo directo del trabajo perdido y de la necesidad de mejorar las medidas de seguridad.

Entre los costos indirectos se pueden citar la menor eficiencia y productividad, la reducción de la calidad de los productos, la pérdida de prestigio de la empresa y la disminución del número de clientes.

#### 4. EL MARCO EUROPEO DE PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

Indiscutiblemente, es objetivo de la UE la mejora de las condiciones de trabajo. El Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea establece en su artículo 151 que la UE y los Estados miembros deben tener como objetivo «el fomento del empleo» y «la mejora de las condiciones de vida y de trabajo». La protección de la salud y el bienestar de las personas que trabajan durante toda su vida laboral, por otra parte, es un requisito estrechamente vinculado con el objetivo Europa 2020 de aumentar el empleo en toda la UE<sup>19</sup>.

<sup>19</sup> La tasa de empleo de la población entre 20 y 64 años debería pasar del actual 69 % a, como mínimo, el 75 % (primero de los objetivos principales de la Estrategia UE 2020). Comunicación de la Comisión: *Una estrategia para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador* [COM (2010) 2020 final. Bruselas, 03.03.2010].

Por otra parte, el artículo 153.1 contempla que la UE «apoyará y completará la acción de los Estados miembros en el ámbito de la mejora del entorno de trabajo, para proteger la seguridad y salud de los trabajadores». Con esta finalidad, el Parlamento Europeo y el Consejo podrán establecer, mediante directivas, las disposiciones mínimas en la materia, «teniendo en cuenta las condiciones y reglamentaciones técnicas existentes en cada uno de los Estados miembros» (art. 153.2).

En el proceso de los avances de los derechos sociales en la UE, hay que acudir al Acta Única Europea de 28 de febrero de 1986 (AUE), cuya entrada en vigor se produjo en julio de 1987<sup>20</sup>, para encontrar los orígenes del interés de la UE por la protección de la salud de los trabajadores y trabajadoras. El AUE revisó el Tratado constitutivo de la Comunidad Económica Europea (TCEE) e introdujo dos artículos en el citado tratado; uno de ellos, el 118 A, autorizaba al Consejo a adoptar las condiciones mínimas para promover «la mejora (...) del medio de trabajo, para proteger la seguridad y la salud de los trabajadores». Por consiguiente, la armonización de las condiciones de mejora del entorno de trabajo y protección de la salud laboral son, sin duda, grandes aportaciones que realiza el AUE, propiciando a partir de ese momento avances notables en materia de política social<sup>21</sup>.

#### 4.1. LA DIRECTIVA MARCO EUROPEA SOBRE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO COMO DISPOSICIÓN ARMONIZADORA BÁSICA

Fruto de esta modificación del TCEE fue la denominada «directiva marco», Directiva 89/391/CEE, del Consejo, de 12 de junio de 1989, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo<sup>22</sup>. Esta emblemática directiva obliga a las empresas a adoptar medidas preventivas para proteger a los trabajadores frente a accidentes y enfermedades laborales estableciendo determinadas obligaciones frente a los riesgos padecidos por causa del trabajo.

La directiva obliga legalmente a los empresarios a proteger a sus trabajadores «evitando, evaluando y combatiendo» los riesgos para su seguridad y su salud (sin mencionar riesgos específicos), lo que invita a concluir que, siendo todos, también lo han de ser los denominados riesgos «emergentes» o riesgos psicosociales presentes en el lugar de trabajo. Por otra parte, la directiva también incluye la obligación general de los trabajadores de respetar las medidas de protección establecidas por el empresario.

<sup>20</sup> DO L 169 de 29.06.1987.

<sup>21</sup> *Vid.* al respecto Cruz (2009).

<sup>22</sup> DO de 29.06.1989.

La noción de «entorno de trabajo» –que comprende el espacio en el cual se realiza el trabajo, con independencia de que sea un lugar situado dentro de la empresa u otro distante, si se realiza trabajo a distancia– se incorporó a la directiva marco europea, como se recordará, por influencia de la terminología empleada por el Convenio número 155 de la OIT, sobre seguridad y salud de los trabajadores y medio ambiente de trabajo (1981)<sup>23</sup>, al referirse a espacios de trabajo que tienen en cuenta la seguridad técnica y la prevención general de enfermedades.

