

# Guía

## Prevención de Riesgos Psicosociales en **Bancos y Cajas**



observatorio  
de riesgos psicosociales  
UGT





**Guía**

PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES  
EN BANCOS Y CAJAS

*Reservados todos los derechos. Ninguna parte de este libro puede ser reproducida o transmitida en forma alguna ni por medio alguno, electrónico o mecánico, incluidos fotocopias, grabación o por cualquier sistema de almacenado y recuperación de información, sin permiso escrito del editor.*

Edita: Comisión Ejecutiva Confederal de UGT  
C/ Hortaleza, 88 • 28004 Madrid

Primera edición: Madrid, diciembre de 2011

Diseño gráfico y de cubierta: Paco Arnau

Impresión:

Depósito Legal:

# Guía

## Prevención de Riesgos Psicosociales en **Bancos y Cajas**



**observatorio**  
de riesgos psicosociales  
**UGT**



# Índice

---

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>7</b>
<b>2. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DEL SECTOR</b> .....	<b>13</b>
<b>3. FACTORES DE RIESGO EN EL SECTOR DE LA BANCA Y CAJAS DE AHORROS</b> .....	<b>19</b>
<b>4. RIESGOS PSICOSOCIALES DEL SECTOR</b> .....	<b>25</b>
<b>5. MEDICIÓN DE LA INCIDENCIA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES: RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO DEL OPRPS</b> .....	<b>43</b>
<b>6. ACCIÓN PREVENTIVA</b> .....	<b>81</b>
<b>7. ALGUNAS 'EXPERIENCIAS PRÁCTICAS'</b> .....	<b>87</b>
<b>8. LA EXPERIENCIA EN LOS TRIBUNALES: SENTENCIAS SOBRE RIESGOS PROFESIONALES</b> .....	<b>101</b>
<b>9. ANEXOS</b> .....	<b>103</b>
Acuerdo Marco Europeo sobre el Estrés Laboral .....	103
Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y la Violencia en el Trabajo .....	106
Diálogo Social Europeo. Directrices multisectoriales para solucionar la violencia y el acoso de terceros relacionados con el trabajo .....	108
<b>X. PARA SABER MÁS</b> .....	<b>113</b>







## 1. INTRODUCCIÓN

La salud laboral se identifica con el grado de “bienestar físico, psíquico y social de los trabajadores” en relación con las características y riesgos derivados del lugar de trabajo, el ambiente laboral y la influencia de éste en su entorno (artículo 32 Ley 33/2011, General de Salud Pública). El ambiente de trabajo es relevante, pues, para conocer ese estado de salud-bienestar de la población ocupada en un determinado sector de actividad y resulta de la interacción del conjunto total de condiciones y objetos que rodean el lugar y el instante en el cual el trabajador desempeña sus tareas; refleja, por ello, las condiciones en las que éste ejecuta su labor. La calidad del ambiente, de las condiciones de trabajo, guarda relación con los riesgos a los que se exponen los trabajadores.

Entre los “factores” —causas o agentes— de riesgo —relación de probabilidad de que se produzca un problema de salud— que pueden afectar negativamente al bienestar están los de naturaleza psicosocial. Los factores de riesgo psicosocial en los lugares de trabajo hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en un ambiente de trabajo, y que tienen que ver con la concepción, organización y gestión del trabajo, la organización, y las relaciones sociolaborales. Por tanto, guardan relación con la organización, los procedimientos y métodos de trabajo, el contenido del trabajo, el desempeño de las tareas, las relaciones interpersonales, y el contexto social y ambiental (Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo, 2000; Comité Mixto OIT-OMS, 1984; Cox, Griffiths y Randall, 2003; INSHT, 2001).

La magnitud de estos riesgos es significativa. Los llamados “riesgos psicosociales” —el estrés laboral, el síndrome del quemado o de desgaste profesional, la violencia psíquica, el acoso moral en el trabajo, la discriminación sistemática, el acoso sexual...— constituyen hoy el segundo problema de salud laboral en la Unión Europea, por el número de trabajadores afectados y por el coste que ocasionan los daños derivados de su no prevención. Así, lo tienen constatado las autoridades comunitarias, a través de las sucesivas “Encuestas Europeas de Condiciones de Trabajo” que se realiza cada 5 años (la última se ha realizado en 2010), que también ponen de relieve los efectos negativos que tienen tanto para la población trabajadora, en términos de pérdida de salud e incremento de enfermedades relacionadas con el trabajo, cuanto para las empresas, en términos de pérdida de productividad. En consecuencia, está justificado de un modo pleno el incremento de la preocupación institucional, social y sindical por esta cuestión.

Los “riesgos psicosociales” tienen una fuerte presencia —incidencia— en todos los sectores de actividad, porque se vinculan estrechamente a factores relacionados con las formas de organización de la actividad y las condiciones de empleo y trabajo. Pero está comprobado que hay sectores económicos en los que aqué-

llos tienen una mayor prevalencia —porcentaje de incidentes de esta naturaleza por el número de trabajadores en el sector—. Entre los sectores que mayor incidencia y prevalencia muestran están, sin ninguna duda, los que se incluyen usualmente en el “sector servicios”, por el tipo de organización de éstos, por el recurso intensivo a personas empleadas y por la mayor densidad de relaciones de carácter social y personal que se entablan en su desarrollo —relaciones derivadas de la atención al público, ya sea usuario (servicios públicos) ya sea clientela (servicios de tipo mercantil).

Pues bien, dentro de este macro-sector de actividades, el sector financiero —Bancos y Cajas de Ahorros principalmente— aparece usualmente entre los que mayor incidencia tiene en este tipo de riesgos, por la fuerte acumulación de factores estresantes que se produce en él. Esta constatación lo hace especialmente propicio para fomentar los análisis de incidencia de estos riesgos y, sobre todo, para promover la adopción de políticas de empresa garantes de la salud de los trabajadores frente a estos riesgos, ya más que “emergentes” crecientes.

Asimismo, la oportunidad de llevar a cabo una Guía para conocer y resolver los problemas ligados a la prevención de riesgos psicosociales en el sector finan-



ciero viene dada por los profundos cambios, algunos muy convulsos, que se están produciendo en este sector en los últimos años. Unos son estructurales, y se vinculan directamente a la intensa innovación del “modelo de negocio bancario” producida con la multiplicación de la competencia en el sector. Otros son coyunturales, pero muy profundos, y se vinculan a la intensa crisis financiera de los tres últimos años, que no puede dejar de reflejarse en el crecimiento de los “factores de riesgo psicosocial” —ejemplo: presión competitiva, mayores jornadas con menor control del tiempo de trabajo, reestructuraciones de las entidades bancarias, en particular de las Cajas de Ahorros, que incluso cambian su naturaleza jurídica, dejando de ser entidades sociales para convertirse en “puros bancos”, mayor porcentaje de los componentes variables de las remuneraciones, estilos de dirección más intimidatorios para obtener resultados a toda costa...—.

En este sentido, si famosos se han hecho ya los “test de estrés bancarios”, para medir la resistencia de los bancos —y Cajas de Ahorros— a la profunda crisis que vivimos, aunque parece evidenciarse su debilidad, también deberían consolidarse la realización de políticas contra el estrés y la violencia laborales en este sector, incluyendo “test de estrés laboral” y de “violencia en el trabajo”. Los problemas no son sólo económicos,

ligados a la solvencia o capacidad de las entidades financieras, que están revelando una disparidad de estructuras retributivas abismales entre un personal —el directivo— y el resto —los empleados—, sino sociales, por lo que es conveniente analizar la incidencia de estos procesos en el bienestar de la población ocupada en este sector, hasta el momento uno de los que gozaban de mejores condiciones negociadas, pero que a hora comienzan a cuestionarse y degradarse.

La Guía que ofrecemos a través de esta publicación presenta una gran originalidad en relación a cualquier otra existente relativa al sector. Primero porque es la primera que se hace en pleno fragor de la crisis económico-financiera, que tanto está afectando a las condiciones de trabajo del personal del sector. Segundo porque incorpora tanto un estudio cualitativo del mapa de riesgos de este sector, actualizado a nuestro tiempo, cuanto un análisis empírico cuantitativo, resultado de una investigación específica para medir con mayor rigor la incidencia de estos riesgos en el sector. Finalmente, porque al análisis teórico, si bien realizado en términos muy directos y accesibles, a fin de que pueda ser comprendido el análisis por cualquier persona, se le suma un importante bagaje de experiencias preventivas al respecto, extraídas directamente de entidades que conforman este importantísimo sector de actividad.





## 2. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DEL SECTOR

A manera de hacer banca ha cambiado radicalmente en los últimos años centrándose en la gestión comercial, en detrimento de la administrativa u operativa, fruto del incremento de la competencia bancaria, con un nuevo salto en la intensificación de la mecanización de tareas, que se ha manifestado en el nuevo “modelo de oficina comercial” actual.

La causa principal del creciente malestar, en particular la percepción de estrés, entre los trabajadores del Sector de la Banca, tiene sus orígenes en **una creciente intensificación del trabajo** consecuencia de las diversas formas de flexibilidad organizativa (una polivalencia funcional, un constante adiestramiento, una individualización del rendimiento y de su recompensa, así como diversos modos de control, informático, por el grupo, etc.).

Todo esto nos hace plantearnos si, en definitiva, los medios organizativos empleados recientemente para recuperar o mejorar la tasa de beneficio empresarial, no

se estarán logrando a costa de la salud y bienestar de los empleados.

### 2.1. Características económicas y organizativas del negocio bancario

Una organización de la actividad bancaria diseñada sobre el nuevo eje sobre el que gira la actividad financiera, el mercado abierto y competitivo reclama un empleado polivalente pero al tiempo especializado, si bien con una especialización nueva, no excluyente. Deben saber ser comerciales, vendedores, además de saber contabilizar y formalizar las operaciones de venta realizadas.

El sector financiero en los últimos años, ha sufrido una serie de cambios espectaculares en todos los ámbitos:

<p><b>Tecnológicos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Digitalización de las empresas, uso de portales de internet para sus clientes, con autoservicio de tareas (recibos, letras, consultas de movimientos, tarjetas, operaciones, bolsa, etc.).</li> <li>- Uso de intranet con implantación de Portales que van centralizando y digitalizando multitud de tareas, ha cambiado sustancialmente la Organización del trabajo, integrando el control de datos sobre campañas, resultados, etc.</li> <li>- Uso de encuestas de satisfacción, incrementado el control de gestión y resultados comerciales de los trabajadores (agendas electrónicas de venta), reuniones de valoración de resultados con el soporte informático- estadístico. Mejoras en las políticas de calidad de trabajo.</li> <li>- Uso del correo electrónico y los portales específicos centralizando toda actividad bajo estos sistemas de control y autoservicio, y como canales de comunicación de información, diseñados con una visión pseudo- participativa de arriba hacia abajo en el marco de fomento de la cultura corporativa de la Empresa.</li> <li>- Incorporaciones técnicas como la Multiconferencia/ Videoconferencia para el control diario de objetivos y resultados entre las zonas y las Sucursales.</li> </ul>
<p><b>Organizativos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizaciones más ágiles, se busca una mayor flexibilidad y capacidad de respuesta. Han pasado de ser organizaciones básicamente administrativas y receptoras de pedidos por parte de los clientes, a ser organizaciones vendedoras y pre-activas; los servicios se configuran en función del negocio y las Oficinas son el cliente interno. La venta ha tomado el puesto de mando.</li> <li>- Asunción del modelo comercial a corto plazo. Dada la fuerte competencia existente y el estrechamiento de los márgenes, el cobro de comisiones es esencial en la compensación por productos y servicios. Para los trabajadores conlleva una fuerte exigencia e implicación que tiene su contrapartida de alto salario "suelo global anual donde incluye el complemento por encima del convenio más un Bonus.</li> <li>- Este Bonus ligado a los resultados de ventas está adquiriendo cada día más peso en la masa salarial en detrimento del CPT (complemento de puesto de trabajo), y puede llegar a representar el 50% del salario.</li> </ul>
<p><b>Estratégicos</b></p>	<p>La manera de hacer negocio está basada en estrategia de campañas, con especial incidencia en las comisiones, publicidad y reducción de costos generales y de personal. Se hace mucho énfasis en el hoy; en la práctica, aunque se tenga un rumbo, parece que el mañana no exista.</p>
<p><b>Estilo de dirección</b></p>	<p>Basado en la dirección por objetivos como único método más o menos consensuado según las organizaciones, pero un estilo básicamente arbitrario. Por encima de director de oficina la misión de toda la estructura es presionar, trabajar diariamente teniendo en cuenta los rankings.</p> <p>Se antepone la presión a la motivación, los manuales de autoayuda han pasado a la historia, sólo existe la presión como método y los objetivos como resultado.</p>



<b>Metodológicos</b>	Solo es importante el resultado final, la venta, la producción. Para ello se fomenta la competencia entre Territoriales, zonas, oficinas, y, al final, entre personas. La competencia lleva a la improvisación y la improvisación a la incoherencia. Si algún directivo quiere ser gestor a menudo solo gestiona el caos.
<b>Estructurales</b>	La estructura se disminuye, hay que reducir costes fijos para lo cual se subcontrata y se reducen los servicios centrales. Se mantienen o adelgazan las plantillas de las oficinas pese a los crecimientos exponenciales de trabajo. En ese contexto mantener la calidad de servicio es muy difícil y en ocasiones imposible, no por falta de voluntad sino simplemente de tiempo.
<b>Estratégicos</b>	La manera de hacer negocio está basada en estrategia de campañas, con especial incidencia en las comisiones, publicidad y reducción de costos generales y de personal. Se hace mucho énfasis en el hoy; en la práctica, aunque se tenga un rumbo, parece que el mañana no exista.
<b>Culturales</b>	El concepto de negocio bancario como un negocio a largo plazo ha cambiado, hay que hacer mucho y bien, y cuanto más rápido mejor. El peso de los mandos intermedios se ha reducido (Directores de Oficina) este poder se ha desplazado hacia las Altas Direcciones. Hoy en día los Directores de Oficina son básicamente facilitadores de negocio, su opinión cuenta poco, solo se espera de ellos que consigan los objetivos. El poder y el pensar se centralizan.

Como consecuencia de todos estos cambios en el sector financiero se produce un nuevo modelo comercial cuyos efectos a corto plazo conllevan una gran rotación de clientela dado que la base del negocio está en la oferta de productos competitivos atrayendo al cliente con fuertes campañas publicitarias y de marketing y rentabilizando con el cobro de fuertes comisiones.

Esta saturación en la venta de productos y las exigencias de resultados está llegando a generar violencia en algunos clientes por los perjuicios que les ocasionan algunas operaciones complejas que realizan gestores para cuadrar los resultados de venta.

Por otro lado, se ha ido conformando un colectivo de trabajo de alta dirección contratado por una misión determinada en el tiempo, con altas remuneraciones asociadas a los resultados y por ello, con unas fuertes exigencias que traslada al resto de la pirámide de la Empresa.

El colectivo de jóvenes que entran pasa muy rápidamente a ocupar puestos comerciales y de responsabilidad de dirección, hay Bancos donde la media de los directores ya esta en 38 años. Y los directores de oficina con más 45 años han pasado en los últimos cuatro años de representar del 36% al 27%.

## 2.2. Condiciones de trabajo: El control del trabajo en la oficina bancaria

El nuevo modelo de entidad financiera orientada al mercado, más comercial, al que se ha dotado de una estructura más ágil y en el que se mueve el nuevo empleado flexible, exige un modelo organizativo que siga manteniendo el control sobre la producción y sobre los trabajadores.

Este control en buena medida descansa sobre los sistemas informáticos existentes pero a su vez, se ha de realizar de forma tal que no sea perceptible por parte de los trabajadores; el ideal es el autocontrol por parte de los mismos trabajadores. La participación controlada, jerarquizada y organizada, es decir, la apariencia de la participación es la base del nuevo modelo organizativo que se trata de implantar. El objeto de esta política no es otro que aumentar la productividad y reducir los costes.

Para poder llevar a cabo esta política de dirección por objetivos es necesaria la implicación de los sujetos activos que la protagonizan, esto es, de los empleados. El medio que se elige para implicar a los diferentes colectivos se vértebra bajo dos líneas de actuación:

- La competencia que instaura el mercado interno, competencia interna entre departamentos, colectivos específicos, zonas, regionales o territoriales, oficinas frente a otras oficinas, trabajadores frente a otros trabajadores.

- La “calidad de trabajo” que se plasma en la ausencia de errores, ya sea desde la óptica del “back-office” o administración y del “front-office” o área comercial, cada uno en la interpretación correcta de su papel. La operativa debe ser de calidad, es decir: rápida, ágil y sin errores y teniendo en cuenta en todo momento el control presupuestario de cada unidad. El área comercial debe vender, cuanto más mejor y, cuanto mayor sea el volumen de negocio más se valoraran los objetivos conseguidos

Estas dos líneas de actuación se complementan y asimismo se unen bajo una política de incentivos de tipo económico, dinerario o en especie, además de la conquista de posición social, individual y grupal en el seno de la empresa.

Esta serie de comportamientos lleva consigo que los trabajadores se vean obligados a realizar cuentas internas, ya sea individualmente o en grupo, que implica una enorme responsabilidad de cara a la productividad obtenida que será medida por objetivos fijados y conseguidos, y por el control presupuestario.

De esta forma el control de la actividad descansa:

- En los sistemas informáticos que contabilizan y registran y,
- En los propios trabajadores, individual o grupalmente,





que sé autorregulan y controlan así mismos.

Las funciones de control ejercidas por jefes y mandos intermedios se hacen invisibles; la fiscalización y control de los trabajadores se realiza a través de estos programas.

De las nuevas herramientas de control utilizadas podemos destacar:

- La Intranet y uso de alta tecnología para el control de datos sobre campañas, resultados, “muy automatizado”.
  - Uso de portales específicos y centralización de toda actividad bajo estos sistemas de control y autocontrol, y como canales de usuarios de información y servicio individuales y no como actores sociales o grupos, con una visión pseudo participativa.
  - La evaluación del desempeño a través del uso del correo electrónico de intranet con encuestas de autovaloración.
  - El control de la productividad de Banca comercial.
  - Controles automáticos de todos los datos, con estadísticas y comparaciones constantes.
  - Ficha de gestión personal de los comerciales, con control manual y volcado a controles automáticos.
  - Sistema informático de estadísticas comparativas constantes: clasificaciones de todo tipo que fomentan la competitividad.
- Reuniones de las Zonas con las Territoriales periódicas para plasmar los objetivos de las campañas, la comparativa de resultados y objetivos concretos, y son llevados en cascada desde lo alto de la pirámide hasta los centros de ventas.  
El de arriba presiona al siguiente y así sucesivamente, aunque la contrapartida del resultado es ocultada sistemáticamente de forma opaca para que no se conozca y aparezca que todos están implicados en el beneficio y que se cobra proporcionalmente.
  - Una reunión cada semana por la tarde para el seguimiento por las zonas con los responsables de equipos de oficinas (o director comerciales), respecto a la medición del grado de consecución. El tipo de relación no es democrático, con un tono jerárquico que puede llegar a ser despectivo, amenazante, humillante, coercitivo para los responsables de malos resultados, con uso del lenguaje intimidatorio.

### 2.3. Procesos de fusión financiera

Los procesos de reestructuración empresarial constituyen un fenómeno que se ha desarrollado de forma notable en la década de los 90, afectando con especial intensidad a los países más industrializados. Si bien el

proceso de reestructuración de Cajas de Ahorros y Bancos está marcando en los últimos años el panorama financiero español, de tal modo que, la banca se encuentra inmersa en una profunda reestructuración iniciada en 2007 pero que se ha agravado en el marco de la crisis económica y que tiene como consecuencia no sólo la pérdida de empleo sino también el cambio de las condiciones de trabajo que generan en los trabajadores estrés ante la incertidumbre de su futuro —como lo manifestaban en el grupo de discusión—.



Gráfico: *Elaboración propia. Fuente: Federación de Servicios UGT.*

Las empresas bancarias utilizan estrategias para la reducción de costes que conllevan consecuencias sobre los trabajadores:

- Concentración de entidades bancarias mediante fusiones y absorciones.
- Externalización (outsourcing) de las labores bancarias, especialmente los servicios centrales, las aplicaciones centralizadas y las tareas administrativas. Los métodos son dispares desde la subcontratación de servicios hasta la creación de empresas de propiedad de los bancos, cuyas plantillas realizan la tarea bancaria sujetos a Convenios Colectivos con salarios más bajos y peores condiciones sociales y laborales.
- Reducción de la Red de Oficinas. Aunque la dotación de plantilla de la red de sucursales ha ido descendiendo progresivamente, desde 2007 la banca lleva a cabo un proceso de cierre de oficinas continuado que no siempre coincide con la consideración de beneficios o pérdidas, se cierran oficinas que dan beneficios porque incrementa la rentabilidad de la oficina receptora al fusionar dos o tres centros



de trabajo, a pesar del impacto negativo que se produce en el empleo y el entorno social.

- Incremento de la presión de trabajo, a través de prolongaciones continuas del horario laboral, estableciendo duros objetivos.

En cuanto al **tipo de fusiones**, las operaciones se han caracterizan fundamentalmente por los siguientes rasgos, similares a los que se constatan en el ámbito europeo:

- En relación a la *modalidad legal*, se han producido tanto fusiones propiamente dichas —particularmente, cuando las entidades involucradas eran de similar dimensión— como absorciones.
- Respecto al *ámbito geográfico*, las fusiones se han producido principalmente entre empresas nacionales.
- En cuanto a su *forma*, las fusiones han sido mayoritariamente de carácter horizontal.

Las fusiones no sólo producen impactos económico-financieros, sino que asimismo tienen significativas consecuencias sobre el empleo, las condiciones de trabajo y las relaciones laborales de las empresas afectadas. Así, aunque es difícil distinguir la incidencia directa de las

fusiones de otro tipo de factores —como la incidencia de los cambios organizativos asociados la incorporación tecnologías de la información y las comunicaciones— resulta indudable que las concentraciones empresariales constituyen uno de los elementos determinantes en la reducción del empleo en el sector bancario en España a partir de los años 80, y con especial intensidad en la década de los 90 y en el último siglo.

### EFFECTOS SOBRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO DEL PROCESO DE INTEGRACIÓN

En este sentido, aunque se han elaborado diferentes hipótesis sobre el éxito o fracaso de las fusiones, un aspecto generalmente poco estudiado en la literatura académica, concierne al papel de las relaciones laborales en la viabilidad de este tipo de operaciones.

Algunos de los efectos laborales de la fusión, con una caracterización de los principales puntos de conflicto emergentes durante los primeros años del proceso de integración, y que pueden sintetizarse del siguiente modo:

- *Cultura de empresa*. Un elemento que ha dificultado el proceso de integración, ha sido la existencia de dos “culturas de empresas” con características diferenciales significativas:

- *Estrategia multimarca.* La generación de una cultura común de empresa para la nueva entidad se ha visto obstaculizada especialmente por la decisión estratégica de mantener, durante los tres primeros años de integración, la coexistencia de las dos redes comerciales de origen, cada una con su propia marca. La consecuencia ha sido que, en vez de fomentarse una integración de los trabajadores y las culturas, se ha potenciado la competencia entre ambas entidades, reforzando los elementos corporativos de cada una. Una situación reforzada por el hecho de que, cuando se acomete el cierre de una oficina, los trabajadores se destinan a sucursales de su banco de origen.
- *Prolongaciones de jornada.*
- *Política retributiva.* La política retributiva es una de las materias que presenta más dificultades de homologación en los procesos de fusión, especialmente si
  - empresas de origen tenían establecidos sistemas retributivos con características diversas.
- *Salud laboral.* La combinación de objetivos muy ambiciosos de muy difícil consecución, reducción progresiva de plantilla, insuficientes incorporaciones y presiones constantes para alcanzar las metas establecidas, puede incidir de forma negativa en la salud laboral de los trabajadores en la acumulación de factores estresantes derivados de la Organización del trabajo, y repercutir negativamente en la salud laboral, manifestándose en el incremento de una serie de trastornos psicológicos, causantes de bajas laborales, tales como: trastornos neuróticos; reacción aguda al estrés; reacción de adaptación; y trastornos depresivos.
- *Externalización de actividades.*
- *Recorte de plantillas.*



### 3. FACTORES DE RIESGO EN EL SECTOR DE LA BANCA Y CAJAS DE AHORROS

El trabajo que se desarrolla en los bancos y cajas de ahorro es fundamentalmente de oficina y despacho. Así, vamos a hacer un breve repaso por los riesgos que afectan a los trabajadores que desarrollan su actividad en una oficina, que están asociados fundamentalmente a los riesgos de seguridad,

ergonomía, para luego adentrarnos con más detenimiento en los factores que pueden desencadenar riesgos psicosociales como estrés, *burnout* o acoso, con especial referencia al riesgo de atraco, desde hace poco considerado como riesgo laboral para los trabajadores de estas entidades.

SEGURIDAD		
RIESGO	CAUSA	MEDIDAS PREVENTIVAS
<b>Golpes y cortes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espacio insuficiente.</li> <li>• Aristas punzantes y/o cortantes cajones abiertos, cristales.</li> <li>• Tijeras, "cutters", trituradoras de papel</li> <li>• Obstáculos en las vías de paso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dejar las vías de paso libres de obstáculos</li> <li>• Los cajones deben tener dispositivos de bloqueo que impidan que se salgan de sus guías.</li> <li>• Usar los útiles y equipos de trabajo de acuerdo con las instrucciones y únicamente para los fines que han sido diseñados,</li> <li>• Recoger los objetos punzantes y cortantes y guardarlos en lugares seguros.</li> </ul>
<b>Caída de objetos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetos inadecuadamente ubicados en estanterías.</li> <li>• Estanterías inestables, no arriostradas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las estanterías deberán estar ancladas a la pared y/o al suelo, colocándose los objetos más utilizados se deberán colocar a la altura del tronco. Los objetos más voluminosos y/o pesados se colocarán en las baldas más bajas.</li> <li>• Respetar la carga máxima de la estantería, no colocando nada encima de la estantería.</li> </ul>

<p><b>Caídas al mismo nivel</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Irregularidades y/o desperfectos del suelo.</li> <li>• Suelos mojados o resbaladizos.</li> <li>• Cables sueltos por el suelo.</li> <li>• Obstáculos en las vías de paso.</li> <li>• Falta de orden y limpieza.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dejar las vías de paso despejadas y libres de obstáculos.</li> <li>• Mantener las vías de acceso y los pasillos debidamente señalizados e iluminados.</li> <li>• No dejar abiertos los cajones u otros elementos del mobiliario.</li> <li>• Recoger los cables y no situarlos en zonas de paso, evitando que se encuentre a través de zonas de paso.</li> <li>• Señalizar y reparar con rapidez los desniveles, irregularidades o defectos del suelo.</li> <li>• Mantener el orden y limpieza en el lugar de trabajo.</li> </ul>
<p><b>Caída a distinto nivel / de altura</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de mobiliario para alcanzar objetos y materiales en altura.</li> <li>• Huecos de escalera y/o ventanas sin protección.</li> <li>• Escaleras de manos deterioradas o inestables.</li> <li>• Coger objetos voluminosos o pesados en altura.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cubrir, colocar protecciones y señalar adecuadamente los posibles huecos en suelos.</li> <li>• Colocar barandillas, pasamos y rodapiés en aquellas zonas de trabajo que puedan suponer el riesgo de caída desde altura.</li> <li>• Utilizar escaleras para alcanzar objetos en altura. Nunca utilizar mesas, sillas, cajas,...</li> <li>• No utilizar escaleras de tijera, como escaleras de apoyo.</li> <li>• Subir y bajar siempre de cara a la escalera.</li> </ul>
<p><b>Contactos eléctricos e Indirectos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de equipos eléctricos.</li> <li>• Mal funcionamiento de los interruptores de seguridad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizar equipos y herramientas que cumplan marcado CE, de acuerdo con las instrucciones de uso.</li> <li>• No utilizar máquinas y herramientas defectuosas, hasta que hayan sido reparadas.</li> <li>• Restringir el acceso a los lugares de riesgo eléctrico a personal no autorizado. Señalizar y delimitar las zonas con riesgo eléctrico.</li> <li>• No sobrecargar las instalaciones con "ladrones", ni desconectar los equipos eléctricos tirando del cable. Desconectar siempre con las manos sobre la base del enchufe.</li> </ul>



<b>Incendio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Madera, papel, "tónér" de los equipos de impresión.</li> <li>• Instalaciones defectuosas.</li> <li>• Equipos defectuosos.</li> <li>• Uso de ladrones múltiples.</li> <li>• Escapes de gas y/o agua caliente sanitaria.</li> <li>• Sustancias químicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vaciar todos los días las papeleras.</li> <li>• Desconectar los aparatos eléctricos durante los periodos no prolongados de utilización (por ejemplo: por la noche).</li> <li>• No exponer los cartuchos de "tónér" a la llama o a temperaturas excesivas.</li> <li>• Dotar de instalaciones fijas de extinción y colocar extintores de incendio adecuados a la clase de fuego. Mantenimiento periódico de extintores y demás equipos contra incendios.</li> <li>• Revisar y mantener las instalaciones de detección y alarma en correcto estado.</li> <li>• Señalizar y dejar libres las salidas de emergencia. Colocar carteles con planos de localización ("Vd. está aquí").</li> <li>• Realizar periódicamente simulacros de evaluación.</li> </ul>
-----------------	--	---

<b>HIGIENE</b>		
<b>RIESGO</b>	<b>CAUSA</b>	<b>MEDIDAS PREVENTIVAS</b>
<b>Radiaciones no ionizantes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pantallas de visualización de datos.</li> <li>• Impresoras láser.</li> <li>• Fotocopiadoras</li> <li>• Microondas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizar equipos de trabajo con marcado CE.</li> <li>• Cuando se realicen fotocopias la cubierta de la fotocopiadora deberá estar siempre puesta sobre el documento a fotocopiar.</li> <li>• Facilitar las instrucciones de uso de los equipos e informar y formar a los trabajadores/as sobre el correcto uso de los mismos.</li> </ul>
<b>Inhalación y/o ingestión de sustancias químicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pegamentos.</li> <li>• Adhesivos.</li> <li>• Ozono.</li> <li>• Tónér.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respetar las indicaciones del fabricante.</li> <li>• Mantener correctamente cerrados envases de pegamentos y adhesivos, utilizándolos adecuadamente para no respirar sus vapores nocivos.</li> <li>• Ubicar impresoras y fotocopiadoras en lugares ventilados y separadas de puestos de trabajo.</li> <li>• Si se producen derrames de tónér se avisará para que se realice su limpieza por aspiración o medios húmedos.</li> </ul>

ERGONOMÍA		
RIESGO	CAUSA	MEDIDAS PREVENTIVAS
<b>Discomfort acústico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impresoras, ventiladores, aire acondicionado,....</li> <li>• Conversaciones.</li> <li>• Ruidos Exteriores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquirir trabajos con marcado CE, teniendo en cuenta el nivel de ruido que producen durante su normal funcionamiento, aislando las fuentes de generadoras de ruido.</li> <li>• Revestir paredes y techos con paneles que absorban el ruido y colocar doble acristalamiento en las ventanas orientadas hacia zonas ruidosas</li> <li>• Dimensionar las zonas de trabajo adecuadamente, teniendo en cuenta el número de personas que van a trabajar, nuevos puestos de trabajo, nuevos equipos de trabajo que puedan aumentar el ruido...</li> <li>• Mantenimiento de los equipos.</li> </ul>
<b>Discomfort térmico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inadecuada o insuficiente iluminación.</li> <li>• Falta de iluminación natural.</li> <li>• Riesgo de accidente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primar la luz natural sobre la luz artificial ya que es la más adecuada por su calidad y bienestar.</li> <li>• Las luminarias tendrán difusores de luz y estarán protegidas de manera que se eviten deslumbramientos o reflejos molestos.</li> <li>• El sistema de iluminación debe asegurar los niveles suficientes y adecuados en función de la tarea que se vaya a realizar y en todas las instalaciones del centro. Una falta o deficiencia de los niveles de iluminación puede incrementar el riesgo de caídas, golpes,...</li> <li>• Controlar los reflejos y deslumbramientos que dificultan la visión e incrementan el riesgo de accidente.</li> <li>• Mantenimiento adecuado de las luminarias</li> <li>• Dotar las ventanas de persianas o similares para evitar deslumbramientos, orientando los puestos de trabajo de forma que se eviten posibles reflejos.</li> </ul>





<b>Manipulación de Cargas y Fatiga Postural</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alzamiento o transporte de cargas.</li><li>• Postura inclinada o doblada.</li><li>• Trabajando en espacios estrechos.</li><li>• Movimientos repetitivos.</li><li>• Posición agachada o de pie.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Útiles y mobiliario adecuado y confortable para evitar posturas forzadas.</li><li>• Posibilitar cambios de postura, de actividad y descansos durante el trabajo para evitar el mantenimiento de una misma postura o postura forzada durante mucho tiempo.</li><li>• Rodear los obstáculos, no estirando demasiado los brazos, ni inclinar la espalda, es mejor desplazarse.</li><li>• Mantener el cuerpo erguido (prevenir problemas de columna).</li><li>• Establecer pausas breves y frecuentes.</li></ul>
<b>Diseño del puesto de trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inadecuado diseño de las zonas de alcance (movimientos y manipulación de objetos).</li><li>• Inadecuado diseño de las zonas de trabajo (distribución y movilidad).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Adecuar el espacio de trabajo a las necesidades del trabajador.</li><li>• Utilizar mesas (altura, espacio de trabajo) y sillas (altura, inclinación, tipo de respaldo,...) de dimensiones y características adecuadas o ajustables a la talla del trabajador y en función de la tarea, facilitando reposapiés cuando sea necesario.</li></ul>





## 4. RIESGOS PSICOSOCIALES DEL SECTOR

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos y biológicos), con la organización, con los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las

tareas, y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor.

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo tienen que ver con la interacción del trabajador con el medio laboral y con la organización y gestión del trabajo que son potencialmente negativos para la salud de los trabajadores.

FACTORES RELACIONADOS CON LA ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL TRABAJO		
	ELEMENTO DAÑINO	EFFECTOS
<b>Condiciones ambientales (...)</b>	La <b>iluminación</b> del lugar de trabajo debe adecuarse a la tarea que realiza el trabajador.	La <b>iluminación inadecuada</b> (reflejos, deficiente o excesiva iluminación) puede hacer la tarea más difícil y dar como resultado un desempeño menor, un bajo rendimiento y frustración y, por tanto, influirá en la salud y el bienestar psicológico.

<p>(...) <b>Condiciones ambientales</b></p>	<p>El <b>ruido ambiental</b> debe permitir la concentración, la atención y la comunicación de los trabajadores.</p>	<p>En el lugar de trabajo, el ruido puede aislar a los trabajadores, incrementar el número de fallos y de accidentalidad, dificultar la comunicación, enmascarar otras señales auditivas del entorno e incidir negativamente en el nivel de satisfacción y en la productividad. Además interfiere en la actividad mental provocando fatiga, irritabilidad, dificultad de concentración y baja la tolerancia a la frustración. El ruido en situaciones en que es esperado genera menos molestias aunque sea excesivo, que en aquellas ocasiones en que se produce repentinamente y de forma inesperada, porque entonces obliga al trabajador a adaptarse más rápidamente al cambio.</p>
	<p>La <b>temperatura</b> en el lugar de trabajo se debe adecuar a la actividad laboral del trabajador, ya que influye en el bienestar y el confort del trabajador.</p>	<p>El exceso de calor puede producir somnolencia, lo que afecta negativamente a los trabajos que requieren discriminaciones finas o decisiones críticas, las bajas temperaturas disminuyen la destreza manual de los trabajadores, lo que conlleva al deterioro de la calidad del trabajo y a aumentar la probabilidad de incidentes o accidentes.</p>
<p><b>Diseño del puesto de trabajo</b></p>	<p>Se tiene que valorar en cada puesto de trabajo, tanto las características físicas del trabajador como la posición durante el trabajo (de pie, agachado, sentado, con los brazos en alto, etc.), el equipo de trabajo (maquinaria, pantalla de visualización, vehículo, etc.), el mobiliario (silla, mesa, dimensiones, color, mate, con brillos, etc.), la presentación de la información (complejidad del sistema informático, documentos, definición de pantallas, etc.), los planos y alcance (elementos que normalmente utiliza el trabajador por contacto visual o directo con manos y pies, pueden ser cortos, largos, etc.) y el espacio de trabajo (espacio libre bajo la mesa, anchura para realizar movimientos, densidad de ocupación, distancia entre los trabajadores —Proxemia— etc. ).</p>	<p>La falta de intimidad e independencia en la configuración abierta parece aumentar la agresividad y los sentimientos de hostilidad entre los trabajadores, produciéndose un número menor de contactos sociales y reduciéndose la comunicación interpersonal.</p>



FACTORES RELACIONADOS CON LA ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL TRABAJO		
	ELEMENTO DAÑINO	EFFECTOS
<b>Pausas y descansos</b>	Una adecuada o inadecuada organización, planificación y distribución del tiempo de trabajo y de los periodos de pausas y descansos pueden incidir positiva o negativamente en el desempeño de la actividad del trabajador, repercutiendo directa e indirectamente en él, en la institución y en su entorno.	La jornada de trabajo excesiva produce fatiga física (imposibilidad de mantener un esfuerzo físico) y fatiga mental (falta de atención, presencia desagradable de asociaciones o recuerdos que distraen al individuo, dificultad para concentrarse y, en general, falta de rendimiento), lo que está vinculado a la disminución del tiempo disponible para el ocio y el descanso, lo que dificulta la recuperación del trabajador del esfuerzo realizado. La existencia de pausas y descansos durante la jornada de trabajo posibilita que el trabajador se recupere de la fatiga producida por trabajos monótonos, por esfuerzos físicos, por las condiciones ambientales desfavorables (elevado nivel de ruido, altas temperaturas, etc.), etc.
<b>Horario de trabajo</b>	En muchas empresas se ha ido fijando un período laboral de horario fijo, en el cual todos los trabajadores tienen que estar presentes; y otro horario flexible, es decir, el tiempo de inicio y final de la jornada, que puede ser decidido libremente por los trabajadores. Estos márgenes de flexibilidad horaria suelen ser variables, dependiendo del tipo de organización que tenga la empresa.	El horario flexible favorece la conciliación de la vida familiar y laboral y ofrece al trabajador cierto grado de autonomía temporal en el trabajo, lo que contribuye a la satisfacción laboral.
<b>Trabajo a turnos y nocturno</b>	El trabajo a turnos exige mantener al trabajador activo en momentos en que necesita descanso, y a la inversa. Además, le colocan fuera de las pautas de la vida familiar y social.	

<p><b>Funciones y tareas</b></p>	<p>Hacen referencia al <b>contenido</b> y al <b>significado</b> que el trabajo tiene para el trabajador que lo ejecuta. Un puesto de trabajo con contenido es aquel que está dotado de funciones y tareas adecuadas, y que permite al trabajador sentir que su trabajo sirve para algo.</p>	<p>El trabajador tiene derecho y necesita conocer y disponer por escrito de las funciones y tareas de su puesto de trabajo; y que las funciones y tareas tengan un orden creciente de dificultad y que estén adaptadas a la capacidad del trabajador.</p>
<p><b>Ritmo de trabajo</b></p>	<p>Se refiere al tiempo requerido para la realización del trabajo y puede estar determinado por los plazos ajustados, por la exigencia de rapidez en las tareas, por la recuperación de retrasos, por la velocidad automática de una máquina, por la competitividad entre compañeros, por las normas de producción, por la cantidad de trabajo a realizar, por el control jerárquico directo con presiones de tiempo.</p>	<p>El tiempo que se requiere para realizar una tarea varía según las condiciones y capacidad del trabajador y también para un mismo trabajador, según su estado de fatiga, etc. El trabajador debe realizar sus tareas a un ritmo adecuado, que le permita la recuperación física y psíquica, mediante pausas y descansos, ya que, desde un punto de vista ergonómico, el ritmo de trabajo debe posibilitar trabajar durante toda la jornada laboral sin que la incidencia de la fatiga sea importante.</p>
<p><b>Monotonía</b></p>	<p>En los puestos de trabajo en que las tareas son monótonas, rutinarias y repetitivas, el trabajador no tiene ningún tipo de iniciativa y disminuye su libertad.</p>	<p>El trabajo monótono y repetitivo efectuado en un ambiente poco estimulante genera insatisfacción laboral y problemas de salud, por lo que para que un trabajo sea adecuado debe reducirse el volumen de las tareas rutinarias, monótonas y repetitivas y el trabajo debe ser variado y tener una cierta multiplicidad de tareas y de atribuciones; además esto favorece organizar mejor la carga de trabajo.</p>
<p><b>Autonomía</b></p>	<p>Es el grado en que el trabajador puede planificar su trabajo y determinar los procedimientos para desarrollarlo. Es decir, tiene autonomía el trabajador que influye sobre el método de trabajo, el ritmo, las secuencias de las operaciones y el control de los resultados, ya que el trabajador debe poder tener la iniciativa para organizar su trabajo, regulando su ritmo, determinando el orden y la forma de realizar las tareas.</p>	<p>El trabajador tiene que tener la posibilidad de tomar decisiones con respecto a las tareas que realiza y ha de tener autonomía tanto para poder modificar el orden de las distintas operaciones y variar de tarea, como para decidir el tiempo que dedica a cada una de ellas, ya que constituye un factor de satisfacción. En el caso contrario, se puede llegar a una total dependencia tecnológica, a la eliminación total de la iniciativa e incluso a una invasión de la intimidad del trabajador, cuando el control por el sistema se hace exhaustivo.</p>



<p><b>Carga mental</b></p>	<p>La carga mental es el conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, es el nivel de actividad mental o de esfuerzo intelectual necesario para desarrollar el trabajo. Cuando las exigencias cognitivas no se adaptan a la capacidad de respuesta del trabajador y se realiza un uso excesivo en tiempo y/o intensidad de funciones cognitivas, aparece la fatiga mental.</p> <p>Al mismo tiempo estos aspectos se pueden presentar tanto por exceso (<i>sobrecarga</i>) como por defecto (<i>infracarga</i> o <i>subcarga</i>)</p> <p>La <b>sobrecarga cuantitativa</b> se produce cuando se han de realizar muchas operaciones en poco tiempo, debido al volumen de trabajo, a la especialización y estandarización de tareas que se han de llevar a cabo, a la necesidad de una atención sostenida y a los apremios de tiempo o de ritmo de trabajo elevado.</p> <p>La <b>sobrecarga cualitativa</b> hace referencia a unas excesivas demandas intelectuales o mentales en relación con los conocimientos y habilidades del trabajador. No consiste en demasiado trabajo, sino en la dificultad excesiva del mismo. El problema aparece cuando el sujeto no posee la habilidad suficiente para realizar su tarea.</p> <p>La <b>infracarga</b> o <b>subcarga cuantitativa</b> se genera cuando el volumen de trabajo está muy por debajo del necesario para mantener el mínimo nivel de activación en el trabajador.</p> <p>La <b>infracarga</b> o <b>subcarga cualitativa</b> se produce cuando la tarea no implica ningún compromiso mental resultando para el trabajador insuficiente y produciéndole rechazo y desmotivación.</p>	<p>Los mecanismos de la carga mental son complejos porque las funciones cognitivas no pueden ser analizadas sólo desde un ángulo cuantitativo (cantidad de informaciones tratadas), sino que deben serlo también bajo el ángulo cualitativo, según la dificultad cognitiva e intelectual de la tarea a realizar.</p> <p>La infracarga laboral, tanto cuantitativa como cualitativa, puede ocasionar malestar emocional, hostilidad, estrés, incremento de la accidentalidad y atención y concentración deficitaria, ya que la falta de estimulación es tan perjudicial como el exceso, aunque resulte paradójico, un poco de tensión produce un efecto estimulante y es beneficioso.</p> <p>La sobrecarga laboral tiene una incidencia directa sobre el tabaquismo, el incremento de la ansiedad y la disminución de la satisfacción laboral, la baja autoestima, los niveles altos de colesterol, la tasa cardíaca elevada y la fatiga; a veces conduce al infarto o la hemorragia cerebral.</p>
<p><b>Formación</b></p>	<p>Para llevar a cabo correctamente cualquier tarea es necesario un nivel de formación previo, y con frecuencia un tiempo de aprendizaje en el puesto de trabajo.</p>	<p>Tanto el trabajador que desempeña un puesto de trabajo por debajo o por encima de su nivel de formación puede sentir insatisfacción laboral.</p>

<p><b>Responsabilidad</b></p>	<p>La descompensación entre la responsabilidad sobre los posibles errores y el nivel de control del trabajo puede determinar la aparición de diversas alteraciones en el trabajador si éste no se encuentra suficientemente cualificado para realizarla. Para que el trabajo sea satisfactorio el nivel de responsabilidad del trabajador debe ser adecuado a la capacidad el mismo y a los recursos disponibles.</p>	<p>Si el puesto de trabajo o el nivel jerárquico que ocupa el trabajador está por debajo de su cualificación y de su capacidad conduce a la insatisfacción y a la desmotivación, y si el puesto de trabajo está por encima de su capacidad genera estrés.</p>
<p><b>Desempeño de rol</b></p>	<p>El <b>rol</b> puede ser definido como el conjunto de expectativas y demandas sobre las conductas que se esperan de la persona que ocupa una determinada posición el rol de cada trabajador es el patrón de comportamiento que se espera de quién desempeña un puesto de trabajo con independencia de la persona que sea. Es decir, es el conjunto de expectativas sobre conductas asociadas con el puesto laboral, tanto por parte de él mismo, como de los demás.</p>	
	<p><b>Sobrecarga de rol.</b> En el mundo laboral de hoy, existen ocupaciones que demandan un elevado número de horas de trabajo, casi no hay horario laboral, en ocasiones con una gran responsabilidad (directivos, etc.); además en otros casos las dificultades económicas hacen que el trabajador sea pluriempleado, también se da la doble jornada laboral de las mujeres trabajadoras, ya que trabajan en la empresa y en la casa.</p>	<p>Esta acumulación de deberes y demandas por el desempeño de uno o varios roles, tanto cuantitativa como cualitativa, de denomina sobrecarga de rol. Todos estos trabajadores tienen dificultad para conciliar la vida laboral y familiar.</p>
	<p><b>Ambigüedad de rol.</b> El trabajador con ambigüedad de rol vive en la incertidumbre, no sabe qué se espera de él, es decir, no tiene configurado con claridad cuál es su rol en la empresa.</p>	<p>Si se da una situación de ambigüedad continuada significaría una mayor amenaza para los mecanismos de adaptación del trabajador.</p>
	<p><b>Conflicto de rol.</b> Se produce cuando hay demandas o exigencias en el trabajo, que son entre sí incongruentes o incompatibles para realizar el trabajo, por expectativas divergentes dentro de la propia organización, por incompatibilidad temporal, por conflictos con el propio sistema de valores y creencias o por conflicto entre los distintos roles individuales.</p>	<p>Es una disfunción organizativa, que tiene como efecto inmediato un deficitario logro de los objetivos de la organización y una disminución de la satisfacción del trabajador.</p>