Algunas disposiciones de la directiva marco aportaron considerables innovaciones que merecen una atención particular:

- La directiva tiene como objetivo establecer un mismo nivel de seguridad y salud a favor de todos los trabajadores en todos los Estados miembros de la UE (con excepción de los trabajadores domésticos y de determinados servicios públicos y militares). Por consiguiente, por vez primera, configura estándares mínimos de seguridad y salud laboral en todos los Estados miembros de la UE.
- La directiva obliga a los empresarios a adoptar las medidas preventivas adecuadas para garantizar una adecuada seguridad y salud en el trabajo.
- Introdujo como elemento fundamental el principio de evaluación de riesgos y definió sus principales elementos (1. Identificación del riesgo; 2. Participación de los trabajadores; 3. Adopción de medidas adecuadas a fin de eliminar el riesgo en su origen; 4. Deberes de documentación, y 5. Reevaluación periódica de los peligros en el lugar de trabajo).
- La nueva obligación de adoptar medidas de prevención puso de manifiesto la importancia de integrar las nuevas formas de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo, en el marco de los procesos generales de gestión empresarial.

Como ha podido apreciarse con el transcurso del tiempo, la directiva comunitaria tuvo una gran repercusión en los diferentes ordenamientos jurídicos de los Estados miembros y las respuestas ofrecidas por cada uno de ellos han diferido notablemente: desde legislaciones internas muy desfasadas con respecto a los objetivos de la directiva hasta aquellas en las que fue preciso realizar sustanciales procesos de transformación.

En España, una vez sobrepasado el plazo establecido, finalmente fue traspuesta por la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (BOE de 10 de noviembre de 1995) (LPRL)<sup>24</sup>. Y por otra parte, el Real Decreto 39/1997, que aprueba el Reglamento de los Ser-

<sup>23</sup> Ratificado por España el 31 de octubre de 1985 (BOE de 11 de noviembre de 1985).

<sup>24</sup> Modificada con posterioridad por la Ley 54/2003, de 12 de diciembre, de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales (BOE de 13 de diciembre de 2003).



vicios de Prevención en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo, obliga a los empresarios a tomar medidas preventivas para evaluar y controlar los riesgos derivados del trabajo (art. 3.1), entre los que han de entenderse incluidos los riesgos psicosociales y organizativos<sup>25</sup>, pese a que no haya una referencia ni legal ni reglamentaria específicamente dirigida a ellos. El deber de prevención pesa, en general, sobre todos los riesgos laborales o riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores y «deberá integrarse en el sistema general de gestión de la empresa» (art. 16.1 LPRL).

## 4.2. LA RELEVANCIA DEL DIÁLOGO SOCIAL EUROPEO Y EL INTERÉS DE LA AGENCIA EUROPEA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO FRENTE A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

En el ámbito del diálogo social es donde realmente se produjeron las primeras iniciativas específicas frente a las nuevas realidades de los riesgos psicosociales.

Los interlocutores sociales europeos, en su momento, reconocieron la importancia de los riesgos psicosociales en el trabajo y lo pusieron de manifiesto con la firma por parte de UNICE, UEAPME, CEEP y la Confederación Europea de Sindicatos (incluyendo representantes del Comité de Enlace CEC/Eurocuadros) del Acuerdo Marco Europeo sobre el Estrés Laboral con fecha de 8 de octubre de 2004. Tiene dos objetivos esenciales: a) incrementar la sensibilización de empleadores y trabajadores y representantes de los trabajadores acerca del estrés relacionado con el trabajo y poner el foco en los indicadores del problema; b) proporcionar un marco a empleadores y trabajadores para identificar y prevenir y manejar los problemas del estrés laboral. Además, considera que el acoso y la violencia en el lugar de trabajo, por sí mismos, son factores potenciales de estrés (art. 2, apdo. tercero).

El acuerdo marco señala que, potencialmente, el estrés puede afectar a cualquier lugar de trabajo, a cualquier trabajador, a empresas de cualquier tamaño, actividad, a cualquier tipo de contrato o relación laboral (art. 1, apdo. segundo), lo que obliga a que dicho riesgo haya de ser documentado por una evaluación de riesgos psicosociales. Destaca en este aspecto la importancia de la directiva marco, que ordena a los empleadores proteger a los trabajadores frente a todos los riesgos en el lugar de trabajo y constituye la base fundamental para exigir la prevención y protección debida, a falta de una ordenación jurídica específica sobre este tipo de riesgos. En España, se recordará, fue incorporado a través del Acuerdo de Negociación Colectiva (2005-2006)<sup>26</sup>.

<sup>25</sup> Así se desprende, igualmente, de algunas medidas preventivas establecidas con carácter reglamentario vigentes en la actualidad (Fumero, 2017, pp. 296-299).

<sup>26</sup> El Acuerdo marco europeo sobre la protección de la salud y la seguridad en el sector de la peluquería, suscrito por Coiffure UE y UNI Europa Hair and Beauty, con fecha de 26 de abril de 2012, señala en su cláusula 9 que las partes deciden acogerse a lo dispuesto en el Acuerdo Marco Europeo sobre el Estrés Laboral, abordando los riesgos psicosociales en el sector bajo el rótulo «Salud mental y bienestar». Un análisis pormenorizado del mismo en Romero (2015).



Posteriormente, fue suscrito el Acuerdo Marco sobre el Acoso y la Violencia en el Trabajo con fecha de 26 de abril de 2007 por la CES, BUSINESSEUROPE, la UEAPME y el CEEP<sup>27</sup>, el cual presentaba un objeto más amplio, como era prevenir y, en su caso, gestionar problemas de intimidación, acoso sexual y violencia física en el lugar de trabajo, condenando toda forma de violencia en el trabajo.

Este acuerdo vino a robustecer las obligaciones de las empresas para proteger la seguridad y salud en los lugares de trabajo, haciendo especial hincapié en la sensibilidad por la degradación de la dignidad de las personas que los actos de acoso y violencia suponen. Se propone alcanzar un doble objetivo: a) aumentar la sensibilización y percepción del acoso y la violencia tanto por los empresarios como por los trabajadores y sus representantes, y b) proporcionar un marco para identificar, prevenir y hacer frente a los mismos.

Se trata, evidentemente, de un instrumento que refleja la efectiva contribución de los interlocutores sociales europeos no solo en materia de salud y seguridad ocupacional de los trabajadores, sino también de su dignidad, constituyendo un claro impulso y promoción «de organizaciones del trabajo modernas» (Melian, 2017, p. 235)<sup>28</sup>. Su eficacia jurídica quedó, como es sabido, condicionada a los procedimientos y prácticas propios de los interlocutores sociales y de los Estados miembros (art. 155 TFUE y antiguo art. 139 Tratado Constitutivo de la Comunidad Europea).

En conclusión, ambos instrumentos han puesto de manifiesto un especial interés por atender debida y específicamente los denominados «riesgos emergentes» o «nuevos riesgos», que no son, en absoluto, nuevos, pero sí de reciente reconocimiento e identificación.

Estos acuerdos han conllevado un compromiso con el desarrollo y la aplicación de su contenido a escala nacional, fundamentalmente a través de la legislación y de la negociación colectiva. Quizá donde más ha avanzado la tutela jurídica frente a los riesgos psicosociales ha sido en el ámbito específico del acoso en todas sus formas (tanto en la legislación de la UE como en el de las propias normas nacionales), pero el resto de manifestaciones de este tipo de riesgos para la salud dispone hasta ahora de un escaso soporte jurídico de identificación, prevención y protección.

La negociación colectiva, por su parte, no ha explorado todas las posibilidades existentes para establecer condiciones que mejoren los niveles de atención y prevención de las variadas formas de violencia y acoso en el trabajo ni para atender los factores desencadenantes del estrés laboral.

En España, a sabiendas de que los riesgos psicosociales tienen un evidente sesgo de género, tampoco los planes de igualdad que se han venido estableciendo dan cuenta de iniciativas o medidas para combatir todas las manifestaciones de los riesgos psicosociales (Grau, 2017a). Continúan estando muy centrados principalmente en el acoso, al igual que los convenios co-

<sup>27</sup> Comisión de las Comunidades Europeas [COM (2007) 686 final]. Bruselas, 08.11.2007.

<sup>28</sup> Un análisis del contenido y eficacia de dicho acuerdo marco en Romero y Bogoni (2009).

lectivos, que, como regla común y parte del contenido mínimo de todo convenio, están incorporando este tipo de cláusulas en virtud de lo dispuesto en el artículo 85.1 del Estatuto de los Trabajadores, pero más con criterios de formalidad que proponiendo medidas concretas para prevenirlo y combatirlo.

Las investigaciones y estudios realizados conjuntamente por la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo (EU-OSHA) y Eurofound ponen de manifiesto que los riesgos psicosociales más frecuentes de las personas que trabajan se asocian con el tipo de tareas realizadas y con la intensidad del trabajo. Una intensidad elevada de trabajo se asocia generalmente con daños a la salud y a niveles básicos de bienestar, fundamentalmente, por efecto del estrés y las patologías que provoca (Informe, 2014).

Otros factores, como violencia y acoso, se caracterizan por un déficit de denuncias por parte de los trabajadores y, sin embargo, tienen una estrecha relación negativa con el bienestar. Por el contrario, una adecuada conciliación de la vida laboral y privada, así como las medidas de apoyo social, ejercen una influencia positiva. Recientemente, continúan señalando estas fuentes de la UE, se ha detectado un aumento de la presión laboral y de la violencia y el acoso en algunos países, lo que puede ser consecuencia de cambios operados en el lugar de trabajo a causa de la crisis.

Si bien es cierto que las condiciones de trabajo difieren por sectores productivos, existen diferencias de género que no dependen necesariamente del sector: los hombres, por lo habitual, trabajan mayor número de horas en el denominado «trabajo productivo»; las mujeres, generalmente, tienen más dificultades de promoción en sus carreras profesionales. Una conclusión alcanzada por las investigaciones promovidas por la Agencia Europea de Seguridad y Salud y Eurofound que parece elevarse a la categoría de característica general de los mercados de trabajo europeos.