<p><b>Comunicación en el trabajo</b></p>	<p>La organización debe propiciar tanto la <b>comunicación formal</b> como la <b>comunicación informal</b> entre los trabajadores en la actividad laboral. En el medio laboral la comunicación abarca desde las órdenes dadas por los directivos directamente hasta las expresiones casuales entre los compañeros.</p>	<p>La comunicación en el lugar de trabajo debe ser activa y transparente, y los mensajes que se transmitan tienen que ser claros, comprensibles y accesibles a los diferentes grados de instrucción y madurez de los trabajadores a los van dirigidos.</p>
<p><b>Estilo de mando</b> <i>El estilo de mando influye en el ambiente de trabajo y en las relaciones entre los trabajadores y entre éstos y los jefes, porque las actitudes del superior o jefe repercuten directa o indirectamente en los trabajadores bajo su mando y en la atmósfera laboral.</i></p>	<p><b>Estilo autoritario o autocrático.</b> Este estilo de mando se basa en el principio de autoridad, por lo que el jefe no informa de los objetivos, sólo da consignas. El control lo realiza con tendencia a soslayar los resultados del trabajo. Limita la información a los subordinados sobre los problemas de la organización, lo cual implica una pobre comunicación en los diferentes niveles de dirección. Las opiniones de los subordinados no se atienden y se escuchan sólo formalmente, lo que no favorece la iniciativa creadora. Por tanto, este estilo de mando no admite la autocritica y no desarrolla la creatividad.</p>	<p>El control lo realiza con tendencia a soslayar los resultados del trabajo. Limita la información a los subordinados sobre los problemas de la organización, lo cual implica una pobre comunicación en los diferentes niveles de dirección. Las opiniones de los subordinados no se atienden y se escuchan sólo formalmente, lo que no favorece la iniciativa creadora. Por tanto, este estilo de mando no admite la autocritica y no desarrolla la creatividad.</p>
	<p><b>Estilo paternalista.</b> El que ejerce con este estilo de mando opta por la sobreprotección y no promueve el liderazgo, tampoco valora la iniciativa ajena y tiende a crear y mantener individuos infantiles, indecisos e inseguros. Todos los subordinados deben recurrir a jefe para solucionar sus problemas.</p>	<p>Está basado en la suposición de que la empresa se justifica si permite el desarrollo personal de los trabajadores, de este modo prevalecen los intereses personales sobre las demandas de la organización. El jefe paternalista intenta eliminar los conflictos y emplea métodos de control generales y suaves, pero al igual que el autoritario no deja vía a la participación.</p>
	<p><b>Estilo pasivo o laissez faire (dejar hacer).</b> Este estilo de mando representa un escaso control del jefe en el trabajo de los subordinados y lo efectúa a distancia.</p>	<p>El jefe da instrucciones en forma de consejos, no dirige, no da consignas, se inhibe en situaciones conflictivas y deja que los subordinados se autocontrolen.</p>
	<p><b>Estilo democrático o participativo.</b> El que ejerce con este estilo, en general, escucha y valora las opiniones de sus subordinados, favoreciendo las iniciativas creadoras y, sobre todo, mantiene un alto sentido de la crítica y la autocritica.</p>	<p>Es el más adecuado para dirigir cualquier organización laboral, porque favorece la participación de los trabajadores; así como la colaboración y el compañerismo, y contribuye a la aparición de una verdadera conciencia de equipo</p>

<p><b>Participación en la toma de decisiones</b></p>	<p>Es conveniente contemplar la participación en la política de incentivos/motivación en la política de personal, en las negociaciones colectivas, en la planificación, organización y gestión del trabajo y en los procedimientos y métodos de trabajo. Así como es necesaria también la participación de los trabajadores en las acciones relativas al ejercicio de sus derechos de información y formación en materia de prevención de riesgos laborales.</p>	<p>La falta de participación de los trabajadores en la toma de decisiones y en cómo se gestionan y comunican los cambios de organización, ya que la organización del trabajo puede llegar a ser un factor causante de insatisfacción laboral.</p>
<p><b>Relaciones interpersonales en el trabajo</b></p>	<p>Las personas tienen, entre otras, la necesidad de relacionarse socialmente, lo que es fuente de motivación del comportamiento. Por ello, las relaciones interpersonales en el trabajo (con los superiores, con los subordinados, con los compañeros y con los usuarios o clientes) y grupales (equipos de trabajo, de departamento, de área, etc.) generalmente son valoradas positivamente.</p>	<p>Las malas relaciones entre los miembros del equipo de trabajo, la falta de cohesión del grupo, las presiones; así como la reducción de los contactos sociales, la dificultad para expresar las emociones y opiniones y el aislamiento en el puesto de trabajo, pueden producir elevados niveles de tensión entre los miembros de un equipo u organización.</p>
<p><b>Condiciones de empleo</b></p>	<p>La inseguridad e incertidumbre respecto al empleo o el futuro profesional puede causarle ansiedad al trabajador, por lo que los trabajadores necesitan tener cierto grado de seguridad y estabilidad en su empleo</p>	<p>La percepción de inseguridad laboral es peor para la salud que el desempleo mismo. Se ha visto que tanto la pérdida del trabajo como las expectativas negativas ante el futuro laboral provoca un incremento en la demanda en personas con trastornos mixtos de ansiedad, depresión, estrés e insomnio.</p>
<p><b>Desarrollo de la carrera profesional</b></p>	<p>El desarrollo de la carrera profesional es el derecho de los profesionales a progresar, de forma individualizada, como reconocimiento a su trayectoria laboral en base a una evaluación objetiva y reglada, en cuanto a conocimientos, experiencia y cumplimiento de objetivos.</p>	<p>Cuando los trabajadores ven anulada o ralentizada su promoción pueden aparecer conflictos entre los compañeros y con superiores, insatisfacción laboral y temor en relación con su status profesional.</p>



## CONSECUENCIAS DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES: CUADRO ACTUAL DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Cuando las condiciones de trabajo no son las adecuadas, se favorecen los riesgos psicosociales y aparecen alteraciones que podemos encuadrar en estrés laboral, síndrome de burnout o síndrome de quemarse por el trabajo y acoso laboral o mobbing. Así, una vez identificados los factores de riesgo, podemos hablar de Riesgos Psicosociales. Así, la Ley de Prevención de Riesgos Laborales 31/1995 (LPRL), se entiende por riesgo psicosocial:

**“Cualquier posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño en su salud física o psíquica derivado bien de la inadaptación de los puestos,**

**métodos y procesos de trabajo a las competencias del trabajador — artículo 15.1. d) LPRL— bien como consecuencia de la influencia negativa de la organización y condiciones de trabajo, así como de las relaciones sociales en la empresa y de cualquier otro “factor ambiental” del trabajo (g)”.**

Atendiendo a este amplio y genérico criterio legal es posible afirmar que no existe un catálogo cerrado y excluyente de riesgos, que puedan tenerse como origen lo psicosocial; por eso, junto a los que hoy tienen por tales, podríamos ir incluyendo progresivamente otros riesgos profesionales calificables como “psicosociales” conforme a los avances científicos y el progreso social.

A día de hoy, se considera que forman parte de este catálogo de riesgos psicosociales los siguientes:

### CUADRO ACTUAL DE RIESGOS PSICOSOCIALES

ESTRÉS LABORAL	VIOLENCIA EN EL TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrés ocupacional ordinario o común.</li> <li>• Estrés de profesión o síndrome de desgaste profesional (síndrome de <i>burnout</i>).</li> <li>• Tecnoestrés o estrés derivado de la influencia de las nuevas tecnologías de información.</li> <li>• Estrés post-traumático cuando se liga a factores laborales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Violencia física.</li> <li>• Actos de violencia psíquica - insultos, ofensas,...</li> <li>• Proceso de acoso laboral:</li> <li>• Acoso moral.</li> <li>• Acoso sexual.</li> <li>• Acoso discriminatorio.</li> <li>• Violencia de terceros relacionada con la prestación de servicios.</li> </ul>

Describamos detalladamente cada uno de estos riesgos.

## ESTRÉS LABORAL

El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control. No es una enfermedad pero, si se sufre de una forma intensa y continuada, puede provocar problemas de salud física y mental: ansiedad, depresión, enfermedades cardíacas, gastrointestinales y musculoesqueléticas.

Como proceso biológico, el estrés es inevitable, e incluso en ocasiones puede tener efectos beneficiosos. Sin embargo es necesario evitar su proyección negativa para el trabajador, que tiene lugar cuando la presión y/o tensiones que sufre el trabajador resultan excesivas y se repiten en el tiempo o se prolonga en demasía.

Es necesario distinguir entre los factores que provocan u ocasionan el estrés (estresores) y las consecuencias que derivan de la no atención o prevención de aquellos (daños para la salud).

### ESTRESORES

DEL AMBIENTE	DE LA TAREA	DE LA ORGANIZACIÓN
Iluminación. Ruido. Temperatura. Trabajo en ambientes contaminados...	Carga mental. Control sobre la tarea. Ritmos de trabajo...	Conflicto y ambigüedad de rol. Jornada de trabajo. Relaciones personales. Estabilidad laboral...

### CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS

FÍSICAS	PSICOLÓGICAS	PARA LA EMPRESA
Trastornos: – Gastrointestinales. – Cardiovasculares. – Respiratorios. – Endocrinos. – Musculares. – Dermatológicos. – Sexuales...	– Alteraciones del sistema nervioso. – Trastornos del sueño. – Depresión. – Ansiedad. – Trastornos afectivo y de la personalidad.	– Deterioro del medio ambiente de trabajo. – Bajas. – Absentismo. – Incapacidades laborales. – Accidentes de trabajo...



Por lo tanto, cuando hablamos de estrés nos estamos refiriendo al estado físico y psíquico generado por elementos agresivos externos y que producen alteraciones orgánicas y anímicas al trabajador. Al existir una inadecuación entre las exigencias y la capacidad de respuesta del trabajador aparece, en éste, el miedo, la inseguridad, la ansiedad,...

En este sentido algunas de las acciones para prevenir:

- Organizar las tareas de la mejor forma posible teniendo en cuenta las pausas.
- Mejorar el tiempo de trabajo. Algunas acciones para tal fin serán.
- Establecer objetivos y prioridades.
- Dejar márgenes para evitar imprevistos.
- Dejar márgenes de tiempos para imprevistos.
- Anticipar tareas para evitar posteriores aglomeraciones.
- No prolongar en exceso la jornada habitual de trabajo y completarla con descanso adicional.
- Asegurar una adecuación entre el nivel de responsabilidad del trabajador y de control sobre su trabajo.
- Formación e información para adquirir los conocimientos, las capacidades, y las habilidades necesarias para desempeñar las tareas correctamente.
- Mejorar los niveles de comunicación para que se facilite la participación de los trabajadores en la toma de decisiones y en el desarrollo de su trabajo.

- Individualmente, desarrollar técnicas de afrontamiento de estrés a través de técnicas de relajación

## SÍNDROME DEL QUEMADO ('BURNOUT')

No existe una única definición, pero si hay un consenso a la hora de considerarlo como la respuesta o resultado de la exposición del trabajador a un proceso de estrés laboral crónico.

El síndrome de quemarse por el trabajo (SQT), se caracteriza por un progresivo desgaste profesional del trabajador en el que se aprecian tres elementos:

- Baja realización personal en el trabajo. Bien por la dificultad o imposibilidad de poner en práctica sus conocimientos, bien por el brusco contraste de la realidad con sus ideas al respecto.
- Despersonalización. Aparece durante el desarrollo de actividades profesionales que implican la prestación de servicios a usuarios, clientes..., que requieren un especial trato "personal" y "humano" —servicios a personas—.
- Agotamiento emocional. Fatiga o cansancio emocional del trabajador.

Las manifestaciones físicas y psíquicas de este síndrome no aparecen de forma brusca, sino que son la fase final de un proceso que se identifica con unos signos

previos tales como: sensación de disconformidad al puesto de trabajo, falta de recursos para afrontar las exigencias... Como consecuencia, el trabajador tiende a aumentar su esfuerzo y la sensación de estrés va incre-

mentándose apareciendo signos de irritación, tensión, agotamiento, ansiedad y depresión. De este modo, el trabajador ve como disminuye su capacidad de concentración y razonamiento.

### SINTOMAS ASOCIADOS A 'BURNOUT'

PSICOSOMÁTICOS	CONDUCTUALES	EMOCIONALES
Fatiga crónica. – Dolores de cabeza, musculares. – Insomnio. – Pérdida de peso. – Úlceras y trastornos gastrointestinales.	– Absentismo. – Distanciamiento en relaciones interpersonales. – Tonos de voz alto (gritos frecuentes). – Largos periodos de baja. – Incremento de conflictos con los compañeros. – Disminución de la calidad del servicio prestado.	Irritabilidad. – Ansiedad. – Depresión. – Frustración. – Impaciencia. – Desorientación.

### CONSECUENCIAS DEL "BURNOUT". LAS PODEMOS CLASIFICAR EN:

<b>PERSONALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El agotamiento emocional va acompañado de un agotamiento y/o cansancio físico, de una sensación de no poder enfrentarse a un nuevo día. El cansancio se debe a la tensión, a la que está sometido el trabajador que le impide desconectar. No duerme bien lo que conlleva una debilidad que produce alteraciones físicas como trastornos gastrointestinales, dolor de espalda y musculares, tensiones de cuello y dolores de cabeza...</li> <li>• La salud mental también se ve afectada, se producen ciertos mecanismos cognitivos-actitudinales como puede ser reducción de la autoestima de tal modo que los trabajadores afectados de burnout suelen ser personas con tendencia a autoculparse, a tener actitudes negativas hacia sí mismos y hacia su trabajo apareciendo sentimientos de inferioridad e incompreensión acompañado de pérdida de confianza.</li> </ul>
<b>FAMILIARES</b>	Como la persona suele sentirse tensa, con falta de energía para afrontar los problemas, puede incrementarse la posibilidad de conflictos familiares.
<b>LABORALES</b>	Se produce una tendencia a tratar problemas y no a tratar con personas mostrando una insensibilidad ante las dificultades de los demás. Otra consecuencia es el absentismo que se manifiesta en: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Permanecer poco tiempo en el puesto de trabajo.</li> <li>• Alargar las pausas.</li> <li>• Aprovechar las bajas por enfermedad.</li> <li>• Intentos de cambiar de trabajo y/o de actividad.</li> </ul>



Para prevenir hay que intervenir tanto en la persona como en el entorno que le rodea, así

### A NIVEL ORGANIZACIONAL

- Desarrollo de programas de prevención en riesgos psicosociales.
- Potenciar la comunicación tanto ascendente como descendente.
- Reestructuración y rediseño de los puestos de trabajo.
- Establecer de manera precisa y clara el sistema de roles.
- Delimitar los estilos de mando y liderazgo.
- Proporcionar el trabajo cooperativo.

### A NIVEL GRUPAL

- Fomentar las relaciones interpersonales.
- Fortalecer los vínculos en el trabajo.
- Facilitar la información y formación.

### A NIVEL INDIVIDUAL

- Desarrollar conductas que eliminen la fuente de estrés.
- Estrategias de asertividad: adoptar una actitud positiva ante el trabajo.
- Desconectar —en la medida de lo posible— del trabajo fuera de la jornada laboral.
- Tomar pequeños descansos durante la jornada laboral.
- Marcarse objetivos reales y fáciles de conseguir.
- Practicar técnicas de relajación.

## VIOLENCIA EN EL TRABAJO

Agresiones físicas, verbales, actitudes intimidatorias o amenazantes, acoso psicológico laboral... son algunos ejemplos de comportamientos violentos que pueden producirse en el entorno laboral, y que tienen o pueden tener graves consecuencias para la salud de los trabajadores y para la propia organización.

La **Organización Mundial de la Salud (OMS)** la define como: *“El uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muertes, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones”*.

Por otro lado la **Comisión Europea**, propone entender por tal todos los “incidentes en los que se abusa, amenaza o ataca a las personas, en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluidos los viajes de ida y vuelta al trabajo, que implican una amenaza explícita o implícita a su seguridad, bienestar y salud”.

Según el **Acuerdo Marco Europeo sobre acoso y violencia en el trabajo** (Anexo 3), “se habla de violencia cuando se produce la agresión de uno o más trabajadores o directivos en situaciones vinculadas al trabajo”. “El acoso y la violencia pueden provenir de uno o más directivos o trabajadores, con la finalidad o el efecto de perjudicar la dignidad de la víctima, dañar su salud o crearle un entorno de trabajo hostil”.

En nuestro país, se establece que la violencia en el lugar de trabajo comprende (NTP 489 del INSHT):

- Agresiones físicas.
- Conductas, físicas y/o verbales, amenazantes y/o intimidatorias.
- Ataques o agresiones de carácter psíquico, ya sean puntuales —violencia psíquica— ya reiterados o sistemáticos —acoso.

Entendemos la violencia laboral como un factor relacionado con el estrés que se contempla desde dos ámbitos:

- Interno: cuando se produce entre los trabajadores y empresarios.
- Externo: cuando las agresiones —físicas, psíquicas y/o verbales— se producen con personas relacionadas con la actividad pero ajenas a la organización.

### *Factores que pueden influir en la generación de comportamientos violentos en el trabajo*

Podemos citar:

- La falta de cultura organizativa preventiva al no identificar los casos de intimidación como problemas serios.
- Cambios bruscos en la organización del trabajo sin consultar con los trabajadores.
- Empleos precarios.

- Escasas o pobres relaciones entre directivos y trabajadores.
- Mínimo nivel de participación en la toma de decisiones.
- Las situaciones generadoras de estrés laboral.

## TIPOS DE VIOLENCIA

### Violencia en el trabajo: física y psíquica

No cabe duda que hoy en día, especialmente en los países más desarrollados, la violencia psíquica adquiere un papel más que significativo. La **violencia psicológica** es un conjunto de comportamientos a través de los cuales se produce una forma de agresión. Puede ser intencionada, es decir, el agresor puede tener conciencia de que está haciendo daño a su víctima, o no intencionada.

La violencia física es más visible porque suele producir un traumatismo, una lesión de forma inmediata. En cambio, la violencia psicológica, vaya o no acompañada de violencia física, suele prolongarse a lo largo del tiempo, aunque puedan producirse episodios súbitos de violencia psíquica. Esta usual proyección en el tiempo determina su gravedad, a tiempo que una cierta invisibilidad.

El daño psíquico y/o moral —a los derechos de la persona— se va acentuando o consolidando de forma que cuanto más tiempo persista mayor será el daño, hasta el punto de que el daño puede ser irreversible o fatal (suicidio).





## Acoso Laboral

Una de las formas de maltrato psíquico, más difundidas en la actualidad en las organizaciones de trabajo —públicos, privados—, es el acoso psicológico laboral, también conocido como acoso moral en el trabajo o *mobbing*, o violencia psicológica extrema.

Aunque, existen diferentes definiciones de Acoso, pero en todas hay un acuerdo al considerarlo como un proceso continuo o reiterado, al margen de cuál sea su frecuencia y el tiempo en que se prolongue. Esta forma de violencia psíquica suele representar una estrategia para conseguir la autoexclusión del trabajador víctima, provocando que abandone el puesto de trabajo de forma “voluntaria” en silencio, o que se aisle del grupo. O bien pueden existir otras motivaciones como: utilizar a la víctima como chivo expiatorio, degradar sus condiciones de

trabajo, destruirla moralmente, intimidarla para que acepte determinadas exigencias,...

El **Acuerdo Comunitario sobre acoso y violencia**, de 26 de abril de 2007, define el Acoso Moral como “toda situación en la que un trabajador es sometido, de forma reiterada, a conductas que tienen como resultado o por finalidad vulnerar la dignidad del trabajador y crearle un entorno intimidatorio, ofensivo u hostil”.

Así pues, con carácter general se entenderá como Acoso Moral en el Trabajo toda conducta negativa entre compañeros de trabajos o entre superiores y subordinados, como consecuencia de la cual la persona contra la que se ejerce, de forma reiterada, es ofendida, humillada e intimidada en su ambiente laboral por otra u otras.

Podemos distinguir varios tipos de acoso atendiendo al derecho fundamental que es ofendido o lesionado:

Tipo de acoso	Definición
<b>Acoso discriminatorio</b>	Toda conducta no deseada, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, vinculada a cualquier circunstancia personal (origen étnico o racial, orientación sexual,...) que tiene como propósito o como efecto vulnerar la dignidad de la persona y crearle un entorno discriminatorio, hostil, humillante o degradante.
<b>Acoso sexual</b>	Cualquier comportamiento verbal o físico, de naturaleza sexual, que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo. <sup>1</sup>

1. Artículo 7 de la Ley Orgánica 3/2007 para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres de 22 de marzo.

<b>Acoso por razón de sexo</b>	Cualquier comportamiento realizado, en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.
<b>Acoso moral (Acoso psicológico, 'mobbing'...)</b>	Proceso por el que una persona o varias crean un ambiente intimidatorio y/o humillante a otra, mediante la degradación progresiva de sus condiciones de trabajo, susceptible de lesionar o poner en peligro la integridad personal —física, psíquica y moral— del trabajador reconocido en el artículo 15 de la Constitución Española.
<b>Acoso institucional</b>	Se aplica a situaciones grupales en las que un sujeto es sometido a persecución, agravio o presión psíquica por uno o varios miembros del grupo al que pertenece, con la complicidad o aquiescencia del resto del grupo por obtener un beneficio colectivo.

### Violencia a terceros: Riesgo de atraco

La violencia externa o de terceros se considera un riesgo laboral emergente por la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo. Por otra parte, la doctrina de recientes sentencias judiciales del Tribunal Supremo establece con claridad que la violencia externa que sufren los trabajadores con motivo de su actividad laboral implica un riesgo laboral y, en consecuencia, la responsabilidad del empresario en la prevención de la violencia física ejercida contra sus trabajadores en el lugar de trabajo. Esto es así, que la Inspección de Trabajo proporcionó un Criterio Técnico —CT 87/2011— sobre actuaciones inspectoras en relación al riesgo de atraco.

#### Síntomas psicológicos derivados del atraco

<b>Incremento de la frecuencia del ritmo cardíaco</b>	Fobias
<b>Insomnio e hipersensibilidad</b>	Alucinaciones
<b>Tensión muscular</b>	Reacciones imprevistas
<b>Alteraciones del sueño</b>	Terror a la vuelta al trabajo
<b>Ansiedad</b>	Terror a explicar el hecho violento
<b>Depresión</b>	Autoculpabilidad



## PREVENCIÓN

- Establecimiento e implantación de todas las medidas de seguridad a las que obligue la normativa vigente, especialmente el RD 2364/1994 referido al Reglamento de Seguridad Privada.
  - Organización: concreción de los aspectos de riesgo y sus consecuencias; información y comunicación de los mismos a la plantilla; establecimiento de un marco de actuación, tanto preventivo como posterior al atraco; actualización de guías de acción e inclusión del atraco en los Planes de Contingencia de la Entidad; evaluación posterior al atraco de las causas del mismo y corrección de las deficiencias que se detectasen; depuración de responsabilidades, si las hubiera.
  - Formación: tanto teórica como práctica, dirigida al personal más expuesto a sufrir un atraco; normas de conducta de aplicación durante su desarrollo y simulacros-ensayos en tiempo real.
  - Asistencia: posterior al atraco y dirigida a quienes hayan pasado por esa situación; de carácter médico-psicológico y laboral/profesional.
- Establecimiento de un registro de incidentes, no sólo de atracos sino también de cualquier otra situación que se pueda asimilar que permita hacer un seguimiento y establecer unas medidas y una planificación preventiva.
 

Contamos con varias experiencias en violencia terceros, que si bien no pertenecen al sector financiero, nos permitirán establecer pautas de cómo actuar ante violencia de terceros<sup>2</sup>:

Así, el protocolo establece qué pasos se han de seguir por parte de los trabajadores que se víctimas de una agresión ya sea verbal o física, diferenciando la manera de proceder:

    - Si se trata de una agresión verbal.
    - Si se trata de una agresión física.
    - Comunicación de emergencia.
    - Recepción de llamadas de emergencia
    - Intervención del mando de la empresa al lugar de la agresión
    - Parte de lesiones al SAMUR
    - Comunicación al Comité de Seguridad Y Salud.

2. Protocolo de actuación en caso de agresión a conductores de línea y resto de personal de calle de la EMT de Madrid. Plan de Prevención y Atención al Profesional del Servicio Riojano de salud víctima de agresión en el desempeño de sus funciones.

### **Apoyo necesario al trabajador que ha sufrido un atraco**

- Apoyo legal a los afectados para la reclamación de daños y la consiguiente compensación económica.
- Asegurar revisión médica con apoyo psicológico y sólo permitir el retorno al trabajo bajo permiso médico.
- Ofrecer al trabajador la oportunidad de cambiar de puesto de trabajo.
- Garantizar al trabajador la mínima comparecencia indispensable para los trámites policiales y judiciales.
- Abrir una ficha médica para el seguimiento de las secuelas derivadas del incidente traumático, a efectos de una posible enfermedad profesional y para tener constancia del seguimiento.



## 5. MEDICIÓN DE LA INCIDENCIA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES: RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO DEL OPRPS

### 5.1. La metodología de la investigación

#### 5.1.1. Planteamiento general

ESTE epígrafe recoge las técnicas concretas con las que se han efectuado las tareas asociadas a esta parte cuantitativa de la investigación realizada para la elaboración de la Guía. En primer lugar, se presentan los objetivos, y las hipótesis de investigación que de ellos se derivan. La formulación de los mismos nos permite delimitar el problema central del estudio (la relación estrecha entre los factores de riesgo psicosociales y las consecuencias para la salud de los trabajadores de banca y cajas de ahorros); nos ayudan a entender para qué realizamos el estudio; y nos guían en la búsqueda de respuestas preventivas frente al citado problema (qué pretendemos alcanzar con las propuestas).