Los riesgos psicosociales en la UE se perciben por lo general como motivo de preocupación por parte de los directivos de las organizaciones empresariales. Sin embargo, menos de un tercio de empresas dispone de procedimientos para su prevención. Para combatirlos, la agencia europea recuerda que la prevención de riesgos psicosociales no se refiere a una actividad puntual, sino que exige a) continuidad en su seguimiento, detección y protección, b) cambios en la organización del entorno de trabajo y c) participación activa de los trabajadores en dichos procesos, lo que permite, asimismo, alcanzar mayores y mejores resultados.

Parece conveniente diseñar una estrategia de actuación que contenga toda la información necesaria y que predisponga a las empresas al cambio, a fin de atender los riesgos específicos de índole psicosocial que, por su actividad o sector al que pertenecen, deben afrontar.

¿Qué responsabilidades políticas cabe deducir del creciente aumento de los riesgos psicosociales y cómo abordarlos? Sobre este extremo la agencia europea y Eurofound reconocen el valor de las iniciativas legislativas hasta ahora puestas en marcha, así como el valor del diálogo social en su función de mejora de las condiciones de trabajo, invocando la relevancia del papel de la negociación colectiva en este ámbito.

Son fundamentales las políticas centradas en la prevención, bien sea mediante legislación o con instrumentos de inspección, vigilancia o control. Igualmente, se revelan útiles y eficaces los procesos de participación de los trabajadores: de una parte, la propia negociación colectiva y, de otra, la intervención de los órganos de representación de los trabajadores en materia de seguridad y salud laboral. Esta es, por otra parte, la recomendación que los organismos europeos de salud y seguridad en el trabajo han venido formulando insistentemente.

#### 4.3. EVALUACIÓN Y RESULTADOS DE LAS MEDIDAS EUROPEAS ADOPTADAS FRENTE A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

En el año 2004, la Comisión Europea dio a conocer la Comunicación sobre la aplicación práctica de las disposiciones de algunas directivas<sup>29</sup>, en concreto, la Directiva 89/391/CEE y otras directivas específicas en materia de seguridad y salud, dictadas en desarrollo de lo dispuesto en el artículo 16 de la propia directiva marco. En dicha comunicación se registraba la influencia positiva de la legislación comunitaria sobre las normas nacionales en materia de seguridad y salud, así como su efectiva aplicación práctica en las empresas e instituciones del sector público. Destacaba la extensión de la cultura de la prevención pero, al mismo tiempo, detectaban ciertas deficiencias que era preciso corregir.

Para atender los nuevos riesgos del trabajo o riesgos emergentes, es preciso –decía la citada comunicación– que la agencia europea disponga de información suficiente y adecuada en relación con la aparición de nuevas enfermedades, accidentes y trastornos de la salud por causa del trabajo.

Precisamente, la segunda Encuesta Europea de Empresas sobre Riesgos Nuevos y Emergentes (ESENER-2), de 3 de marzo de 2016, otorga prioridad a los riesgos generales para la salud y a los riesgos psicosociales, en particular. Y señala las siguientes variables a tener en cuenta:

- Los factores de riesgo psicosocial se consideran más difíciles de gestionar que los de otro tipo. Casi 1 de cada 5 empresas que afirman tener conflictos relacionales con clientes, pacientes, alumnos, etc. o sufrir presión laboral temporal indican, asimismo, carecer de información e instrumentos adecuados para abordar este tipo de riesgos de una manera eficaz; especialmente, este parámetro afecta a las Administraciones públicas, seguido del sector de las finanzas, inmobiliario y otros servicios científico-técnicos.
- La reticencia a hablar abiertamente de estas cuestiones parece ser una de las principales dificultades para abordar los riesgos psicosociales (30 % de las empresas en la Europa de los veintiocho).

<sup>29</sup> Comunicación (2004) 62 final, Comisión de las Comunidades Europeas, Bruselas, 05.02.2004.

- Poco más de la mitad de todas las empresas encuestadas en la Europa de los veintiocho (53 %) dicen contar con información suficiente sobre cómo incluir los riesgos psicosociales en las evaluaciones de riesgo.
- Centrándose en las empresas que han aplicado medidas para prevenir los riesgos psicosociales en los 3 años anteriores a la encuesta, el 63 % de las empresas de la Europa de los veintiocho indica que los trabajadores participaron en la elaboración y la aplicación de dichas medidas.
- Los riesgos psicosociales tienen un perfil sectorial, siendo prevalentes en educación, sanidad, trabajo social y en la Administración pública. Generalmente, aumentan con el tamaño de la empresa, especialmente, el riesgo de sufrir presión en el trabajo.
- En cuanto a las medidas adoptadas frente a los riesgos psicosociales, figuran: a) la reorganización del trabajo para reducir las exigencias laborales y la presión laboral (38 %) y b) el asesoramiento confidencial para los trabajadores (36 %), siendo estas dos las más frecuentes.