Los restantes aspectos que se recogen en este apartado hacen referencia a:

- El diseño de la investigación (que asegura la coherencia interna y la integridad del trabajo realizado).
- Las características principales de la muestra obtenida en el estudio de campo (que asegura la representatividad de los elementos de información).
- Las principales variables consideradas (que permiten la operatividad de los objetivos y las hipótesis formuladas).
- Los principales cálculos estadísticos realizados (que nos indican los análisis que se realizan de los datos).

#### 5.1.2. Objetivos e hipótesis

Como ya hemos indicado, la intención de este estudio es contribuir a mejorar las actuaciones preventivas de las empresas del sector de banca y cajas de ahorros frente a los riesgos psicosociales, ahora desde el intento de medición de la incidencia real de los factores causantes de tales riesgos en el sector. El estudio empírico cuantitativo abarca una muestra representativa de trabajadores

del sector, para obtener información primaria –basada en nuestras propias fuentes- sobre la existencia de factores de riesgo psicosocial existentes y la afectación de la salud de los trabajadores.

Los objetivos específicos que desarrollan el objetivo general expresado anteriormente se enuncian como sigue:

- Determinar los niveles de riesgo psicosocial a los que están expuestos los trabajadores del sector de banca y de cajas de ahorros.
- Establecer los niveles de afectación que presentan los trabajadores de este sector en su salud física, psicológica, y social.
- Analizar la relación que se establece entre los diferentes factores de riesgo psicosocial considerados y las consecuencias para la salud de los trabajadores expuestos a los mismos.
- Estudiar el papel que juegan las condiciones de organización del trabajo a la hora de que los riesgos psicosociales generen consecuencias negativas sobre la salud de los trabajadores.

El sector de la banca y las cajas de ahorros, como ya se ha mencionado en apartados anteriores, suele ser citado entre los que presentan mayor incidencia de riesgos psicosociales. Este aspecto nos señala la necesidad de analizar y corroborar la notoria presencia que estos riesgos

tienen en el tejido empresarial de nuestro país, y nos permite enunciar la primera hipótesis de investigación:

✿ ***H1. Los niveles de riesgo psicosocial a los que están expuestos los trabajadores del sector de banca y cajas de ahorros serán elevados***

La exposición a un ambiente de trabajo y a unas condiciones laborales tóxicas conlleva una serie de consecuencias para la salud de los trabajadores que las sufren. Cabría esperar que, en un sector en el que haya una predominancia de los factores de riesgo psicosocial, el nivel de afectación de los trabajadores fuera mayor en su salud psicológica y social. En este sentido, la segunda hipótesis que se quiere comprobar es:

✿ ***H2. Los niveles de afectación de la salud psicosocial de los trabajadores del sector de banca y cajas de ahorros serán mayores que los de la población ocupada en general***

Los riesgos psicosociales son complejos y variados. La organización del trabajo, la carga mental, los ritmos de trabajo, los procesos de reestructuración y cambio, el grado de autonomía, el contenido de las tareas, y las relaciones laborales, entre otros, son factores de riesgo psicosocial que pueden estar presentes en cualquier centro de trabajo, de acuerdo con el Observatorio Permanente



de Riesgos Psicosociales. Cabe esperar que la mayor o menor presencia de los mismos en el sector que nos ocupa guarde relación con los niveles de afectación de la salud que presentan los trabajadores. De lo anterior, se deriva la tercera hipótesis de investigación que se enuncia como sigue:

✿ ***H3. Los niveles de afectación de la salud de los trabajadores aumentarán de forma significativa en la medida en que aumenten los niveles de riesgo psicosocial a los que están expuestos***

Finalmente, la cuarta hipótesis hace referencia al papel modulador que pueden jugar ciertas condiciones de trabajo. Su enunciado dice así:

✿ ***H4. Las condiciones de trabajo en las que se encuentran los trabajadores del sector condicionan de forma significativa el efecto de los niveles de riesgo psicosocial sobre la afectación de la salud***

### 5.1.3. Diseño de la investigación

El estudio de campo efectuado responde a una investigación *ex post facto* (no experimental), de carácter cuantitativo, y de tipo transversal y sincrónico, pues se

centra en analizar cuál es el nivel o estado de las variables consideradas en un momento dado. Por las características de las hipótesis formuladas el diseño es transeccional descriptivo (H1 y H2) y correlacional/causal (H3 y H4). Además, se trata de un estudio factorial, de medida única, extensivo de múltiples casos de grupo único (sujetos a estudiar).

La unidad básica de análisis es el trabajador del sector de banca y cajas de ahorros. El estudio se centra en las características del puesto que ocupa y del contexto en el que lo desempeña.

Para seleccionar una muestra representativa, el trabajo de campo se realizó a través de un proceso aleatorio simple, en todo el territorio español. Este tipo de muestreo permite que cada combinación de unidades tenga la misma probabilidad de ser elegida.

La recogida de información se realizó de forma individual, a través de la administración de cuestionarios multivariados distribuidos entre los trabajadores de los sectores objeto de estudio. Para facilitar la recogida de información se facilitó el cuestionario en papel y en soporte electrónico.

### 5.1.4. Descripción de la muestra

La muestra está conformada por 1.189 trabajadores ocupados en el sector de banca y cajas de ahorros del territorio español. El total de la población del sector de

actividades financieras y de seguros, al que pertenece la muestra, es de 450.600 trabajadores en el tercer trimestre del año 2011, según el INE. El sector ha perdido en dos años unos 60.000 trabajadores, según la misma

fente. El error muestral es de  $\pm 2,9$  en las condiciones  $p = q$ , con un nivel de confianza del 95%. Condiciones que cumplen los requisitos científicos del estudio muestral.

**FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO**

<b>Universo</b>	Trabajadores Ocupados en sector de Actividades financieras, de España, en tercer trimestre 2011
<b>Tamaño de la muestra</b>	1.189 trabajadores
<b>Procedimiento de muestreo</b>	Aleatorio simple
<b>Error muestral</b>	2,9% para un nivel de confianza del 95%, $p=q=0,5$
<b>Método de recogida de información</b>	Encuesta personal cara a cara y encuesta on line
<b>Localización de la muestra</b>	España

Fuente: INE.

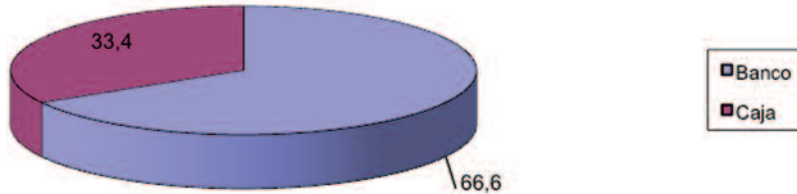
**Características referidas a las entidades**

El número de provincias de las que se ha obtenido muestra es de 53. Casi la mitad de la muestra pertenece a las provincias de Madrid (18,2%), Barcelona (11,2%), Granada (9,6%) y Valencia (8%).





**GRÁFICO 1. TIPO DE ENTIDAD DENTRO DEL SECTOR**

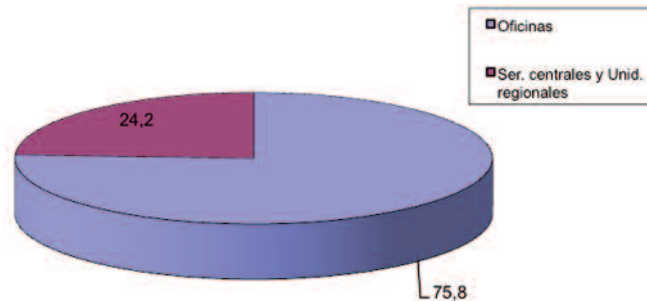


Tal como puede observarse en el Gráfico 1, el 66,6% de los encuestados trabajan en Bancos; y el restante 33,4% lo hace en Cajas de ahorros.

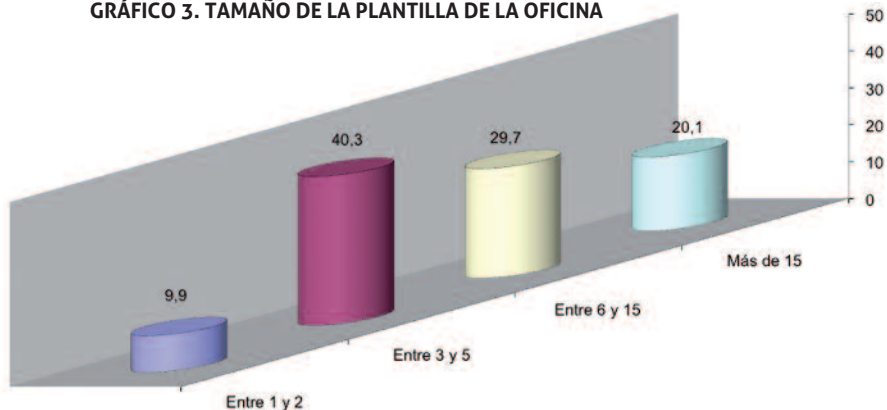
Tres de cada cuatro encuestados (75,8%) trabaja en Oficinas; el restante 24,2% lo hace en Servicios centrales y Unidades regionales (ver Gráfico 2).

La plantilla de la oficina en la que se trabaja es en la mitad de los casos pequeña (50,2 % en oficinas con 5 o menos trabajadores); sólo 1 de cada 5 trabaja en oficinas con más de 15 trabajadores (ver Gráfico 3).

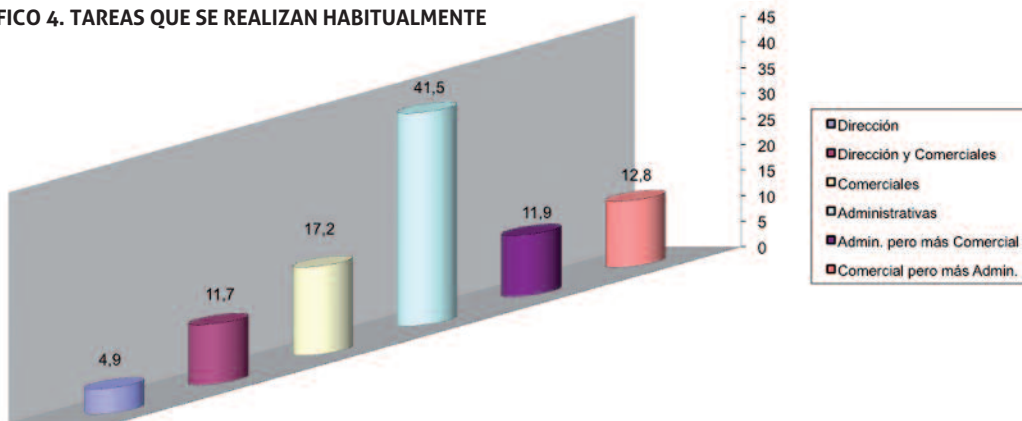
**GRÁFICO 2. TIPO DE CENTRO EN EL QUE TRABAJA**



**GRÁFICO 3. TAMAÑO DE LA PLANTILLA DE LA OFICINA**



**GRÁFICO 4. TAREAS QUE SE REALIZAN HABITUALMENTE**

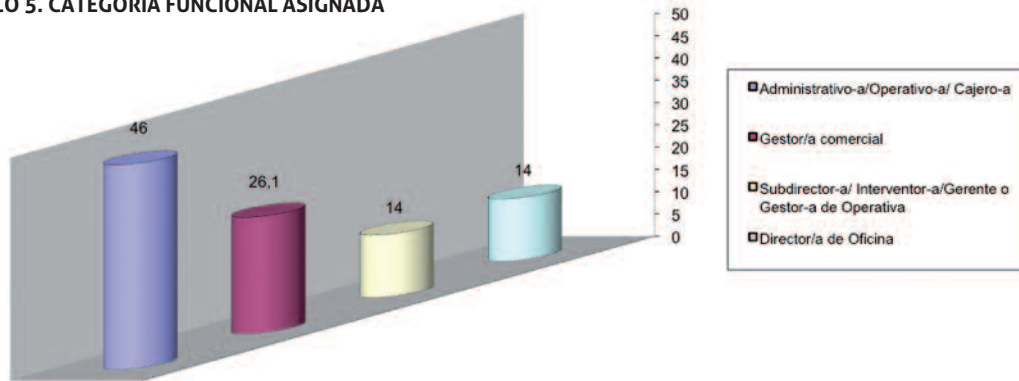


### Aspectos sociolaborales

El grupo más representativo de la muestra es el que realiza tareas exclusivamente administrativas (41,5%); seguido del que realiza tareas exclusivamente comerciales (17,2%). Sólo un 4,9% realiza tareas exclusivamente de dirección. El restante 36,4% realiza combinaciones de tareas (comercial-administrativas; dirección-comercial), tal como se observa en el Gráfico 4.



GRÁFICO 5. CATEGORÍA FUNCIONAL ASIGNADA

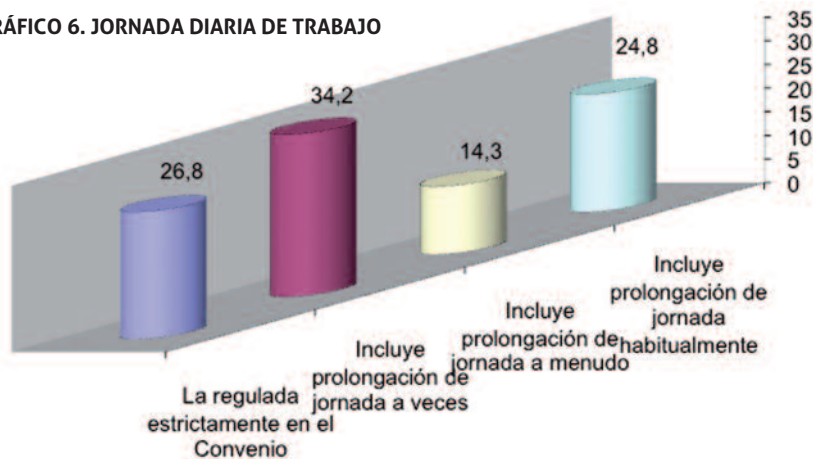


La categoría funcional más representada en la muestra es la de Administrativo-a/Operativo-a/Cajero-a que supone el 46 % del total (véase Gráfico 5). Le sigue el/la Gestor/a comercial (26,1%). Menos numerosas, en la muestra, son las categorías de subdirector-a/Interventor-a/Gerente o Gestor-a de Operativa (14 %), y la de director/a de oficina (14%). El 99% de los entrevistados tiene un contrato fijo.

La jornada diaria de trabajo que realiza la muestra incluye, en 3 de cada 4 casos, prolongación (Gráfico 6). Dicha prolongación sucede sólo a veces en un 34,3% de los casos; a menudo en un 14,3%; y habitualmente en un 24,8%. Sólo un 26,8% cumple con la jornada regulada en el Convenio.

Las causas de la prolongación de la jornada laboral son variadas. La principal es porque el trabajo actual precisa mucha dedicación (58,5% de las prolongaciones); le sigue el compromiso y la lealtad a los/as compañeros/as (54,9%); la prolongación por falta de plantilla se da en un 48,7 % de los casos; por presión de la empresa en un 46,5% de las veces; por la cantidad de reuniones a las que se ha de asistir aparece como causa de las prolongaciones en un 38,2% de los casos; porque es una condición para mantener la situación laboral (37,2%). Y, en el vagón de cola de las razones por las que se prolonga la jornada laboral aparecen la necesidad de formarse para actualizar conocimientos (22,4%), y por ser una condición para poder cobrar una retribución suplementaria (20,3%).

**GRÁFICO 6. JORNADA DIARIA DE TRABAJO**



La mayor parte de la muestra prolonga su jornada laboral. De hecho, 2/3 lo hacen: un 60,0% sin compensación, y un 6,1% con compensación. Sólo el 33,1% no prolonga su jornada laboral.

Los ingresos de tipo variable se reciben mayormente por cumplir los objetivos de la oficina (39,2%) y por cumplir los objetivos personales fijados por la empresa (37,9%). Un 22,9% de los encuestados los tiene como complemento del puesto de trabajo.

El 52% de los encuestados afirma que sus ingresos variables han disminuido. El motivo principal es que se han elevado los objetivos a cumplir (49,4%); la crisis también ha ayudado (33,8%); así como el hecho de haber pasado por una reestructuración o fusión (16,8% de los casos).

Sobre el temor a perder el empleo, la mayor parte de la muestra (85,8%) piensa que es muy probable que continúe en su empleo en los próximos meses. Un 10,9% admite

que existen posibilidades de no seguir. Y un 3,3% ve como muy probable que no siga en su empleo. Resulta sorprendente que disponiendo un 99% de los encuestados de un contrato fijo, un 14,2% contemple la posibilidad de no continuar en su empleo. Este hecho habla de una importante inseguridad incluso en un entorno, teóricamente, estable.

Más de la mitad de la muestra (56,5%) afirma que en su unidad familiar entran otros sueldos, a parte del suyo. Pero en un 43,5% de los casos, la persona encuestada es la única que aporta un sueldo a su unidad familiar.



## Variables sociodemográficas

GRÁFICO 7. SEXO

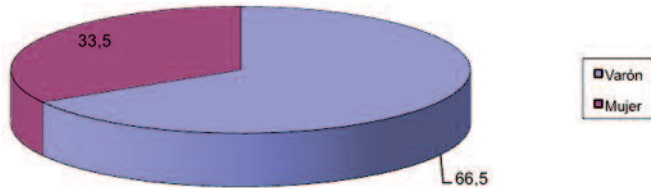
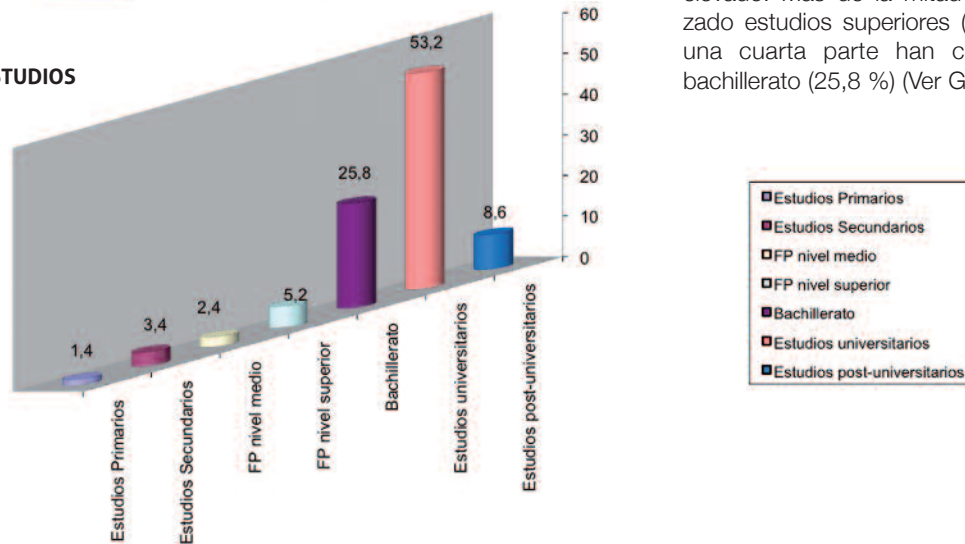


GRÁFICO 8. ESTUDIOS REALIZADOS



La edad media de la muestra es de 44 años y 5 meses. Dos de cada tres encuestados son varones (66,5%); el tercio restante son mujeres (33,5%) (Véase Gráfico 7). La mayoría, un 76,6 % están casados; un 21,2% permanecen solteros; y el restante 2,2% separados o viudos.

El nivel formativo de la muestra es elevado. Más de la mitad han realizado estudios superiores (61,8%). Y una cuarta parte han cursado el bachillerato (25,8 %) (Ver Gráfico 8).

### 5.1.5. Variables y su operacionalización

Siete han sido los factores sobre los que se ha recogido información. Cada uno de ellos engloba diferentes variables. Los factores son:

- **Características referidas a las entidades.** Este factor recoge 4 variables: el tipo de entidad dentro del sector (Banco o Caja de Ahorros), la provincia, el tipo de centro en el que se trabaja, y el tamaño de la plantilla de la oficina. Las tres primeras son variables con escala de medida nominal y la última de intervalo (4 anclajes).
- **Aspectos sociolaborales.** Las variables que se consideran en este factor son 6; se centran en: el tipo de tareas que se realizan, la categoría funcional, la prolongación de la jornada laboral y sus causas, los ingresos variables, la posibilidad de perder el empleo, y la aportación económica a la unidad familiar. Todas son variables con escala de medida nominal policotómica.
- **Aspectos sociodemográficos de la muestra.** Este factor está compuesto por cuatro variables: sexo, edad, estado civil, y nivel de estudios.
- **Factores de riesgo psicosocial.** De los factores objetivos expuestos en apartados anteriores, en el estudio de campo se han considerado los 12 siguientes: ritmo de trabajo, control sobre el trabajo, presión temporal, claridad del puesto, conflicto y ambigüedad

de rol, adecuación capacidades-puesto, variedad de tareas, estilo de mando y dirección, sistemas de comunicación y participación, relaciones interpersonales, conductas violentas y/o abusivas, y seguridad del empleo. Excepto en el ritmo de trabajo y en el control sobre el trabajo, cuya escala de medida es ordinal, el resto son medidas con escala de intervalo (5 anclajes). Estas últimas variables se han evaluado a través del *Cuestionario de clima de violencia laboral de baja intensidad* (Gimeno, Mejías y Carbonell, 2009), el cual permite establecer tres perfiles (deficiente, mejorable y positivo) en cada uno de ellas.

- **Proceso de reestructuración y cambio organizacional.** Este factor está compuesto por tres variables: situación de reestructuración y cambio en la entidad, consecuencias de la reestructuración y el cambio, y medidas organizativas ante la reestructuración y el cambio. Las dos primeras son variables con escala de medida nominal, y la tercera de intervalo (5 anclajes).
- **Actividad preventiva en materia de riesgos psicosociales.** Este factor recoge 13 ítems, cuya escala de medida es nominal dicotomizada, referidos a las prácticas preventivas que la empresa desarrolla en relación con los riesgos psicosociales.
- **Afectación de la salud.** Este es el factor que recoge las variables independientes del estudio. Hace referencia a cuatro agrupaciones:



- *Bajas y accidentes laborales (escala de medida nominal).*
- *Problemas de salud derivados del trabajo (escala de medida nominal).*
- *Afectación de la salud psicológica, que presenta un listado de 20 posibles sentimientos y conductas (escala de medida de intervalo, con 4 anclajes); y cuatro consecuencias psicosociales del desempeño del trabajo (escala de medida de intervalo, con 3 anclajes).*
- *Uso de sustancias.*

### 5.1.6. Análisis estadísticos realizados

Los objetivos e hipótesis que guían el estudio de campo son tanto de tipo descriptivo (H1 y H2) como analítico (H3 y H4). Este hecho incide sobre el tipo de análisis que corresponde realizar con los datos obtenidos.

Las hipótesis H1 y H2 son descriptivas, lo que supone que el objetivo es indagar la incidencia y los valores en que se manifiestan las diferentes variables que contemplan dichas hipótesis, a saber: niveles de riesgo psicosocial (H1) y niveles de afectación de la salud (H2).

Las hipótesis H3 y H4, por su parte, son correlacionales/causales. Tienen como objetivo describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. Se trata también de descripciones, pero no de variables individuales sino de sus relaciones, sean éstas pura-

mente correlacionales o relaciones causales. La hipótesis H3 se limita a establecer relaciones entre variables sin precisar sentido de causalidad; es una hipótesis correlacional y de referencia a grupos sin atribuir causalidad. Por su parte, la hipótesis H4 es una hipótesis de diferencia de grupos con atribución de causalidad, que pretende analizar y establecer relaciones causales.

Esta variedad inherente a la propia formulación y objetivos del estudio exige una combinación de análisis estadísticos. Los primeros han de describir lo que está sucediendo en el sector de banca y cajas de ahorros, en lo relacionado con los factores de riesgo psicosocial y la afectación de la salud. Los segundos han de centrarse en analizar las relaciones entre las variables, así como las diferencias de grupos.

Considerando lo anterior, en primer lugar se ha hecho servir la Estadística descriptiva o deductiva, la cual se encarga de recoger y resumir las características de la muestra. El análisis descriptivo de los datos nos ofrece información sobre su posible distribución de probabilidad con el estadístico de centralidad, la media; y el estadístico de dispersión, la desviación típica. Así como los porcentajes de respuesta, en el caso de medidas de tipo nominal y ordinal.

Los métodos explicativos o confirmatorios se han hecho servir para exponer las relaciones entre las variables y establecer las diferencias grupales. Se ha utilizado la prueba chi cuadrado de contraste de medias.

Los análisis realizados en la presente investigación se han llevado a cabo, principalmente, con el paquete informático de estadística SPSS para PC.

## 5.2. Resultados del estudio empírico

### 5.2.1. Análisis descriptivos

En la parte del análisis cualitativo de esta Guía hemos visto cómo aspectos ambientales, organizativos y de tarea (como la carga mental de trabajo, la autonomía, la definición de rol, el estilo de mando, el contenido de las tareas, la comunicación, las conductas violentas, o las relaciones interpersonales, entre otros) constituyen los factores de riesgo psicosocial objetivos a los que están expuestos los trabajadores de este sector. Asimismo, se detalló cómo la presencia continuada a niveles medios y/o elevados de riesgo psicosocial conlleva, necesariamente, una pérdida en la salud física, psicológica y social de los trabajadores. Esto acaba repercutiendo también, según se ha evidenciado, sobre los propios resultados empresariales.

A fin de dar coherencia a ambas partes de la Guía —la cualitativa y la cuantitativa—, sobre estos dos aspectos se han dirigido los primeros análisis estadísticos. Los principales resultados obtenidos se ofrecen a continuación.

### Niveles de riesgo psicosocial

El primer objetivo del estudio de campo es analizar la presencia de estos factores de riesgo psicosocial en el tejido empresarial del sector financiero español. Lo que sostiene la primera hipótesis que queremos contrastar es:

✿ ***H1. Los niveles de riesgo psicosocial a los que están expuestos los trabajadores del sector de banca y cajas de ahorros serán elevados***

### Ritmo de trabajo

El ritmo de trabajo en el sector es alto (Gráfico 9). Así lo afirma el 73,7% de las encuestadas (casi 3/4 partes). Para 1/3 el ritmo es medio. Y sólo un 0,7% considera que es bajo.





GRÁFICO 9. RITMO EN EL TRABAJO

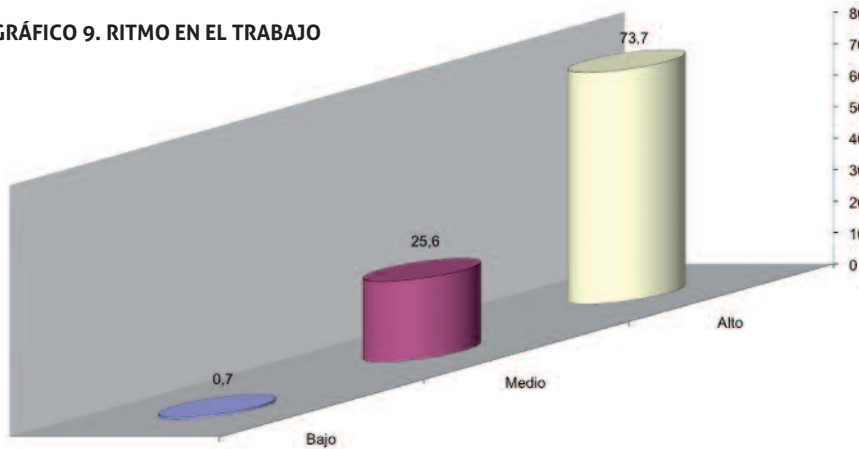
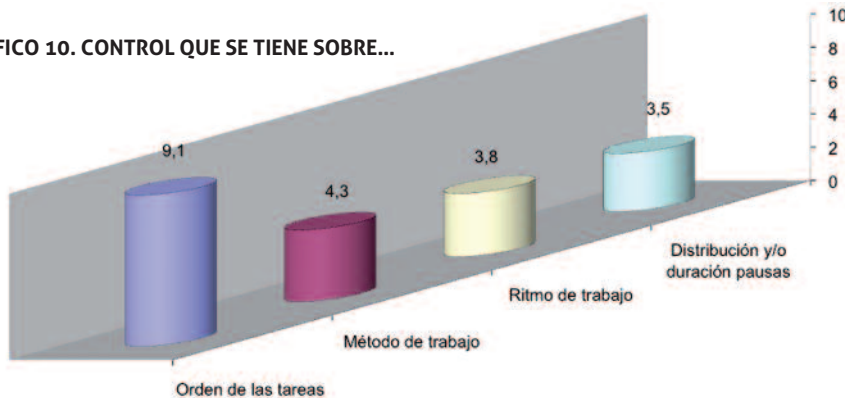


GRÁFICO 10. CONTROL QUE SE TIENE SOBRE...



## Control sobre el trabajo

Cuando se pregunta por el control que los trabajadores pueden ejercer de diferentes aspectos de su trabajo, se observa que el control es muy bajo en casi todos los aspectos (véase Gráfico 10).

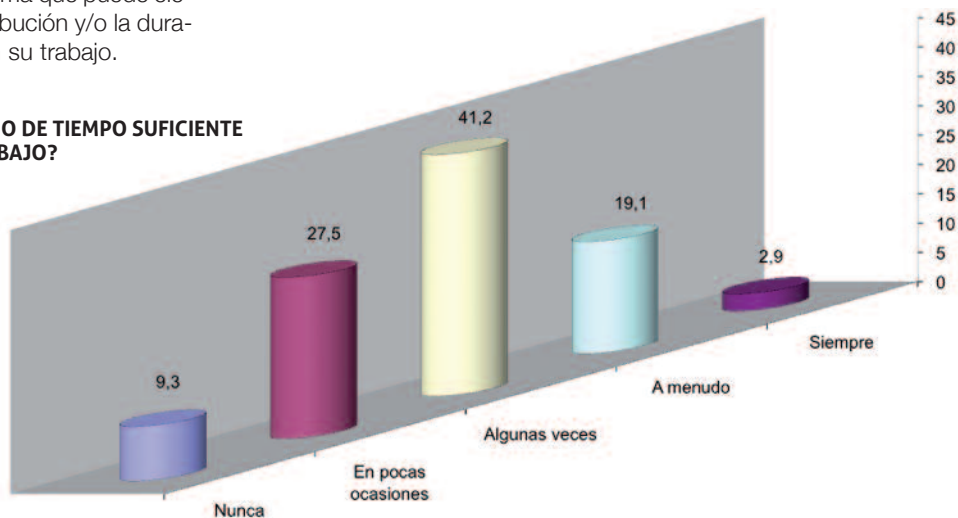
La V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo indicaba que el 39,2% de los trabajadores podía modificar el orden de sus tareas; el 33,1% el método de trabajo; el 29,8% el ritmo de trabajo; y el 36,5% la distribución y/o duración de las pausas en el trabajo.

Sin embargo, en nuestra muestra de banca y cajas de ahorros el aspecto sobre el que se puede ejercer mayor control es el orden en el que se realizan las tareas; pero sólo un 9,1% puede modificar o elegir dicho orden. El método para realizar el trabajo sólo puede ser controlado por un 4,3%. Por su parte, sólo un 3,8% controla su ritmo de trabajo. Y un 3,5% afirma que puede elegir o modificar la distribución y/o la duración de las pausas en su trabajo.

### Presión temporal

Ante la pregunta de si se dispone de tiempo suficiente para realizar el trabajo, un 9,3% reconoce que nunca tiene tiempo suficiente; frente a un 2,9% que afirma que siempre dispone de tiempo suficiente. Algo más de 1 de cada 4 (27,5%) afirma que sólo en algunas pocas ocasiones dispone de tiempo suficiente; y un 41,2% considera que algunas veces no dispone de ese tiempo. Mientras, un 19,1% estima que a menudo dispone de tiempo suficiente (ver Gráfico 11).

**GRÁFICO 11. ¿DISPONGO DE TIEMPO SUFICIENTE PARA REALIZAR MI TRABAJO?**

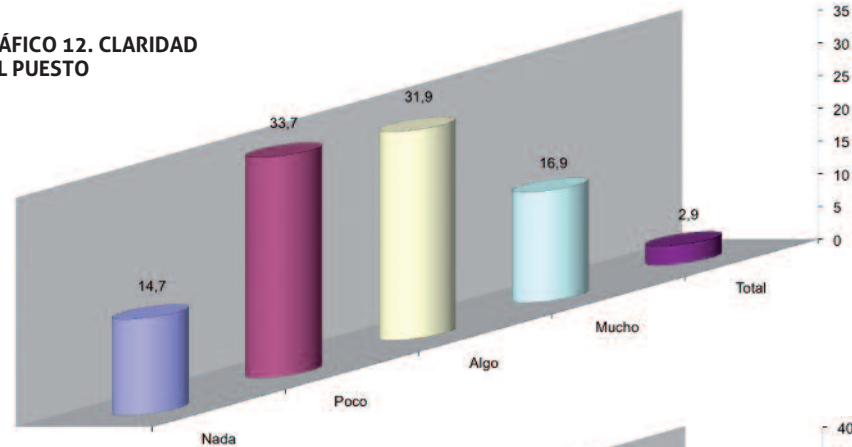




## Claridad del puesto

La claridad del puesto, es decir la exposición exhaustiva de las tareas y responsabilidades asignadas, ofrece un nivel claramente mejorable (Media= 2,59). De hecho, casi la mitad de los encuestados (48,4%) entiende que es baja o nula. Mientras que un 19,8% estima que es mucha o total (Gráfico 12).

**GRÁFICO 12. CLARIDAD DEL PUESTO**

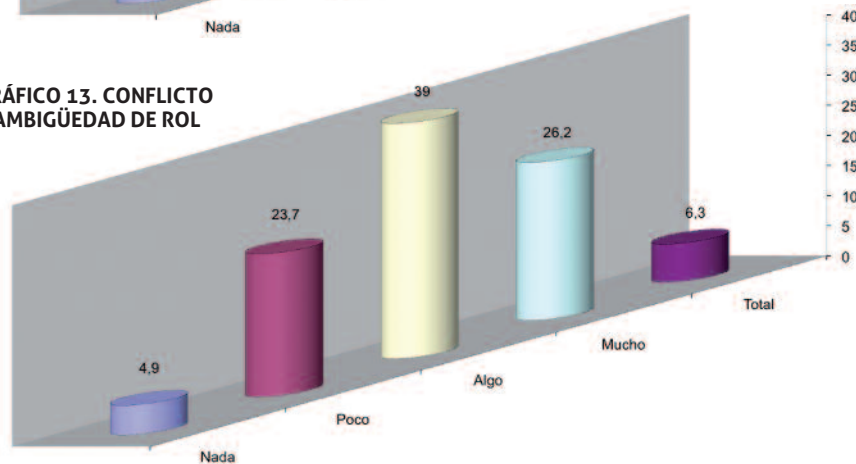


## Conflicto y ambigüedad de rol

El rol a desempeñar tampoco está bien definido. Se trata de un factor de riesgo mejorable (Media= 3,05), situado a medio camino entre lo positivo y lo negativo.

En este caso, aproximadamente 1 de cada 3 encuestados considera que sufre un elevado o completo conflicto y ambigüedad de rol (32,5%). Pero, por el otro lado, un 28,6% estima que tiene poco o nada conflicto y ambigüedad de rol (véase Gráfico 13).

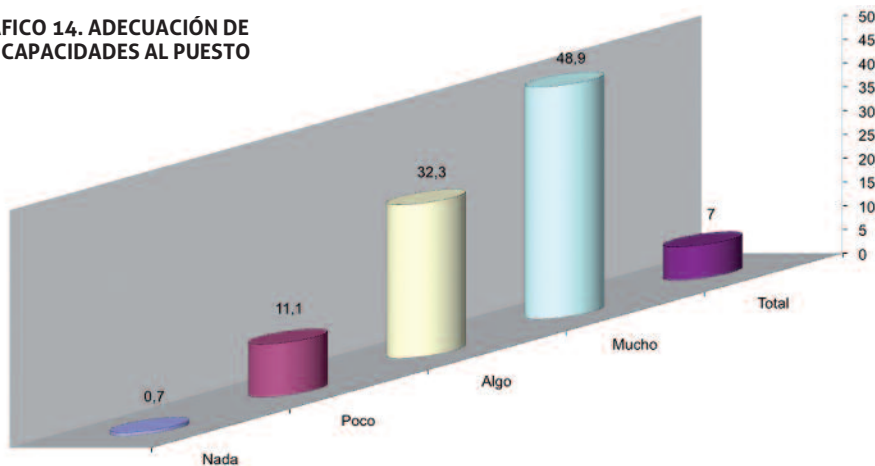
**GRÁFICO 13. CONFLICTO Y AMBIGÜEDAD DE ROL**



### Adecuación capacidades- puesto

La adecuación entre las capacidades y habilidades que se tienen y las que requieren el puesto es un factor de riesgo mejorable. La puntuación media obtenida (3,50) no permite considerar este factor como positivo. Así, aunque más de la mitad de la muestra (55,9%) considera que la adecuación se da bastantes veces o siempre, un 11,8% cree que se da pocas veces o nunca (Gráfico 14).

**GRÁFICO 14. ADECUACIÓN DE LAS CAPACIDADES AL PUESTO**

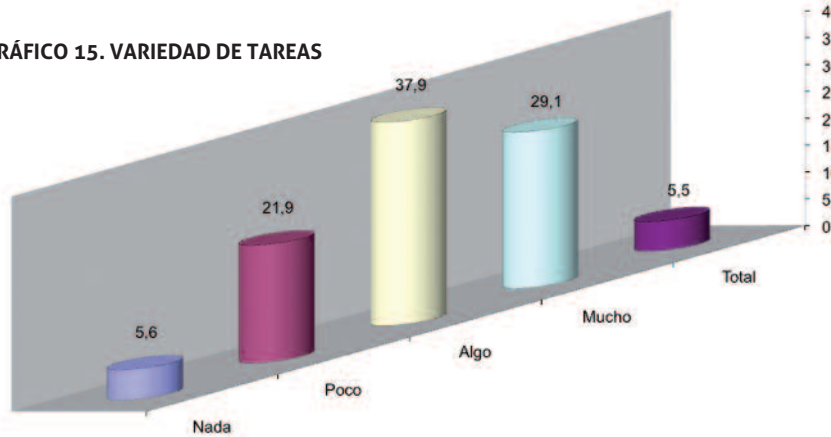


### Variedad de tareas

Este factor de riesgo presenta un nivel preventivo mejorable (Media = 3,07). Así, un 27,5% de la muestra estima que el trabajo que realiza es poco o nada variado, lo que induce a la monotonía y el aburrimiento. Mientras que un 34,6% lo considera muy o totalmente variado. El grupo más numeroso es el que estima que las tareas que desempeñan son algo variadas (37,9%) (Gráfico 15).



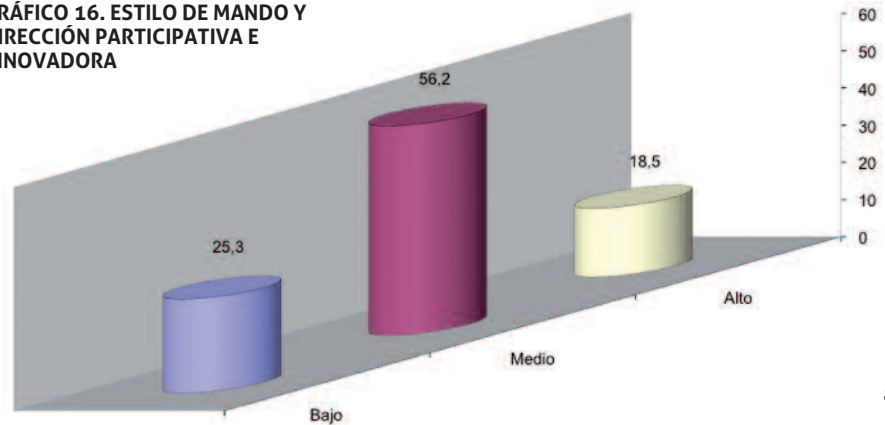
**GRÁFICO 15. VARIEDAD DE TAREAS**



### Estilo de mando y dirección

Este factor considera hasta qué punto los superiores apuestan por un estilo de dirección participativo y abierto a la innovación, o por un estilo autoritario y conservador. El factor de riesgo es mejorable (Media = 2,74). Una cuarta parte de los encuestados consideran que sus superiores responden a un estilo de liderazgo poco participativo e innovador; frente a un 18,5% que considera que sí responde a ese estilo (ver Gráfico 16).

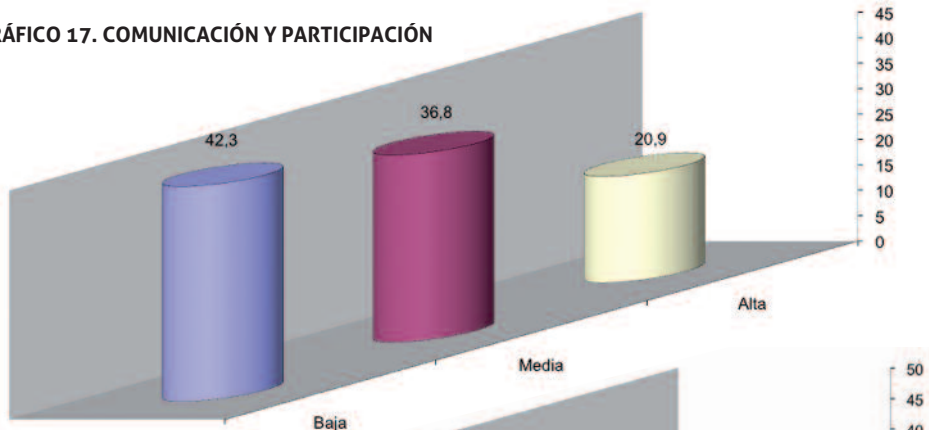
**GRÁFICO 16. ESTILO DE MANDO Y DIRECCIÓN PARTICIPATIVA E INNOVADORA**



### Comunicación y participación

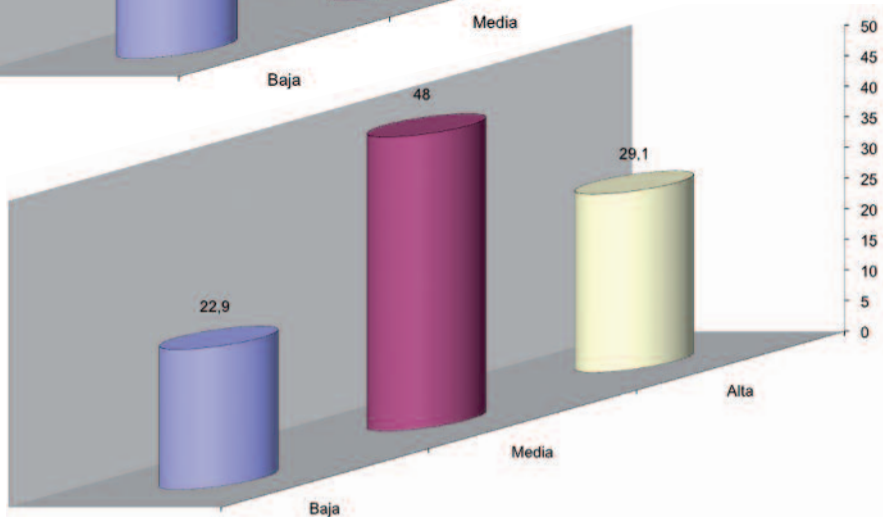
Este es uno de los factores de riesgo más peligrosos, si bien se encuentra sólo en nivel mejorable (Media = 2,49). Para el 42,3% de la muestra, la comunicación y participación es baja; en frente, un 20,9% consideran que es alta (Gráfico 17).

GRÁFICO 17. COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN



### Relaciones interpersonales

GRÁFICO 18. RELACIONES INTERPERSONALES



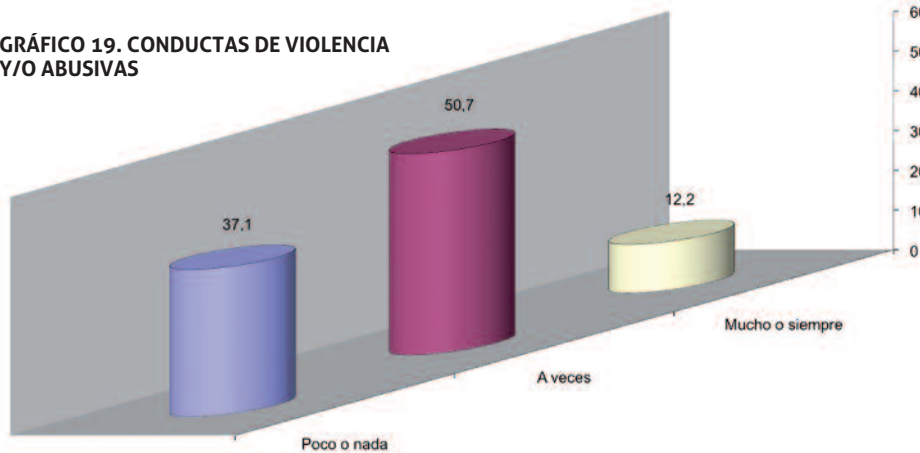


Aunque este factor de riesgo presente una media de 2,82, su nivel sigue siendo mejorable. Esto se observa en la distribución de los porcentajes. En este caso, es mayoritario (29,1%) el grupo que considera que las relaciones interpersonales son buenas, que se ofrece apoyo y respeto entre compañeros. Ahora bien, un 22,9% entiende que estas relaciones son pobres (ver Gráfico 18).

### Conductas violentas y/o abusivas

La media de este factor de riesgo es de 2,41 y, por lo tanto, el nivel es mejorable. Por otro lado, resulta peligroso y preocupante el hecho de que el 12,2% de los encuestados considere que bastantes veces o siempre están sufriendo conductas violentas y/o abusivas en su trabajo (véase Gráfico 19). De hecho, sólo un 37,1% apenas sufre estas conductas.

**GRÁFICO 19. CONDUCTAS DE VIOLENCIA Y/O ABUSIVAS**



Así, un 13,2% de la muestra sufre bastante a menudo o siempre aislamiento social o físico. A un 11,2% se le critica constantemente su vida privada. Un 21,8% ha sido amenazada verbalmente bastante a menudo o siempre. Y a un 20,8% se le desprestigia y desacredita su capacidad profesional y laboral de manera continuada.

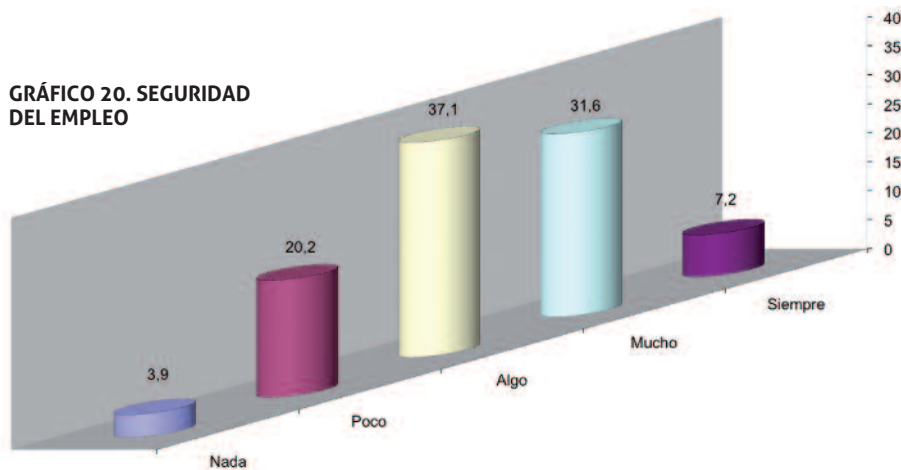
## Seguridad del empleo

Para acabar con los factores de riesgo psicosociales, la seguridad del empleo es el segundo factor que mejor nivel presenta, aunque el mismo se encuentra en el rango de mejorable (Media = 3,18).

De hecho, el Gráfico 20 nos muestra como un 38,8% considera que mucho o siempre; frente a un 24,1% que entiende que se apuesta poco o nada por la seguridad y la estabilidad en el empleo. En medio, el grupo más numeroso que estima que se apuesta algo por la seguridad del empleo.

El análisis puntual y concreto de cada uno de los factores, tomados por separado, no parece dibujar una situación de riesgo psicosocial preocupante,

**GRÁFICO 20. SEGURIDAD DEL EMPLEO**



pues son todos ellos mejorables, pero no deficientes. Sin embargo, la contemplación global del conjunto de factores sí que permite corroborar, al menos en parte, la hipótesis H1. Ninguno de los factores considerados presenta, en el sector de la banca y las cajas de ahorro, un nivel positivo. El riesgo para la salud no depende sólo de los niveles de exposición a factores puntuales, sino de los efectos que se derivan de su combinación y del tiempo de exposición a esos riesgos. En este caso, es el factor de la combinación de múltiples factores mejorables en un mismo ambiente de trabajo el que entraña riesgos para la salud de los trabajadores. Los datos indican que el ritmo, el control y la violencia son los factores de riesgo psicosocial más peligrosos de todos.