El Observatorio Europeo de Riesgos ha venido ocupándose de analizar la información que le llega sobre esta materia, a partir de la cual evalúa los cambios producidos en la tecnología y en la sociedad, así como su repercusión en el trabajo. El observatorio considera «riesgos emergentes» aquellos ya conocidos causados por cambios sociales/tecnológicos o descubrimientos científicos<sup>30</sup> o bien los que son percibidos como problemas existentes que en el presente se consideran un riesgo debido al cambio en la percepción pública.

Un reciente Informe (2017) específico del observatorio versa precisamente sobre la participación de los trabajadores en la gestión de la seguridad y salud y data de diciembre de 2016. Un informe que, elaborado en desarrollo de la ESENER-2, ha puesto de relieve que existe una clara asociación entre la existencia de representantes de los trabajadores en materia de seguridad y salud laboral y una mejor gestión de la seguridad y salud en los lugares de trabajo, lo que además se relaciona con buenas prácticas empresariales en este campo.

#### 4.4. LAS INICIATIVAS MÁS RECIENTES EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD CON INCIDENCIA EN LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

La política de la UE en el ámbito de la prevención se ha venido articulando en torno a las Estrategias de Seguridad y Salud en el Trabajo, generalmente establecidas por periodos de 5 años, en las que se han fijado los objetivos a alcanzar y las líneas de actuación a llevar a cabo, partiendo en cada una de ellas de un diagnóstico de situación.

<sup>30</sup> Precisamente, al impacto de las nuevas tecnologías sobre las condiciones de trabajo y la producción de riesgos psicosociales se dedica el Anuario Internacional 2016. Puede consultarse un reciente estudio especializado en este campo realizado por Dans (2017).

El Marco Estratégico Europeo sobre Seguridad y Salud en el Trabajo (2014-2020) (MEESST)<sup>31</sup> contempla tres grandes objetivos a alcanzar en este umbral temporal:

- Mejorar la aplicación de la normativa existente.
- Mejorar la prevención de enfermedades profesionales, con especial atención a los riesgos emergentes, en especial los riesgos psicosociales.
- Atender los retos derivados de los cambios demográficos.

Uno de sus objetivos estratégicos, cuantificado como el número 5, señala que es preciso abordar el envejecimiento de la mano de obra europea, así como la mejora de las enfermedades relacionadas con el trabajo para hacer frente a los riesgos existentes y emergentes. Dentro del mismo, se incide en que la mala salud relacionada con el trabajo, en particular las enfermedades causadas o agravadas por el trabajo y las malas condiciones laborales, supone una pesada carga para los trabajadores, las empresas y los sistemas de Seguridad Social.

Aun cuando se han vertido serias críticas frente al cambio de perspectiva que presenta el actual marco estratégico –un enfoque economicista al vincular la salud de los trabajadores con conceptos como competitividad, rentabilidad, productividad, empleabilidad (Igartua, 2015; Segado, 2016)–, no es menos cierto que, al menos, contempla y resalta la importancia de la necesidad de una regulación más exhaustiva de las enfermedades relacionadas con el trabajo y de la conveniencia de poner en práctica herramientas no legislativas llamadas a complementar el acervo de la UE.

A comienzos de 2017, la Comisión Europea lanzó su comunicación dirigida al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones titulada «Trabajo más seguro y saludable para todos-Modernización de la legislación y las políticas de la UE de salud y seguridad en el trabajo»<sup>32</sup>. Y ha sido precisamente en esta comunicación, que se presenta como avance de iniciativas futuras de la UE, donde se anuncia una cierta voluntad política de iniciar o abordar de manera específica, entre otros, los riesgos psicosociales. Después de recordar que el «marco legislativo de la UE ha desempeñado un papel central en el diseño de las estrategias de seguridad en el trabajo tanto nacionales como de las empresas», deja sentado asimismo que la labor de evaluación de los resultados obtenidos mediante la aplicación del acervo de la UE en esta materia hasta ahora permite afirmar que «el marco responde al objetivo de proteger adecuadamente a los trabajadores»<sup>33</sup>.

<sup>31</sup> Establecido en la Comunicación de la Comisión Europea al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social y al Comité de las Regiones, de 6 de junio de 2014.

<sup>32</sup> COM (2017) 12 final. Bruselas, 10.01.2017.

<sup>33</sup> Como pone de manifiesto el documento SWD (2017) 10: *Evaluación ex post de las Directivas de la UE sobre salud y seguridad en el trabajo*.

En esta labor de evaluación quedó constatado que la directiva marco y la más de una veintena de directivas específicas resultan un marco eficaz y adecuado a su objetivo, pero también se ha evidenciado que determinadas disposiciones específicas de algunas directivas han quedado obsoletas. En otro orden de cosas, la evaluación ha revelado la necesidad de buscar «métodos eficaces para hacer frente a los nuevos riesgos» del trabajo. En particular, quedó patente la preocupación por abordar ciertas necesidades para las que las empresas necesitan más apoyo: el estrés, los trastornos del aparato locomotor y la creciente diversidad de los trabajadores, concretamente, su envejecimiento. La comunicación revela el compromiso de la UE en seguir invirtiendo en salud y seguridad en el trabajo para garantizar la protección eficaz en un contexto de «cambios en la naturaleza del trabajo y de nuevos riesgos»<sup>34</sup>.

Uno de los tres objetivos principales de las nuevas paredes maestras de la orientación europea sobre salud y seguridad laboral lo constituye el «apoyo a las empresas, especialmente, a las pymes y a las microempresas, a cumplir el marco legislativo de salud y seguridad en el trabajo» (punto 2, pág. 6 de la citada comunicación). Y constituye un objetivo específico «ayudar a las empresas a hacer frente rápidamente a los crecientes riesgos de salud y seguridad en el trabajo». Entre estos se encuentran: 1) Los riesgos psicosociales, 2) Los riesgos para el aparato locomotor, 3) La evaluación del riesgo teniendo en cuenta la diversidad de los grupos de riesgo especialmente sensibles: mujeres, jóvenes, trabajadores de edad avanzada, trabajadores inmigrantes y personas con discapacidad. Para estos colectivos se indica la necesidad de diseñar «medidas específicas de prevención y protección según las necesidades de tales grupos de trabajadores».

Por lo que a los riesgos psicosociales se refiere, señala la comunicación algunos aspectos dignos de tenerse en cuenta: a) los riesgos psicosociales y el estrés laboral forman parte de los problemas en aumento y más difíciles de abordar en el campo de la salud y seguridad en el trabajo; b) al estrés en el trabajo se deben, aproximadamente, la mitad de los días de trabajo perdidos, ya que las bajas por estrés son habitualmente largas; c) el estrés provoca disminución del rendimiento y provoca mayor número de accidentes; d) la rotación de personal en el trabajo está relacionada con altos niveles de estrés. Unas referencias que coinciden con los datos oficiales publicados por la UE en relación con las alteraciones de la salud originadas por padecimientos psíquicos y físicos derivados de la organización y las condiciones de trabajo.

No se ha anunciado en ningún momento la voluntad de intervenir sobre los riesgos psicosociales considerados como riesgos específicos que pudieran ser merecedores de una directiva propia en el contexto del desarrollo de la directiva marco europea. Entre otras razones, porque el artículo 16 de la directiva, en relación con las materias referidas en su anexo, no se refiere en nin-

<sup>34</sup> El Parlamento Europeo también ha señalado la conveniencia de que se aplique, se cumpla y se haga cumplir la legislación de seguridad y salud, así como la relativa a la diversidad de los nuevos riesgos en aumento, al emitir su informe de 2015 sobre el Marco Estratégico de la UE en Materia de Salud y Seguridad en el Trabajo (2014-2020) (INI), 2015/2107, de 26.10.2015.

gún momento a este tipo de riesgos. Cabe postular que, en todo caso, una eventual directiva sobre riesgos psicosociales podría tener cobertura bajo algunas materias, como la relativa a lugares de trabajo o equipos de trabajo (por ejemplo y, en particular, en relación con el tecnoestrés), que sí aparecen mencionadas y que han dado lugar a directivas específicas en estos ámbitos.

La evaluación de resultados alcanzados en la UE pone de manifiesto que esta es una realidad afectante a la salud de los trabajadores, con sesgo particular para algunas categorías o grupos de trabajadores y trabajadoras, que precisará, además, atender las circunstancias específicas de los trabajadores especialmente sensibles a riesgos del trabajo. Al propio tiempo, afecta igualmente al rendimiento, las ausencias al trabajo, la competitividad de las empresas y la economía en general.

Por último, el Pilar Europeo de Derechos Sociales<sup>35</sup>, como marco a partir del cual se desarrollará la nueva dimensión social europea en el periodo poscrisis, contempla dentro de los principios relativos a la «igualdad de oportunidades y acceso al mercado de trabajo», en el punto número 9, la seguridad y salud en el trabajo. A esta cuestión se refiere el pilar en el sentido de manifestar que es preciso atender los nuevos riesgos para la salud laboral derivados de cambios en el trabajo y las nuevas modalidades de contratación, las transformaciones del trabajo y el envejecimiento de la población en edad activa. Una base sobre la cual actuar desarrollando iniciativas efectivas y eficaces para combatir los estragos que sobre la salud provocan los cambios sustanciales que está experimentando el trabajo en la actualidad.