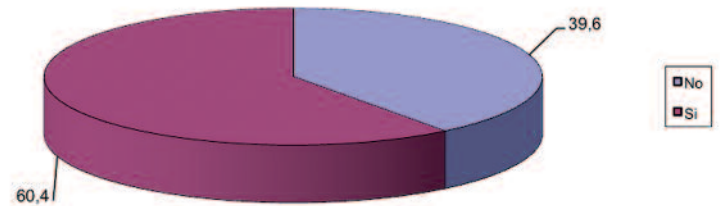
## Niveles de afectación de la salud

La exposición constante a un ambiente de trabajo y a unas condiciones laborales perniciosas conlleva una serie de consecuencias negativas para la salud de los trabajadores que las sufren. Tras comprobar que los trabajadores del sector de banca y cajas de ahorros se encuentran expuestos a niveles medios de riesgos psicosociales, cuya combinación podría estar afectando a su salud, nuestra segunda hipótesis se centra en considerar si el nivel de afectación de los trabajadores es mayor en su salud psicológica y social que el del resto de la población trabajadora. Por ello, la segunda hipótesis sostiene que:

- \* **H2. Los niveles de afectación de la salud de los trabajadores del sector de banca y cajas de ahorros serán mayores que los de la población ocupada en general**

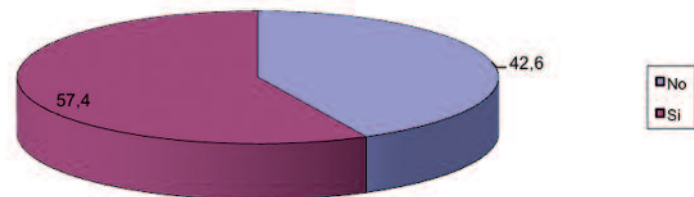
Para ello se procede a analizar la incidencia sobre diferentes aspectos relacionados con la salud laboral. Resulta preciso indicar, con anterioridad, que un 60,4 % de los encuestados considera que su trabajo perjudica su salud (véase Gráfico 21). La VI Encuesta Nacional de condiciones de trabajo recoge que, en el sector servicios, el 64,3 % de los trabajadores están expuestos a riesgo de accidente, si bien sólo un 34 % de los que ocupan puestos administrativos lo está.

GRÁFICO 21. PERJUDICA EL TRABAJO SU SALUD



## Bajas y accidentes laborales

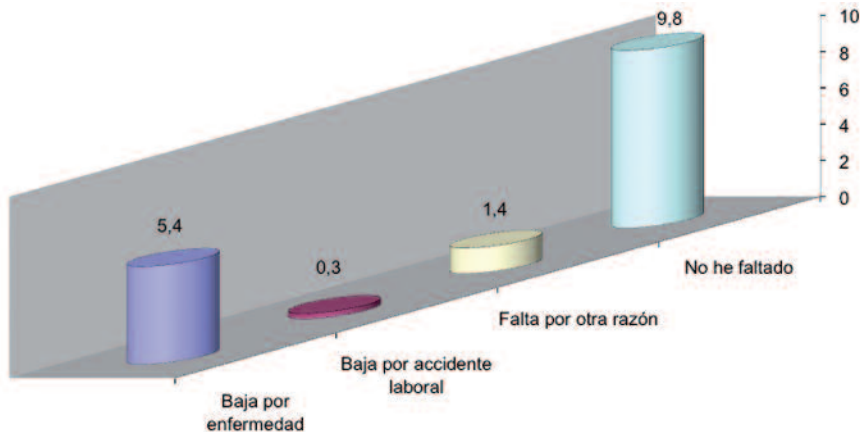
GRÁFICO 22. CONSULTA MÉDICA DURANTE EL ÚLTIMO AÑO



El 57,4% de la muestra afirma que padece una enfermedad o tiene un problema de salud que le ha hecho ir a la consulta médica, durante el último año (Gráfico 22). Destacar que hay más trabajadores que han tenido que acudir al médico, que aquellos que no han tenido que hacerlo. Sin embargo, al preguntar por las razones por las que se ha tenido que faltar al trabajo surgen una

serie de discrepancias (ver Gráfico 23). En primer lugar, sólo el 9,8 % de los encuestados afirman que no han faltado a su trabajo durante el último año. Sin embargo, sólo un 5,4 % responde que el motivo ha sido Baja por enfermedad; un 0,3 % por Baja por accidente laboral; y un 1,4 % Faltan por otra razón.

**GRÁFICO 23. BAJAS Y ENFERMEDADES LABORALES**

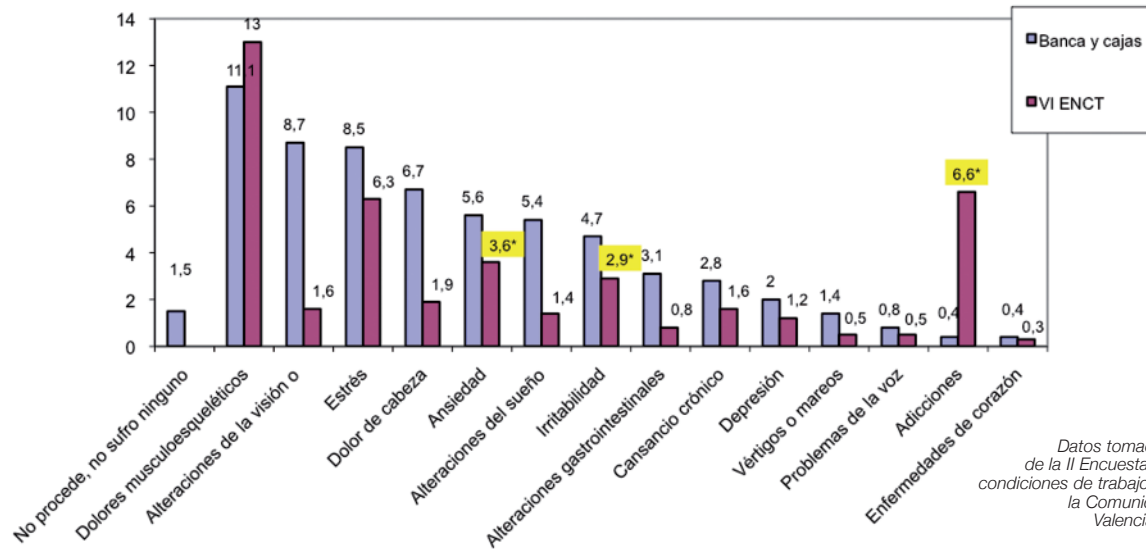


### Problemas de salud derivados del trabajo

Al preguntar a los trabajadores por los problemas de salud que sufre y que relaciona con su puesto de trabajo se obtiene que el 15,3% de la muestra tenga algún problema. Los que más se sufren son los Dolores musculoesqueléticos (11,1%), seguidos de la fatiga visual (8,7%), del estrés (8,5%), y del dolor de cabeza (6,7%). En el otro lado, los problemas que menos sufre, en relación con su puesto, son los mareos (1,4%), problemas de la voz (0,5%), adicciones (0,4%), y enfermedades del corazón (0,4%).



GRÁFICO 24. PROBLEMAS DE SALUD DERIVADOS DEL TRABAJO



Cuando se compara al sector de Banca y Cajas de ahorros con los resultados generales obtenidos en la VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (los datos de los problemas de salud Ansiedad, Irritabilidad y Adicciones se han tomado de la II Encuesta de condiciones de trabajo de la Comunidad Valenciana), se observa que, en general, los problemas de salud vinculados con riesgos psicosociales son mayores en el sector de Banca y

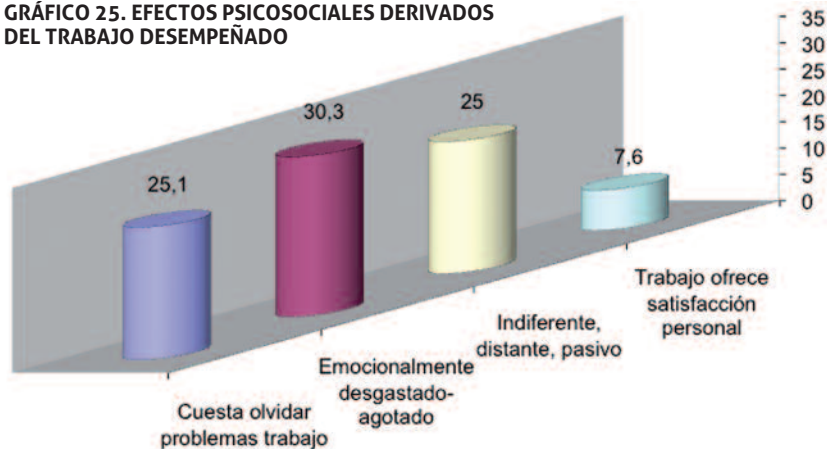
Cajas de ahorros. Así, la fatiga visual, el estrés, el dolor de cabeza, la ansiedad, las alteraciones del sueño, la irritabilidad, las alteraciones gastrointestinales, el cansancio crónico, la depresión, los vértigos o mareos, y los problemas de la voz se dan más en este sector que en la población general ocupada. Sólo los dolores musculoesqueléticos y las adicciones se dan más en la población general (véase Gráfico 24).

Resaltar, además, que sólo un 1,5 estima que no sufre ningún tipo de problema de salud relacionado con su trabajo.

### Afectación de la salud psicológica

El trabajo en el sector de banca y cajas de ahorros afecta a la salud psicológica de sus trabajadores. Así, a 1 de cada 4 (25,1%) le cuesta olvidar siempre sus problemas del trabajo (en la VI ENCT sólo un 5,6% no consigue olvidar los problemas del trabajo); casi 1 de cada 3 (30,3%) se siente siempre emocionalmente desgastado y agotado por su trabajo; otra cuarta parte se siente más indiferente, distante, pasivo con respecto a su trabajo siempre. Y sólo un 7,6% considera que su trabajo le ofrece siempre satisfacciones de carácter personal; mientras que a un 38,8% nunca les ofrece satisfacciones (Gráfico 25).

**GRÁFICO 25. EFECTOS PSICOSOCIALES DERIVADOS DEL TRABAJO DESEMPEÑADO**



Los sentimientos y conductas que mayormente han experimentado los trabajadores del sector de banca y cajas de ahorros han sido: despertar prematuro (16,5%); sueño interrumpido (15,8%); apatía, falta de energía, cansancio constante (15,6%); insatisfacción con el propio rendimiento (12,9%); sentimiento de tristeza (12,2%); despertar intranquilo (11,9%); irritabilidad (11%); retraso en conciliar el sueño (10,8%); aumento del malestar a lo largo del día (10,5%); falta de concentración. Además, el 8,5% tiende a evitar las relaciones en el trabajo; un 8,3% desconfía de las personas en las que antes confiaba; y en un 4,8% de los casos han aumentado los conflictos con la familia.

En comparación, la VI ENCT indica que el 8,7% de los trabajadores se notan tensos, irritables; un 7,1% esta falto de energía; a un 3,1% le cuesta concentrarse; y a un 12% le cuesta dormir.



La muestra de trabajadores está bastante medicada. El 45,5% de los encuestados consume relajantes musculares; y el 44,8% tranquilizantes; otro 17,5% antidepresivos; y un 28% otro tipo de fármacos. Un 23,7% fuma, y un 8,3% consume alcohol.

Los datos nos indican que en el sector de banca y cajas de ahorros la mayoría de los trabajadores consideran que su salud se ve afectada por su trabajo. De hecho, un 57,4% afirma que en el último año ha sufrido alguna enfermedad o problema de salud. Sin embargo, apenas hay bajas por enfermedad, por accidente laboral, o por otras razones; aunque, sorprendentemente, sólo un 9,8% no ha faltado a su trabajo. Por otro lado, los problemas de salud psicosocial relacionados con el trabajo son mucho mayores en este sector que en el resto de la población ocupada; igualmente ocurre con los niveles de afectación psicosocial.

### 5.2.2. ANÁLISIS DE LAS DIFERENCIAS GRUPALES

#### Relación entre la presencia de riesgo y la afectación de la salud

La mayor presencia de factores de riesgo psicosocial en el contexto laboral supondrá que el nivel de salud de los trabajadores disminuya; es decir que la afectación de su salud aumente. Esto hecho se refleja en la tercera hipótesis del trabajo:

✿ **H3. Los niveles de afectación de la salud de los trabajadores aumentarán de forma significativa en la medida en que aumenten los niveles de riesgo psicosocial a los que están expuestos**

El análisis de las correlaciones entre diferentes factores psicosociales objetivos de riesgo y el perjuicio que entraña el trabajo para la salud muestra que todos los factores son percibidos como perjudiciales significativamente, excepto la adecuación entre las capacidades que se poseen y las que requiere el puesto (Tabla 1), si bien todos los pesos son bajos. Los dos elementos que más se perciben que perjudican la salud son la presión temporal (-,234, a más disponibilidad de tiempo menos percepción de perjuicio) y la violencia en el trabajo (,242, a más conductas violentas, más percepción de perjuicio para la salud).

Algo similar ocurre con la consulta al médico por motivos de salud. Todos los factores psicosociales contemplados —a excepción de la seguridad en el empleo— correlacionan significativamente con la visita al médico, pero los pesos factoriales son bajos. Los dos factores que más peso tienen son la presencia de conductas de violencia en el trabajo (,167: a más conductas violentas más probabilidad de visitar al médico por motivos de salud) y la calidad de las relaciones interpersonales existentes (-,128: a menos calidad de las relaciones más probabilidad de visitar al médico por motivos de salud).

Las faltas en el trabajo no guardan mucha relación con los factores psicosociales estudiados. Sólo el conflicto y la ambigüedad de rol, la adecuación de capaci-

dades-puesto, y las conductas violentas mantienen una relación positiva con el hecho de faltar al trabajo; y los pesos son bajos.

**TABLA 1. CORRELACIÓN ENTRE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y BAJAS Y PROBLEMAS DE SALUD**

		Trabajo perjudica salud	Consulta a médico por motivos de salud	Bajas	Problemas de salud
Ritmo de trabajo	Sperman	,176**	,062*	,043	,002
	Sig.	,000	,017	,069	,470
Presión temporal (disponibilidad de tiempo)	Sperman	-,234**	-,143*	-,115	-,167**
	Sig.	,000	,022	,052	,008
Claridad del puesto	Sperman	-,073**	-,061*	,041	,119**
	Sig.	,006	,019	,082	,000
Conflicto y ambigüedad de rol	Sperman	,175**	,096**	,081**	,043
	Sig.	,000	,000	,003	,069
Adecuación capacidades-puesto	Sperman	-,021	-,084**	,073**	,082**
	Sig.	,234	,002	,006	,003
Variedad tareas	Sperman	-,050*	-,112**	-,001	,008
	Sig.	,045	,000	,481	,386
Seguridad en el empleo	Sperman	-,133**	-,032	-,026	-,078**
	Sig.	,000	,138	,184	,004
Estilo de mando	Sperman	-,128**	-,081**	,003	,031
	Sig.	,000	,003	,456	,146
Comunicación y participación	Sperman	-,165**	-,146**	-,006	,076**
	Sig.	,000	,000	,417	,005
Relaciones interpersonales	Sperman	-,153**	-,128**	-,036	,020
	Sig.	,000	,000	,107	,251
Conductas violentas	Sperman	,242**	,167**	,056*	,055*
	Sig.	,000	,000	,027	,029

\*p<.05 • \*\*p<.001



El hecho de sufrir algún problema de salud relacionado con el puesto de trabajo correlaciona de forma significativa con algunos factores, como son: la presión temporal (-,167); la claridad del puesto (,119); la adecuación entre las capacidades y los requisitos del puesto (,082); la seguridad del empleo (-,078); la comunicación y la participación (,076); las conductas violentas y/o abusivas (,055). Aunque los pesos de las relaciones son bajos, resulta interesante destacar que el estudio confirma que hay una relación directa entre ciertos factores de riesgo psicosocial y los problemas de salud que sufre un trabajador.

También es importante destacar que, de todos los factores de riesgo psicosocial, el que guarda una relación significativa con las cuatro variables consideradas es el de la violencia laboral.

El análisis de las correlaciones entre los factores de riesgo psicosocial y algunos efectos derivados del trabajo (Tabla 2), nos muestra, en general, que las relaciones son significativas, pero que los pesos de las mismas son bajos.

A los trabajadores les cuesta olvidar los problemas del trabajo y se muestran emocionalmente desgastados cuando mayor es el ritmo de trabajo, más alta es la presión de tiempo, hay conflicto y ambigüedad de rol, la claridad del puesto es baja, no se adecuan sus capacidades con los requisitos del puesto, es estilo de mando es poco participativo y abierto, la comunicación y las relaciones interpersonales son malas, y se dan conductas de violencia laboral.

**TABLA 2. CORRELACIÓN ENTRE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y EFECTOS PSICOSOCIALES DERIVADOS DEL TRABAJO DESEMPEÑADO**

		Olvidar problemas de trabajo	Emocionalmente desgastado, agotado	Indiferente, distante, pasivo	Satisfacción personal
Ritmo de trabajo	Sperman Sig.	,167** ,000	,145** ,000	-,080** ,004	,050 ,051
Presión temporal (disponibilidad de tiempo)	Sperman Sig.	-,165* ,017	-,131* ,042	-,019 ,409	,082 ,187
Claridad del puesto	Sperman Sig.	-,090** ,001	-,137** ,000	-,164** ,000	,128** ,000
Conflicto y ambigüedad de rol	Sperman Sig.	,082** ,003	,114** ,000	,129** ,000	-,082** ,004
Adecuación capacidades-puesto	Sperman Sig.	-,071** ,008	-,082** ,003	-,154** ,000	,081** ,004
Variedad tareas	Sperman Sig.	-,012 ,345	-,088** ,001	-,220** ,000	,223** ,000
Seguridad en el empleo	Sperman Sig.	,016 ,295	-,046 ,058	-,090** ,001	,146** ,000
Estilo de mando	Sperman Sig.	-,102** ,000	-,195** ,000	-,253** ,000	,248** ,000
Comunicación y participación	Sperman Sig.	-,082** ,003	-,171** ,000	-,203** ,000	,161** ,000
Relaciones interpersonales	Sperman Sig.	-,108** ,000	-,184** ,000	-,239** ,000	,265** ,000
Conductas violentas	Sperman Sig.	,091** ,001	,202** ,000	,213** ,000	-,154** ,000

\*p<.05 \*\*p<.001





Además, volverse indiferente, distante y pasivo con respecto a su trabajo correlacionan con tener un ritmo bajo de trabajo, una escasa claridad sobre lo que hay que hacer, hay conflicto y ambigüedad de rol, la adecuación entre capacidades y requisitos es menor, la variedad de tareas es poca, hay poca seguridad en el empleo, el estilo de mando es poco participativo y abierto, la comunicación y las relaciones interpersonales son pobres, y se dan conductas violentas.

Si contemplamos un elemento positivo, como la satisfacción personal con el trabajo desempeñado, se observa que la claridad del puesto, la adecuación entre capacidades y requisitos, la variedad de tareas, la seguridad en el empleo, el estilo de mando abierto y participativo, la comunicación fluida, y las buenas relaciones interpersonales correlacionan positivamente en el logro de dicha satisfacción. Pero la existencia de conflicto y ambigüedad de rol, y de conductas de violencia correlacionan en sentido negativo, limitando dicha satisfacción.

También los factores de riesgo psicosocial correlacionan significativamente con los diferentes sentimientos y conductas de afectación psicológica. Así, el análisis general de los resultados, nos muestra que el ritmo de trabajo correlaciona positivamente con la afectación psicológica de los trabajadores; de tal forma, que a mayor ritmo de trabajo mayor afectación psicosocial (peor sueño; mayor preocupación, inseguridad, irritabilidad, desconfianza; falta de energía, de concentración; aisla-

miento social; entre otros). Lo mismo se observa en relación con el conflicto y la ambigüedad de rol, y las conductas violentas: cuanto más se dan en el contexto laboral estos factores de riesgos, peor es la salud psicosocial de los trabajadores.

Por otra parte, cuanto mayor disposición de tiempo se tiene, más claramente está definido el puesto, mejor se adecuan las capacidades a los requisitos del puesto, mayor variedad de tareas existe, mayor seguridad en el empleo, más abierto y participativo es el estilo de mando, se da más comunicación y posibilidades de participación, y mejores son las relaciones interpersonales mejor es la salud psicosocial de los trabajadores; es decir, que descansan mejor, se sienten más seguros, más confiados, con mayor energía, se relacionan mejor con sus compañeros, se muestran menos irritables, se concentran mejor, entre otros aspectos.

Los datos corroboran la hipótesis H3. Si bien los pesos de las relaciones son bajos, éstas existen y son significativas entre los factores de riesgo psicosocial y la inmensa mayoría de las afectaciones de la salud consideradas.

### Diferencias grupales en la afectación de la salud

Otro aspecto que se quiere analizar en el presente estudio es el papel que diferentes condiciones de trabajo juegan en la relación que existe entre los factores

de riesgo psicosocial y la afectación de la salud. Por ello, la cuarta hipótesis a contrastar es:

- \* **H4. Las condiciones de trabajo en las que se encuentran los trabajadores del sector condicionan de forma significativa el efecto de los niveles de riesgo psicosocial sobre la afectación de la salud**

### Actividad preventiva en materia de riesgos psicosociales

**GRÁFICO 26. ACTIVIDAD PREVENTIVA EN MATERIA PSICOSOCIAL**



La actividad preventiva sobre los riesgos psicosociales del sector de banca y cajas de ahorros es mejor que la de la media de empresas en España; sin embargo, dicha actividad aún es, mayoritariamente, negativa.

En el Gráfico 26 se observa como el 36,5% de los encuestados afirma que se ha realizado la evaluación de riesgos psicosociales en su empresa (la media en España ronda el 14%); en el 34,2% de los casos se han implantado medidas preventivas; y el 46,4% de la muestra reconoce que se ha formado y/o informado a las plantillas sobre la forma de prevenir los riesgos psicosociales. En el 14,1% de los casos el plan de prevención de la empresa contempla la prevención del acoso y la violencia; y un 19,9% de los encuestados afirma que en su empresa se investigan las bajas por enfermedad que puedan deberse a factores de riesgo psicosocial.

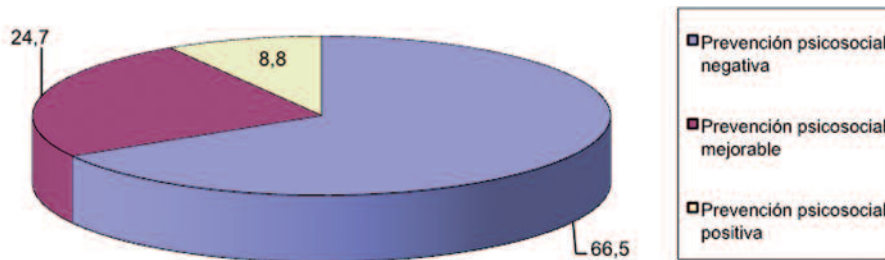


El Gráfico 26 también nos muestra que la exposición a riesgos psicosociales es muy elevada en el sector de banca y cajas de ahorros. Un 16,2% de la muestra asegura que se han detectado riesgos psicosociales en su entorno de trabajo; y un 21,2% que se han detectado situaciones de acoso y de violencia (cuando la media nacional ronda el 6%).

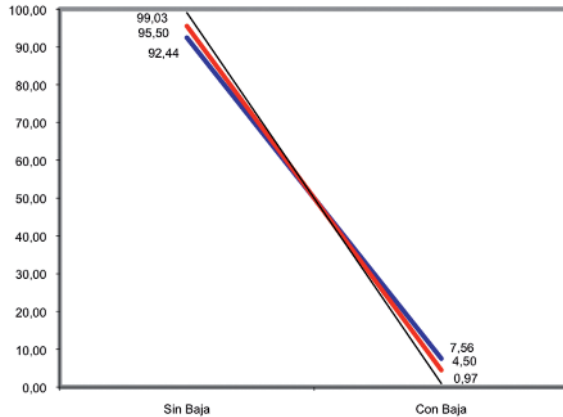
Ahora bien, como se indicaba, la actividad preventiva en materia de riesgos psicosociales es negativa. La interpretación de los resultados nos muestra que en el 66,5% de la actividad presenta importantes lagunas, por lo que es considerada como deficiente. En un 24,7% puede ser considerada como mejorable; y sólo en un 8,8% el abanico de medidas preventivas que se han activado son suficientes como para considerar que la prevención es positiva (Gráfico 27).

El contraste entre las bajas que se producen en aquellas empresas cuya prevención psicosocial es positiva, y aquellas otras cuya prevención es mejorable o negativa nos muestra que las diferencias son significativas ( $p < 0.01$ ). Las empresas con actividad preventiva psicosocial deficiente tienen menos trabajadores que no han estado de baja y más trabajadores que han cogido la baja, que aquellas empresas cuya actividad es positiva (Gráfico 28).

**GRÁFICO 27. NIVEL DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA EN MATERIA PSICOSOCIAL**

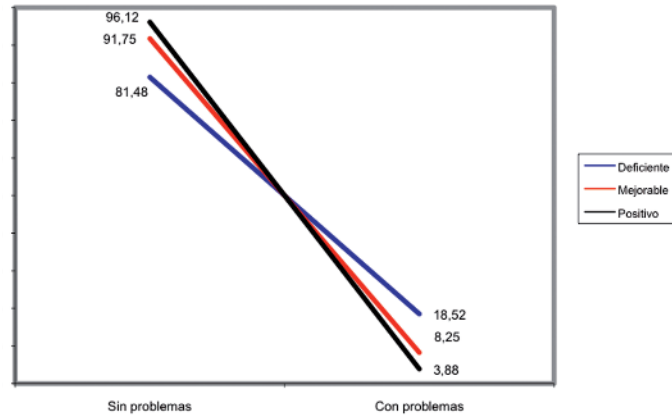


**GRÁFICO 28. DIFERENCIA EN LAS BAJAS SEGÚN EL NIVEL DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA PSICOSOCIAL**



	Valor	gl	Sig.
Chi cuadrado:	8,738	2	,013*
			*p<.05 • **p<.001

**GRÁFICO 29. DIFERENCIA EN PROBLEMAS DE SALUD SEGÚN EL NIVEL DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA PSICOSOCIAL**



	Valor	gl	Sig.
Chi cuadrado:	28,381	2	,000**
			*p<.05 • **p<.001

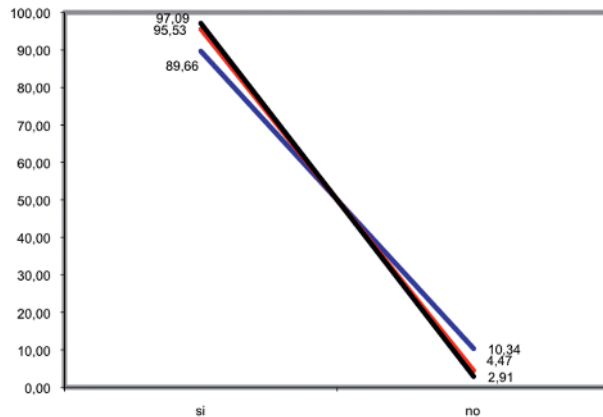
El Gráfico 29 nos muestra algo similar. Las empresas con un nivel de actividad preventiva psicosocial positiva tienen más trabajadores sin problemas de salud y menos trabajadores con salud; mientras que en las empresas con actividad preventiva psicosocial deficiente ocurre todo lo contrario. Las diferencias son significativas ( $p < 0.01$ ).

En el caso de los trabajadores que sufren estrés relacionado con su puesto, se observa el mismo efecto (Gráfico 30). En las empresas con actividad preventiva psicosocial positiva los niveles de estrés que sufren sus trabajadores son significativamente inferiores, y en las que la actividad es deficiente los niveles de estrés son significativamente superiores. Las diferencias son significativas ( $p < 0.001$ ).



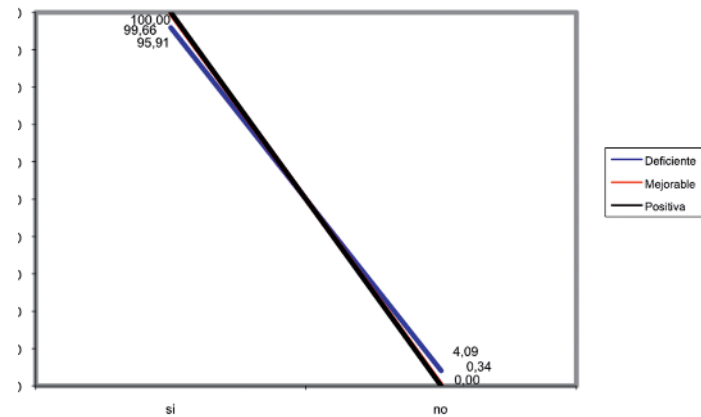
Lo mismo se observa en el cansancio crónico (Gráfico 31) ( $p < 0.001$ ) y en la ansiedad (Gráfico 32) ( $p < 0.05$ ).

**GRÁFICO 30. DIFERENCIA EN ESTRÉS SEGÚN EL NIVEL DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA PSICOSOCIAL**



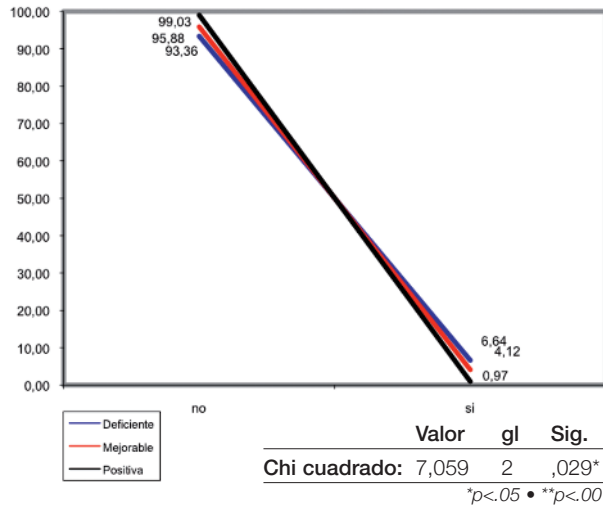
	Valor	gl	Sig.
Chi cuadrado:	13,930	2	,001**
	<i>*p &lt; .05 • **p &lt; .001</i>		

**GRÁFICO 31. DIFERENCIA EN CANSANCIO CRÓNICO SEGÚN EL NIVEL DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA PSICOSOCIAL**



	Valor	gl	Sig.
Chi cuadrado:	14,164	2	,001**
	<i>*p &lt; .05 • **p &lt; .001</i>		

**GRÁFICO 32. DIFERENCIA EN ANSIEDAD SEGÚN EL NIVEL DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA PSICOSOCIAL**

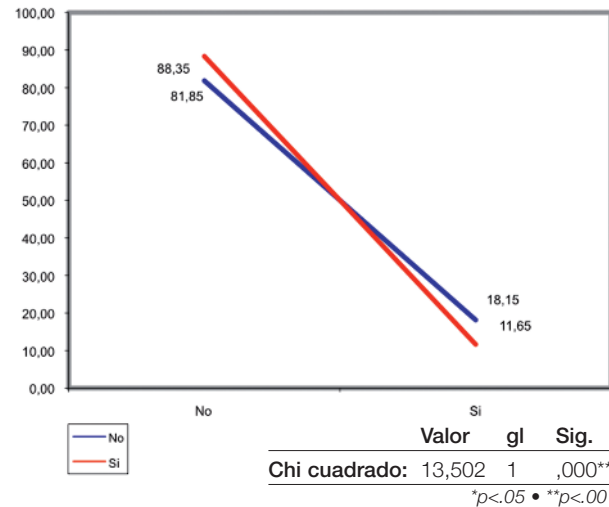


### Proceso de reestructuración organizacional

El análisis del este factor nos muestra que los procesos de reestructuración guardan relación con los problemas de salud relacionados con el trabajo. Los datos muestran que es la inseguridad y la incertidumbre que provoca el cambio lo que afecta a la aparición de dichos problemas de salud.

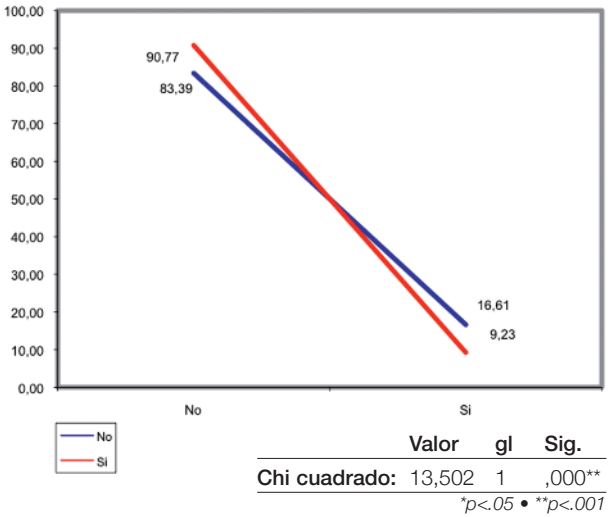
Así, en aquellas empresas que han pasado por un proceso de reestructuración/fusión en los dos últimos años el porcentaje de trabajadores con problemas de salud es menor que en las que no han pasado todavía por dicho cambio (Gráfico 33) ( $p < 0.001$ ). Sin embargo, en las que saben que van a experimentar la reestructuración en breve los problemas de salud son mayores que en las que no lo saben (Gráfico 34) pero que saben que lo van a experimentar en breve.

**GRÁFICO 33. DIFERENCIA EN PROBLEMAS DE SALUD SI SE HA EXPERIMENTADO REESTRUCTURACIÓN HACE DOS AÑOS**

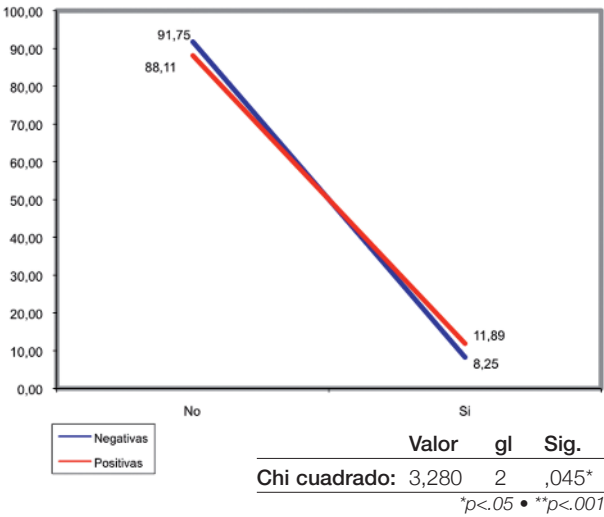




**GRÁFICO 34. DIFERENCIA EN PROBLEMAS DE SALUD SI SE VA A EXPERIMENTAR REESTRUCTURACIÓN EN BREVE**



**GRÁFICO 35. DIFERENCIA EN PROBLEMAS DE SALUD SEGÚN MEDIDAS ORGANIZATIVAS ANTE REESTRUCTURACIÓN**



Lo que se observa es que en aquellas en las que el proceso de reestructuración se ha realizado de forma positiva, implementado medidas positivas, los problemas de salud han sido significativamente menores que aquellas en las que no se han implantado (Gráfico 35) ( $p<0.05$ ).

### Características de las entidades y aspectos sociolaborales

Al considerar las diferencias entre los bancos y las cajas se observan diferencias significativas. Así, en los bancos se dan más problemas de salud que en las cajas ( $p < 0.000$ ). Sin embargo, se observa que ningún trabajador de cajas refiere padecer problemas de salud, lo que podría estar indicando un efecto de presentismo que escondería otros tipos de problemas.

No se observan diferencias significativas en los problemas de salud que se padecen en función de si el trabajador es el único que aporta un sueldo a su unidad familiar o no.

Sin embargo, la posibilidad de perder el empleo en los próximos meses sí que afecta significativamente ( $p < 0.05$ ) a sufrir problemas de salud relacionados con el puesto de trabajo. Así, los trabajadores que tienen más probabilidades de perder el empleo sufren más problemas de salud que aquellos que no lo van a perder.

**TABLA 3. ANÁLISIS DE LA VARIANZA PARA LOS PROBLEMAS DE SALUD, SEGÚN LA POSIBILIDAD DE PERDER EL EMPLEO**

	Suma de cuadrados	gl	F	Sig.
Posibilidad de perder empleo	,783	2	3,077	,046*

\* $p < .05$  • \*\* $p < .001$

### 5.3. Conclusiones del estudio empírico cuantitativo

Si el análisis estadístico realizado revela que, a día de hoy, y sin perjuicio de la incidencia que puede tener la agudización del proceso de reestructuración en este sector, y de deterioro de las condiciones de trabajo en el mismo, creciente, no hay un problema grave de salud laboral para estos trabajadores, no menos cierto es que del mismo se deriva claramente que las condiciones de trabajo del sector de banca y cajas de ahorros suponen una exposición continuada a factores de riesgo psicosocial que deben mejorarse significativamente. Para poder comprender el impacto real en la salud hay que atender al conjunto y al tiempo de exposición al factor de riesgo.

Es por ello que aceptamos, en parte la hipótesis H1.

Desde esta perspectiva, ritmo de trabajo, control sobre el trabajo, presión temporal, claridad del puesto, conflicto y ambigüedad de rol, adecuación capacidades-puesto, variedad de tareas, estilo de mando y dirección, sistemas de comunicación y participación, relaciones interpersonales, conductas violentas y/o abusivas, y seguridad del empleo en ningún caso pueden ser considerados positivos. De todos ellos, el ritmo, el control y la violencia son los que resultan más dañinos. Así pues, se considera que los trabajadores de banca y cajas de ahorros están expuestos





de forma continuada a un amplio conjunto de factores mejorables en su ambiente de trabajo.

Por otro lado, más de la mitad de los trabajadores de banca y cajas de ahorros (60,4%) ve afectada su salud por su trabajo. De hecho, un 57,4% ha tenido que acudir al médico, durante el último año. Sin embargo, apenas hay bajas por enfermedad, por accidente laboral, o por otras razones; pero un 91,2% ha faltado, en algún momento, a su trabajo en el último año. Únicamente un 1,5% afirma no sufrir ningún problema de salud relacionado con su puesto de trabajo.

Los datos obtenidos muestran que los problemas de salud psicosocial relacionados con el trabajo son mucho mayores en este sector que en el resto de la población ocupada; igualmente ocurre con los niveles de afectación psicosocial. Por dicho motivo se acepta la hipótesis H2, que afirmaba que los niveles de afectación de la salud psicosocial de los trabajadores del sector de banca y cajas de ahorros serían mayores que los de la población ocupada en general.

Las condiciones de organización del trabajo que existen en este sector muestran un desgaste continuado y sostenido de la salud en los trabajadores expuestos. No derivada, necesariamente, de factores de riesgo peligrosos, sino de la combinación de unas condiciones degradadas.

En línea con lo anterior, la presencia de factores psicosociales objetivos de riesgos en el lugar de trabajo se relaciona con la pérdida o mantenimiento de la salud en

el trabajo. Como se viene observando a lo largo del estudio, las relaciones no son fuertes, pero son amplias y consistentes. Así, prácticamente todos los factores son percibidos como perjudiciales, siendo la presión temporal y la violencia laboral los factores que más perjudican la salud de los trabajadores.

La reestructuración de una empresa es un factor global que afecta tanto a los aspectos estructurales como a los culturales y de procesos. El cambio, si no es llevado de forma adecuada, puede afectar seriamente a la salud de los trabajadores. Los datos apuntan que por el mero hecho de haberse realizado una reestructuración organizacional la salud de los trabajadores se ve afectada.

Se confirma que hay una relación directa entre la presencia de ciertos factores de riesgo psicosocial y los problemas de salud que se sufren en el sector de banca y cajas. El surgimiento de problemas de salud guarda relación con la presión laboral, la claridad del puesto, la adecuación entre capacidades-puesto, la seguridad del empleo, la comunicación y participación, y las conductas violentas. De todos estos factores, el más consistente es la violencia laboral.

Los datos van en la línea esperada y son coherentes con la literatura existente al respecto. La reducción de los problemas de salud guarda relación con tres aspectos:

- diseño del puesto de trabajo (claridad, variedad, control);

- organización del trabajo (ritmo, presión temporal, conflicto y ambigüedad de rol, adecuación capacidades- puesto);
- organización de la empresa (seguridad empleo, estilo de mando, comunicación y participación, relaciones interpersonales, y conductas violentas)

Allí donde se presta una adecuada atención a los mismos los niveles de afectación de la salud de los trabajadores se ven reducidos; pero allí donde no se les preste

atención la afectación aumenta. Estos datos corroboran la hipótesis H3 de la investigación.

La actividad preventiva sobre los riesgos psicosociales, en el sector de banca y cajas, es superior a la media en España. **Sin embargo su nivel aún es deficiente**; máxime cuando se detecta un porcentaje importante de riesgos psicosociales (16,2%); y se triplica el nivel de acoso y de violencia de España (21,2% en banca y cajas, frente al 6 % de media en España). Así pues, los esfuerzos que se realizan, aunque sustanciales, son a todas luces insuficientes para evitar los riesgos psicosociales.



## 6. ACCIÓN PREVENTIVA

COMO acaba de verse, confirmando el análisis estadístico el cualitativo efectuado al principio de esta Guía, en el sector de banca y cajas inciden de modo relevante los factores de riesgo psicosocial, con mayor prevalencia que en otros sectores. Aunque con carácter general este sector aparece más concienciado que otros en orden a llevar a cabo medidas preventivas, ha quedado claro que ni son suficientes para su nivel de riesgo, ni a menudo se eligen las más adecuadas. Asimismo, y en relación a este tipo de riesgos, no aparecen ni mucho menos generalizadas entre las entidades del sector. Por otro lado, el sector está sufriendo una serie de transformaciones sustanciales que no parecen haberse gestionado de forma adecuada en el plano de la salud laboral. Las medidas sobre las condiciones laborales a aplicar (sobre el puesto, la organización del trabajo, y la organización de la empresa) son conocidas y evidentes, y allí donde se han introducido se han reducido los daños a la salud, en cambio, donde no se ha hecho, y son un número muy significativo, el daño ha aparecido y el peligro de que crezca es importante.

De ahí, pues, la necesidad de intensificar los esfuerzos por integrar la acción preventiva dentro de las políticas de gestión de estas entidades, con especial énfasis a los riesgos típicos de un sector de servicios como éste —estrés laboral, violencia, tanto interna como, sobre todo, externa; discriminaciones por razón de sexo y edad...—. Las orientaciones y la línea preventiva de trabajo, a la luz de los datos obtenidos, parecen claras, y deberían centrarse en dos aspectos básicos:

- redoblar el esfuerzo preventivo sobre los factores de riesgo psicosocial;
- considerar las condiciones de trabajo, en un triple nivel de actuación: el puesto de trabajo, la organización del trabajo, y la organización de la empresa.

En una época de crisis como la actual, el desaprovechamiento y malgasto de las capacidades y recursos de los trabajadores (un valor activo de la empresa) por generar ambientes de trabajo tóxicos resulta un ejercicio incoherente de dirección empresarial, que afecta a la salud de

la propia empresa, pues repercute de forma negativa sobre su productividad y su propia capacidad de supervivencia.

A tal fin es necesario aunar esfuerzos. Resulta de gran importancia que los trabajadores y sus Delegados de Prevención cuenten con los medios necesarios, para lograr que los empresarios tomen conciencia de que los riesgos laborales, incluyendo los psicosociales son intrínsecos a toda actividad profesional, sea ésta cual sea; que se pueden prevenir, que se deben prevenir, y que se deben adoptar todas las medidas necesarias para intentar evitarlos.

En este sentido consideramos que es una tarea primordial medir y cuantificar, con la mayor fiabilidad posible, los indicadores de riesgo que inciden sobre la seguridad y salud de los trabajadores en cada entidad financiera, en la línea con lo que aquí se ha efectuado, si bien tan sólo a través de una muestra, representativa, pero no total, como es lógico. Pero, una vez efectuada esta medición —*evaluación de riesgos laborales*, que incluya los factores de carácter psicosocial—, se precisará que se lleve a cabo una planificada, coherente y eficaz, intervención preventiva en cada entidad, desde los niveles más altos de la dirección, hasta cada trabajador —intervención de carácter psicosocial o para la garantía de la calidad de ambiente laboral—.

En el primer plano, en el de la medición de la incidencia, se ha constatado cómo, pese a lo sorprendente que

pueda resultar por el tamaño y solvencia económica de estas entidades, **llama la atención las poquísimas evaluaciones de riesgo psicosocial que se han hecho en este sector.**

Por lo tanto, el paso más directo e inmediato que hay que dar es exigir, a través de la acción representativa y/o la mediación de la ITSS, que se cumpla con la obligación legal establecida en el artículo 16 LPRL y se haga una específica evaluación de riesgos de este tipo o, como sería mejor, que se incluyeran los mismos dentro de la evaluación general.

Por supuesto, no se trata sólo de pasar una encuesta, cualquiera que sea el método que se siga de este tipo y sin que la representación de los trabajadores tenga que entrar en ninguna absurda “guerra de métodos”. Junto a los cuestionarios —técnicas de tipo estimativo y cuantitativo— es necesario introducir otras, como son las entrevistas, los grupos de discusión —técnica también seguida en el estudio que ha dado lugar a esta Guía y que ha resultado muy fructífera—. También el análisis de indicadores de tipo objetivo —bajas, registro de incidentes...—.

Es necesario, por tanto, una correcta documentación y diagnóstico de la situación, que nos dirija y encamine hacia un análisis y tratamiento adecuado de los resultados. Para ello podemos utilizar como fuentes de información:

- Análisis socio-laboral.



- Análisis en profundidad del puesto de trabajo actual.
- Descripción cronológica del curso de los acontecimientos habido en los pasados años.
- Diseño y utilización de cuestionarios adecuados.
- Análisis de indicadores objetivos
- Detección de los distintos tipos de actuaciones.

Una vez detectados los riesgos —evaluación—, el segundo paso a dar en la Prevención es la adopción de las medidas preventivas oportunas para solventarlos, implementándose los correspondientes **programas de intervención** que deberán proporcionar directrices para la introducción de:

- Compromisos de la dirección con una política antiestrés y también contra la violencia —interna o externa— en estas entidades
- Cambios en las dinámicas de trabajo.
- Diseño de una “carga de trabajo” adecuada al trabajador, evitando que la presión funcional, temporal y social sea superior a la que pueda ser afrontada razonablemente, evitando de este modo la “carga mental” y, en general, la llamada “carga psicosocial” del trabajo
- Rediseño de las relaciones sociales, para la mejora y cuidado del clima laboral y las relaciones interpersonales.

- Planes de información y formación adecuados
- *Inclusión de procedimientos de gestión preventiva* —no sólo “protocolos” de investigación de quejas— de los conflictos sociolaborales vinculados a los factores de riesgo psicosocial —Notas Técnicas Preventivas 891 y 892 INSHT—.

Por supuesto, todo ello debe hacerse mediando en todo momento la **Consulta y Participación de los representantes de los trabajadores**, quienes, deberán estar vigilantes en la aplicación de las medidas previstas y comprobar que se adoptan y cumplen adecuadamente, y cumplen los objetivos previstos.

En cualquier caso, debería procurarse que la acción preventiva en esta materia no apareciese de forma casual o aislada, sino que integrara una política expresa. Los criterios que debe tener en cuenta la política preventiva para la gestión de los riesgos psicosociales son:

- Deberá implicar realmente a todos los estamentos de la dirección de la empresa en la puesta en marcha de medidas preventivas orientadas a salvaguardar la integridad y salud de los trabajadores ante situaciones de: violencia en el trabajo, estrés y acoso laboral.
- Elaborar y poner en marcha protocolos de actuación que establezcan mecanismos eficaces para la solución de conflictos evitando que los mismos puedan

degenerar en situaciones de violencia y/o acoso laboral.

- Promover procedimientos de actuación en materia de estrés y acoso laboral fijando los principios generales de conducta de la organización y un programa de actividades (informativas y formativas) destinado a poner en práctica estos principios.
- Establecer un sistema de gestión interna de quejas y conflictos, en el seno de la organización, en el que participen tanto la empresa como los trabajadores y que evite represalias y asegure la imparcialidad y justicia en sus resoluciones.
- Establecer sistemas de modernización y arbitrio en función de las distintas fases del modelo de resolución de conflictos.
- Promover, fomentar y practicar un estilo de gestión-liderazgo, más democrático desde los niveles más

altos de la gestión, muy eficaces a la hora de incorporar nuevos valores en la cultura de la organización.