---

## Referencias bibliográficas

ADP (2017). *The Workforce View in Europe 2017*. Recuperado de <<https://www.adp.co.uk/assets/vfs/Family-32/adp-files/Insights-Resources/Whitepapers/Docs/adp-uk-workforceview-hcm-2017.pdf>> (consultado el 8 de febrero de 2018).

Anuario internacional (2016). *Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación y Riesgos Psicosociales en el trabajo*. Madrid: Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente UGT-CEC. Recuperado de <<http://www.ugt.es/Publicaciones/Anuario2016%20WEB.pdf>> (consultado el 8 de febrero de 2018).

Baylos Grau, A. y Pérez Rey, J. (2009). *El despido o la violencia del poder privado*. Madrid: Trotta.

---

<sup>35</sup> Proclamado en la cumbre social europea celebrada en Gotemburgo el 17 de noviembre de 2017, *vid.* Ramos (2018).



- Castejón Vilella, E. (2018). Más de la mitad de los días de baja son causados por las malas condiciones de trabajo. <prevencionintegral.com> (31-01-2018). Recuperado de <<https://www.prevencionintegral.com/comunidad/blog/entre-sin-llamar/2018/01/23/mas-mitad-dias-baja-son-causados-por-malas-condiciones-trabajo>> (consultado el 8 de febrero de 2018).
- Chapell, D. y Di Martino, V. (1998). *Violence at work*. Ginebra: Oficina Internacional de Trabajo.
- Cruz Villalón, J. (2009). La construcción de la Europa social: derechos laborales, diálogo social y negociación colectiva. *Gaceta Sindical*, 13, 52-70.
- Dans Álvarez de Sotomayor, L. (2017). Incidencia de las tecnologías digitales en la salud psicosocial de los trabajadores. En M. I. Ramos Quintana (Dir.), *Riesgos Psicosociales y Organización de la Empresa* (pp. 63-95). Navarra: Thomson Reuters-Aranzadi, Ministerio de Economía, Industria y Competitividad.
- ESENER-2. (2016). Resumen. Segunda Encuesta Europea de Empresas sobre Riesgos Nuevos y Emergentes. Recuperado de <<https://osha.europa.eu/es/tools-and-publications/publications/second-european-survey-enterprises-new-and-emerging-risks-esener/view>> (consultado el 8 de febrero de 2018).
- Espejo Megías, P. (2015). Los derechos constitucionales afectados por la violencia laboral. *Nueva revista española de derecho del trabajo*, 174, 129-145.
- EWCS (2010). *European Working Conditions Surveys*. Eurofound. Recuperado de <<https://www.eurofound.europa.eu/es/surveys/european-working-conditions-surveys/fifth-european-working-conditions-survey-2010>> (consultado el 8 de febrero de 2018).
- Fumero Dios, I. S. (2017). Incidencia de los riesgos psicosociales en la salud de los trabajadores; identificación, evaluación e intervención psicosocial. En M. I. Ramos Quintana (Dir.), *Riesgos Psicosociales y Organización de la Empresa* (pp. 279-313). Navarra: Thomson Reuters-Aranzadi, Ministerio de Economía, Industria y Competitividad.
- Gil-Monte, P. R. (s.f.). *Violencia en el trabajo y sus modalidades: análisis del fenómeno en Europa, España y Latinoamérica*. Universidad Internacional de Valencia. Recuperado de <<http://www.viu.es/wp-content/uploads/2017/01/Violencia-en-el-trabajo-y-sus-modalidades-an%C3%A1lisis-del-fen%C3%B3meno-en-Europa-Espa%C3%B1a-y-Latinoam%C3%A9rica.pdf>> (consultado el 8 de febrero de 2018).
- Grau Pineda, M. C. (2017a). [Sobre la imperiosa necesidad de incorporar el sesgo de género en la gestión de los riesgos psicosociales](#). *RTSS.CEF*, 408, 23-58.
- Grau Pineda, M. C. (2017b). El sesgo de género de los riesgos psicosociales: análisis y propuestas de regulación jurídica. En M. I. Ramos Quintana (Dir.), *Riesgos Psicosociales y Organización de la Empresa* (pp. 255-277). Navarra: Thomson Reuters-Aranzadi, Ministerio de Economía, Industria y Competitividad.
- Igartua Miró, M. T. (2015). [Hacia un enfoque más economicista en la política europea de seguridad y salud en el trabajo: reflexiones críticas a la luz del Marco Estratégico 2014-2020](#). *RTSS.CEF*, 383, 13-46.
- Informe (2014). *Riesgos psicosociales en Europa: prevalencia y estrategias de prevención*. Resumen ejecutivo. Recuperado de <<https://osha.europa.eu/es/tools-and-publications/publications/reports/executive-summary-psycho-social-risks-in-europe-prevalence-and-strategies-for-prevention>> (consultado el 8 de febrero de 2018).



- Informe (2017). *Worker participation in the management of occupational safety and health: qualitative evidence from ESENER 2*. Recuperado de <<https://osha.europa.eu/es/tools-and-publications/publications/worker-participation-management-occupational-safety-and-health>> (consultado el 8 de febrero de 2018).
- Melián China, L. M. (2017). La eficacia del acuerdo marco europeo sobre acoso y violencia en el trabajo. En M. I. Ramos Quintana (Dir.), *Riesgos Psicosociales y Organización de la Empresa* (pp. 233-251). Navarra: Thomson Reuters-Aranzadi, Ministerio de Economía, Industria y Competitividad.
- Molina Navarrete, C. (2002). La tutela frente a la «violencia moral» en los lugares de trabajo: entre prevención e indemnización. *Aranzadi Social*, 18, 45-90.
- Molina Navarrete, C. (2016). **Suicidio, accidente laboral y riesgo profesional. ¿Hora de recanalizar el desbordamiento de un concepto?** (Comentario a la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña de 26 de octubre de 2015, rec. núm. 4319/2015). *RTSS.CEF*, 395, 162-171.
- Moreno Jiménez, B. y Báez León, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medias y buenas prácticas*. Madrid: MITIN, INSHT, UAM. Recuperado de <<https://www.uco.es/servicios/dgppa/images/prevencion/glosariopr/fichas/pdf/INSHTfactoresriesgospsicosociales.pdf>> (consultado el 8 de febrero de 2018).
- NTP 489 (1998). *Violencia en el lugar de trabajo*. Recuperado de <[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp\\_489.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_489.pdf)> (consultado el 8 de febrero de 2018).
- Ramos Quintana, M. I. (2013). Tiempo de trabajo y conciliación de vida personal, familiar y laboral: riesgos psicosociales emergentes. En M. I. Ramos Quintana (Dir.) y C. Grau Pineda (Coord.), *Salud en el trabajo y riesgos laborales emergentes* (pp. 89-111). Albacete: Bomarzo.
- Ramos Quintana, M. I. (2018). El «momento cumbre» del Pilar Europeo de Derechos Sociales. *Trabajo y Derecho*, 37, 8-11.
- Repertorio (2003). *Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla*. Ginebra: OIT. Recuperado de <[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)> (consultado el 8 de febrero de 2018).
- Rodríguez Bravo de Laguna, J. J. (2015). *Dimensiones jurídico-laborales del derecho a la conciliación de la vida familiar y laboral*. Pamplona: Aranzadi.
- Rodríguez Bravo de Laguna, J. J. (2017). La violencia en el trabajo: perfiles jurídicos. En M. I. Ramos Quintana (Dir.), *Riesgos Psicosociales y Organización de la Empresa* (pp. 315-334). Navarra: Thomson Reuters-Aranzadi, Ministerio de Economía, Industria y Competitividad.
- Rodríguez González, S. (2016). Nueva hoja de ruta de la UE para conciliar de manera más eficaz la vida laboral y la vida privada. *Trabajo y Derecho*, 15, 84-87.
- Rodríguez González, S. (2017). Trabajo decente y riesgos psicosociales: la organización del tiempo de trabajo. En M. I. Ramos Quintana (Dir.), *Riesgos Psicosociales y Organización de la Empresa* (pp. 97-144). Navarra: Thomson Reuters-Aranzadi, Ministerio de Economía, Industria y Competitividad.
- Rojas Rivero, G. P. (2005). *Delimitación, prevención y tutela del acoso laboral*. Albacete: Bomarzo.

Romero Ródenas, M. J. (2005). El estrés laboral como factor desencadenante de los riesgos psicosociales. Su posible protección en el ámbito de la empresa: especial referencia al acuerdo europeo sobre el estrés laboral. *Justicia Laboral*, 22, 13-31.

Romero Ródenas, M. J. (2010). *Los riesgos psicosociales en el trabajo*. Albacete: Bomarzo.

Romero Ródenas, M. J. y Bogoni, M. (2009). La negociación colectiva europea a través del Acuerdo Marco Europeo contra la violencia en el trabajo: el último ejemplo de negociación colectiva en el espacio europeo. *Revista de Derecho Social*, 47, 209-230.

Segado Rodríguez, P. (2016). El Marco Estratégico de la Unión Europea sobre la seguridad y salud en el trabajo 2014-2020 a los dos años de su aprobación. *Trabajo y Derecho*, 18, 72-77.

Trillo Párraga, F. J. (2010). *La construcción social y normativa del tiempo de trabajo: identidades y trayectorias laborales*. Valladolid: Lex Nova, 2010.