- Mejorar los sistemas de comunicación: ascendentes, horizontales y descendentes.
- Comprobar, periódica y sistemáticamente, la eficiencia y agilidad de los sistemas de comunicación.
- Fijar estándares morales, claros, asumidos y aceptados por todos, que determinen que conductas y/o actitudes son consideradas aceptables, justas y tolerables y cuales son por el contrario, reprobables, injustas e intolerables.

En suma, la intervención debe enfocarse sobre el contenido, la naturaleza del trabajo y la organización o sobre las interacciones entre el trabajador y su medio ambiente. Así se ha evidenciado ampliamente tanto en el análisis cualitativo como en el cuantitativo.



ACCION	MEDIDA
<p><b>Cambios en la organización del trabajo</b></p>	<p>Rediseño del puesto/ contenido de trabajo.                      Capacidad de intervención                      Calidad de liderazgo                      Interés por el trabajador                      Mejorar el medio ambiente de trabajo (controlando los riesgos profesionales, adecuando el ambiente fisico-temperatura, iluminación, colores...)                      – Modificar el espacio (estableciendo medidas para evitar el hacinamiento o el aislamiento en los lugares de trabajo).</p>
<p><b>Con respecto a los sistemas de trabajo</b></p>	<p>Dotar a los trabajadores de la formación necesaria para el correcto desarrollo de su trabajo.                      Promover la participación de los trabajadores en la organización del trabajo y en la toma de decisiones.                      Proporcionar autonomía temporal e iniciativa para la ordenación de tareas                      Evitar la monotonía                      Habilidades y conocimientos                      Definición de competencias-roles                      Organización del tiempo de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Turnicidad.</li> <li>• Pausas y descansos: Pausas cortas y frecuentes (5 a 10 minutos).                          En el trabajo mental, conviene un cambio de actividad.                          Es conveniente realizar 2 pausas del tiempo total de trabajo.                          En trabajo de PVD hay que realizar pausas de 10 ó 15 minutos por cada 90 minutos de trabajo.</li> <li>• Ritmo de trabajo. Rotación de puestos.</li> </ul>
<p><b>Con respecto a los sistemas de información y comunicación</b></p>	<p>Facilitar información clara e inequívoca de las responsabilidades, funciones y tareas del trabajador, de los objetivos (cantidad y calidad del producto), de los métodos y medios de trabajo, de los plazos, etc.                      Proporcionar a los trabajadores información anticipada de los cambios tecnológicos o de la introducción de nuevas tecnologías.                      Establecer canales de comunicación en los que los mensajes que se transmitan sean claros, comprensibles y accesibles a los diferentes grados de instrucción y madurez de los trabajadores a los van dirigidos. Además el mensaje ha de llegar al receptor en el momento en que es útil y necesario.                      Establecer canales de comunicación formal: vertical ascendente (de los subordinados hacia el jefe), vertical descendente (del jefe hacia los subordinados) y horizontal (entre compañeros).                      La información transmitida será completa y precisa, sin lagunas que hagan difícil su comprensión o creen en los destinatarios desconfianzas o sospechas. Además dicha información debe ser verdadera, imparcial y esencialmente objetiva, y debe llegar y estar disponible para todos los interesados.                      La comunicación debe provocar en quien recibe el mensaje una reacción positiva, una orientación favorable al cambio de opinión, actitud o comportamiento.</p>

ACCION	MEDIDA
<p><b>Con respecto a sistemas de regulación de conflictos</b></p>	<p>Establecer procedimientos formales de negociación, arbitraje y mediación</p>
<p><b>Con respecto a los sistemas de dirección y liderazgo</b></p>	<p>Procurar que el estilo de dirección, liderazgo o mando sea democrático y que permita participar a todos los trabajadores en las decisiones que afecten a su trabajo. Formar en la dirección y gestión de recursos humanos. Conceder importancia al apoyo social (instrumental, afectivo, etc.), entre compañeros y con los superiores y subordinados, en el diseño de la organización.</p>
<p><b>Intervención social</b></p>	<p>Fomentar el apoyo social adecuado, es decir, posibilitar las relaciones interpersonales entre los trabajadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escuchar de forma activa, pero sin dar consejos ni juzgar sus acciones.</li> <li>• Dar reconocimiento en el sentido de que un compañero o jefe confirme que se están haciendo bien las cosas.</li> <li>• Ponerse en el lugar del trabajador (empatía), pero haciéndole reflexionar sobre si realmente ha agotado todas las posibles soluciones.</li> <li>• Participar en la realidad social del trabajador, confirmando o cuestionándole las creencias sobre sí mismo o sobre sus conceptos.</li> </ul>





## 7. ALGUNAS 'EXPERIENCIAS PRÁCTICAS'

### 7.1. EVALUACIONES DE RIESGOS PSICOSOCIALES

#### EVALUACIÓN FACTORES RIESGOS PSICOSOCIALES EN BARCLAYS

Estudio llevado a cabo en la red de oficinas de Barclays de toda España con un total de 523 cuestionarios, mediante el método de FPSICO del Centro Nacional de Condiciones de Trabajo de Barcelona.

##### OBJETIVO DEL MÉTODO

Obtener información a partir de las percepciones de los trabajadores sobre los distintos aspectos del trabajo para valorar las condiciones psicosociales de la empresa.

##### DESCRIPCIÓN PUESTOS ANALIZADOS

Se realizó el estudio a la totalidad de los puestos, diferenciando en:

- Gestión-Dirección: gestionan y lideran el trabajo.

- Administración/Comercial: Realización de operaciones bancarias.
- Cajero: manejo de papel-moneda. Realización de operaciones bancarias.

##### TOMA DE DATOS

Los cuestionarios se realizaron individualmente de forma manual y voluntariamente por los empleados de las oficinas de todas las provincias españolas.

##### CRITERIO DE VALORACIÓN

El criterio de valoración utilizado fue la aplicación informática para la prevención método de los factores desarrollado por el INSHT.

##### FACTORES ANALIZADOS

- Carga mental: se entiende por carga mental el nivel de esfuerzo intelectual que debe realizar un trabajador para satisfacer las demandas del trabajo relacionadas con la utilización de las funciones superiores.

- **Autonomía temporal:** se refiere a la capacidad de decisión que tiene el trabajador sobre la gestión de su tiempo en relación a la posibilidad de abandono de momentáneo de su puesto de trabajo, distribución de pausas, determinación del propio trabajo....
- **Contenido de trabajo:** hace referencia al grado en que el conjunto de tareas necesarias para la realización del trabajo utilizan las capacidades y habilidades del trabajador y responden a sus necesidades y expectativas laborales permitiendo un adecuado desarrollo psicológico.
- **Supervisión-participación:** hace referencia al grado de autonomía del trabajador en relación a la capacidad de decisión respecto al desarrollo del trabajo.
- **Definición de rol:** se entiende por rol laboral al conjunto de funciones y comportamientos que se exige sean llevados a cabo al estar en una determinada posición dentro de un contexto laboral.
- **Interés por el trabajador:** hace referencia al grado en que la empresa muestra cierto grado de preocupación tanto a nivel personal como profesional por el trabajador.
- **Relaciones personales:** hace referencia a la calidad de las relaciones personales que mantiene el trabajador con el resto de personal de la empresa.

#### **RESULTADO OBTENIDOS**

Los resultados se obtienen en función de los diferentes puestos analizados. Así como resumen podemos destacar que en para el global de todo el centro de

trabajo, todos los trabajadores presentan una carga mental.

Todos los puestos presentan carga mental, pero en especial son los trabajadores que ocupan los puestos de cajeros que además puntúan en autonomía, contenido de trabajo.

#### **RECOMENDACIONES**

El informe establece en función de los resultados obtenidos, una serie de recomendaciones de carácter psicosocial que la empresa debe adoptar con el fin de disminuir o acabar con la carga mental para todos los trabajadores y en relación a la autonomía y contenido de trabajo para los cajeros.

### **EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES REALIZADA EN LA ENTIDAD CAJASOL**

#### **SUMARIO**

- OBJETIVO DEL ESTUDIO
- FACTORES DE RIESGO ANALIZADOS
- RESULTADOS
- MEDIDAS PREVENTIVAS Y RECOMENDACIONES

#### **OBJETIVO**

Realizar un análisis de las condiciones de trabajo de carácter psicosocial y que podemos clasificar en:



- La propia tarea y las condiciones de realización de las mismas (monotonía, exigencias de la tarea, presión temporal, aislamiento, etc.)
- Las condiciones de empleo (desarrollo profesional, remuneración, horarios, estabilidad...)
- Y relaciones sociales (sistema de participación, clima psicológico, discriminación, etc.)

La encuesta se realizó con carácter anónimo y confidencial. En ella han participado un total de 913 empleados (23% de la plantilla) y entendemos que refleja con suaves desviaciones la situación poblacional de Cajasol al haber participado un 79,5% de empleados de la red comercial y un 20,5% de SSCC y siendo la distribución por sexos de un 64% de hombres frente a un 36% de mujeres.

El perfil típico del trabajador es el de un hombre de entre 31 y 40 años, con un contrato indefinido, y una antigüedad en la empresa que supera los 20 años.

De los 913 cuestionarios válidos, 726 corresponden a la red de oficinas y 187 a los SSCC o la Obra Social Cajasol.

### FACTORES DE RIESGO ANALIZADOS

El método seleccionado ha sido el FPSICO (2010) elaborado en el Centro Nacional de Condiciones de Trabajo de Barcelona. Consiste en un cuestionario de 75 independientemente en una escala de puntuación de rango entre 0 y 10. Así, la evaluación se realiza por grupos de

trabajadores mediante la obtención de la media de las puntuaciones de los mismos en cada factor.

Dimensiones psicosociales que evalúa la herramienta:

1. Carga mental
2. Autonomía temporal
3. Contenido del trabajo
4. Supervisión-participación
5. Definición del rol
6. Interés por el trabajador
7. Relaciones personales

Las variables de la plantilla que se han tenido en cuenta para identificar posibles grupos de riesgo entre la plantilla han sido:

- Edad de los sujetos
- Sexo
- Puesto que desempeñan
- Antigüedad
- Tipo de contrato
- SSCC/Red Comercial

Se ha seguido un estudio de corte transversal caracterizado por la recogida de datos en un único momento a través de una metodología cuantitativa (aplicación de cuestionarios incluidos en el método FPSICO), mediante la cual, los trabajadores de Cajasol han puntuado, de

acuerdo a unas escalas específicas y según sus percepciones, la magnitud de los riesgos laborales de naturaleza psicosocial.

Se envió una nota informativa a todos los empleados donde se les explicaba la finalidad general del estudio, así como los mecanismos que garantizaban el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas. En dicha nota informativa se remitía a todos los empleados un enlace al instrumento FPSICO, el cual estuvo disponible a través del portal del empleado de la intranet de Cajasol.

Después de realizar diversos recordatorios, la aplicación dejó de estar disponible. Se recogieron un total de 913 cuestionarios válidos provenientes de la totalidad de empleados de Cajasol (tasa de respuesta en torno al 23%). Las respuestas a dichos cuestionarios fueron codificadas para su posterior tratamiento estadístico a través de la aplicación informática facilitada por el INSHT para la corrección del método FPSICO.

Además, los datos fueron tratados con el programa SPSS/PC 15 con objeto de analizar los datos en mayor profundidad y establecer si existen diferencias significativas en cada una de las variables en función de los diferentes grupos establecidos (p.e., por género, por edad, por antigüedad en el puesto, por posición jerárquica, etc.).

## RESULTADOS

**Perfil General:** La aplicación informática del método FPSICO nos ofrece un perfil valorativo, el cual categoriza

las medias de las respuestas dadas por los empleados de Cajasol para cada uno de los factores de riesgo analizados en tres tramos diferenciados. Estos tramos indican distintas situaciones de riesgo en base a un “modelo semafórico”, donde el verde significa que la situación es satisfactoria, el amarillo señala que estamos en una situación intermedia que hay que observar en mayor profundidad o realizar un seguimiento para que no se empeore e informaremos de una situación nociva para la salud del trabajador, la cual se indica con el color rojo.

Se ofrecen las medias del colectivo analizado para cada uno de los factores, así como su situación en una escala de 0 a 10. La valoración final de cada factor oscila entre unas puntuaciones de 0 (que indica la situación más satisfactoria) y 10 (que indica la situación más insatisfactoria). En este Perfil se distinguen tres tramos que señalan distintas situaciones de riesgo: situación satisfactoria, intermedia y nociva.

**Perfiles específicos:** También se ofrecen perfiles en función de diversas categorías, como el género, la edad, antigüedad en el puesto, puesto de trabajo desempeñado. Dentro de los dos grupos de encuestados (personal de la red de oficinas y personal de los SSCC y Obra Social) se establecen perfiles valorativos más profundos en función del puesto desempeñado, por lo que se abunda en perfiles según categoría laboral, según Dirección Territorial, según posición jerárquica y según provincia.



En función de los resultados obtenidos de las respuestas de los trabajadoras y trabajadores de la Entidad los factores de riesgo informados obtienen unas puntuaciones muy buenas en la mayoría de las escalas, excepto en los niveles de Carga Mental, los cuales son señalados como deficientes en general, ya que se perciben unas demandas socio-cognitivas elevadas (alto ritmo de trabajo, manejo de información compleja, etc.), por lo que sería deseable una disminución de dichos niveles y/o dotar a los trabajadores de recursos para afrontar eficazmente las demandas a las que están expuestos.

En el caso de los empleados que ocupan puestos de trabajo en la Red de Oficinas, se percibe, además, una baja Autonomía Temporal, principalmente en los puestos de “caja” y “subdirección”, por lo que hay una mayor probabilidad de sufrir síntomas relacionados con el estrés laboral en estos colectivos. Si añadimos el hecho de que los trabajadores de estos colectivos (Red de Oficinas desempeñando funciones de caja o subdirección) se encuentran entre 31 y 40 años, podemos decir que tienen mayor probabilidad de fatiga mental o nerviosa derivada de sus condiciones de trabajo. Por ello, estos colectivos pueden ser considerados más expuestos a riesgos, dentro de la empresa Cajasol, y habrá que analizar con mayor detalle otros indicadores indirectos que pueden ofrecer información importante sobre las consecuencias en la salud de los trabajadores. Entre estos indicadores

indirectos, sería recomendable poder relacionar los factores estudiados con índices de absentismo, rotación, bajas laborales, etc.

Por otro lado, la salud y el bienestar de los trabajadores están determinados en gran medida por las dinámicas interpersonales que se dan en el lugar de trabajo. De esta forma, se recomienda que en futuras evaluaciones se realice un estudio pormenorizado de las relaciones interpersonales en el trabajo: liderazgo, conflicto interpersonal, conflictos escalados -como acoso psicológico-, o clima organizacional. No obstante, con los datos disponibles no existen indicadores para considerar que los factores interpersonales sean nocivos en Cajasol, ya que las puntuaciones en los factores Supervisión-Participación y Relaciones Personales son favorables.

#### **MEDIDAS PREVENTIVAS Y RECOMENDACIONES**

El estudio concluye que son escasas las deficiencias detectadas, y que se pueden hacer pocas recomendaciones prácticas ante el diagnóstico de riesgos psicosociales. Se indican algunas sugerencias, de carácter práctico, sobre los aspectos a mejorar que puede servir de guía para la introducción de mejoras para prevenir la aparición de riesgos psicosociales en el trabajo, especialmente los posibles riesgos derivados de una alta carga mental en el trabajo. Dichas propuestas de mejora se establecen en un cuadro a continuación de las conclusiones del estudio.

DIMENSIONES DEFICIENTES	PROPUESTAS DE MEJORA
<p><b>Carga Mental:</b> <i>Los resultados indican que la mayoría de los trabajadores perciben que están expuestos a situaciones con unas altas demandas o exigencias psicológicas tales como la necesidad de mantener una alta concentración y precisión, así como altos ritmos de trabajo.</i></p>	<p><b>A nivel organizacional:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Organización del tiempo de trabajo de manera que permita la realización de pausas: la recuperación tras un trabajo de actividad mental se consigue principalmente por un descanso más que por un cambio de actividad (ISO/DIS.10075)<sup>1</sup>.</li> </ul> <p><b>A nivel del puesto de trabajo/tarea:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Verificar que se cumplen con los requisitos específicos de diseño de tareas descritos en las normas europeas (UNE-EN)<sup>2</sup>, como por ejemplo las características para una correcta presentación y organización de la información.</li> <li>– Indagar las causas por las que los tiempos asignados para la realización de la tarea son escasos: dificultad de la tarea, exceso de la misma, etc.</li> <li>– Establecer sistemas que permitan al trabajador conocer las cotas de rendimiento, el trabajo pendiente y el tiempo disponible para realizarlo.</li> <li>– Evitar, en la medida de lo posible, los trabajos que requieran esfuerzos intensos y continuados. Si no es posible, procurar reestructurar la asignación de tareas con el fin de distribuir las equilibradamente entre los trabajadores.</li> </ul> <p><b>A nivel individual:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Entrenar en habilidades y competencias requeridas para desempeñar adecuadamente las tareas.</li> <li>– Promocionar hábitos saludables en cuanto a la alimentación, los patrones de ocio y descanso, la práctica de ejercicio físico</li> </ul>

## EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES REALIZADA EN LA ENTIDAD BANCO SABADELL

### SUMARIO

- OBJETIVO DEL ESTUDIO
- FACTORES DE RIESGO ANALIZADOS

- RESULTADOS
- MEDIDAS PREVENTIVAS Y RECOMENDACIONES
- VALORACIÓN TÉCNICA DEL OBSERVATORIO DE RIESGOS PSICOSOCIALES



## OBJETIVO

El estudio tiene como finalidad conocer el estado de satisfacción o insatisfacción de los empleados abarca la totalidad de la plantilla del Grupo. Tiene dos antecedentes en dos estudios parciales que se realizaron en 2003 y 2004.

La muestra del actual estudio es toda la plantilla. Se ha escogido como método la Encuesta de Factores Psicosociales del INSHT en su versión 2.0. Consta de 75 preguntas. El Servicio de Prevención decidió utilizar la Intranet corporativa para explicar las motivaciones de esta encuesta y para remitir a cada empleado el cuestionario. A la encuesta se sumó una primera página en la que se solicitaba al encuestado una serie de datos complementarios como son:

- Edad
- Género
- Antigüedad en la empresa
- Procedencia
- Tipo de centro de trabajo
- Zona o CC al que pertenece
- Tipo de trabajo: oficinas o CC

La participación general se aproxima al 50%. Se desconocen las razones de la no respuesta.

## FACTORES DE RIESGO ANALIZADOS

1. Carga mental
2. Autonomía temporal
3. Contenido del trabajo
4. Supervisión-participación
5. Definición del rol
6. Interés por el trabajador
7. Relaciones personales

## RESULTADOS

**Perfil general:** El perfil de los resultados obtenidos para el total de la plantilla muestra una sobrecarga mental, respecto a la que deben tomarse medidas en el corto plazo. Por el contrario, el resto de los siete factores psicosociales estudiados están dentro de los valores positivos, por debajo de 4, con una situación satisfactoria para todos ellos.

Con respecto a la **carga mental**, el informe dice: "muestra una sobrecarga mental respecto a la que se deben tomar medidas en el corto plazo, aunque la puntuación esté próxima al límite bajo". Según los datos obtenidos, un 57.75% de la población estudiada se encuentra en situación nociva (7-10 puntos).

**Perfiles específicos:** También se realizan perfiles más determinados para oficinas y servicios centrales (diferentes edificios corporativos).

En el apartado de recomendaciones el informe establece recomendaciones para la red de oficinas y para los centros corporativos.

En una segunda parte del informe se establecen los perfiles valorativos de la plantilla según grupos, por género, edad, antigüedad, procedencia, tipo de trabajo y zona, con recomendaciones más específicas para cada grupo.

#### MEDIDAS PREVENTIVAS Y RECOMENDACIONES

Sobre la carga mental:

- Deben tomarse medidas en el corto plazo para aliviar la sensación de sobrecarga mental. Es altamente positivo que la institución disponga de un sistema de cálculo de plantillas con factores objetivables y con coherencia interna.
- También deben plantearse medidas en el medio plazo para mejorar la autonomía temporal de los empleados de oficinas.

Sobre la formación:

- El banco debe aumentar su esfuerzo en la formación e sus empleados. Esto afecta a un grupo minoritario, pero hay que identificar a estos empleados y mejorar su formación.

Sobre los estilos de dirección:

- Recomendamos a la dirección que ponga empeño en el refuerzo positivo que supone el reconocimiento del trabajo bien hecho aprovechando la buena comunicación y relación que hay en la empresa entre jefes y subordinados.

Sobre definición de rol:

- Desde Prevención se recomienda que se haga un esfuerzo general en la definición de rol.

Sobre interés por el trabajador:

- Es deseable que la plantilla tenga una clara percepción sobre su futuro en la organización.
- Es bueno para la organización que sus componentes sepan qué va a ser apreciado en su trabajo con vistas a su promoción. Este conocimiento permite que los interesados no se crean sujetos a arbitrariedad y se sientan orientados respecto a los medios para alcanzar sus objetivos profesionales.
- Debe potenciarse las reuniones de trabajo grupales, para que los equipos compartan objetivos.

Después de la elaboración de esta evaluación de riesgos psicosociales, según información de la sección sindical, la empresa ha paralizado cualquier actividad en el sentido de acometer las medidas recomendadas en el informe de la evaluación de riesgos psicosociales.





## Valoración de los ejemplos de experiencias y 'buenas prácticas'

A continuación presentamos tres experiencias que se han realizado en sendas entidades bancarias diferentes, tanto por las características de plantilla —dos pertenecen a bancos y la otra es una caja de ahorros— como por el tipo de trabajo que se desarrolla.

No es dudoso que las tres experiencias comentadas supongan un avance en la prevención de los riesgos psicosociales en este tipo de actividad, por cuanto constata la concienciación sobre la importancia de este tipo de riesgos. Por tanto han de ser saludadas positivamente. Ahora bien, es evidente que no son satisfactorias, porque ninguna de ellas ha tenido un final positivo, por los siguientes motivos:

- a) Tras realizar la evaluación de riesgos psicosociales y comprobar la existencia de una alta carga mental, o un deficiente contenido de trabajo, no se ha realizado una planificación preventiva.
- b) Tampoco se han establecido unas medidas que acaben con estas situaciones de riesgo.
- c) Finalmente, no hay dispositivos o mecanismos de seguimiento. Esto significa que no hay un modo adecuado de saber su evolución, lo que resultará más deficitario si tenemos en cuenta las nuevas condiciones del sector, caracterizado por intensos e inciertos procesos de reestructuración, que probablemente empeorará la situación.

ENTIDAD	Nº DE PUESTOS/ CUESTIONARIOS ANALIZADOS	ÁMBITO DE APLICACIÓN	TIPOS DE PUESTO ANALIZADOS	MÉTODO UTILIZADO	FACTORES DE RIESGO ANALIZADO	RESULTADOS OBTENIDOS
<b>Sabadell</b>	9.297 enviados. 4.435 recibidos.	Toda España.	Oficinas: • Dirección. • Comercial. • Administrativo. • Cajero. Centros Corporativos.	FPSICO del INSHT	Carga mental Autonomía temporal Contenido del trabajo Supervisión-participación Definición del rol Interés por el trabajador Relaciones personales	Alta Carga Mental para la plantilla en general. Baja Autonomía temporal en Cajero.
<b>Barclays</b>	523 puestos evaluados.	Toda España.	Gestión/Dirección Administración/ comercial. Cajero.	FPSICO del INSHT	Carga mental Autonomía temporal Contenido del trabajo Supervisión-participación Definición del rol Interés por el trabajador Relaciones personales	Alta carga mental en todos los puestos. Baja Autonomía temporal y Pobre Contenido de Trabajo en los puestos de Cajero.
<b>Caja Sol</b>	913 cuestionarios	Andalucía	Andalucía Personal de la red de oficinas Personal de los Servicios Corporativos. Obra Social	INSHT	Carga mental Autonomía temporal Contenido del trabajo Supervisión-participación Definición del rol Interés por el trabajador Relaciones personales	Alta Carga Mental para toda la plantilla. Baja Autonomía en Red de Ofici- nas sobre todo en Cajeros.



## Lecciones de mejora a extraer de las experiencias preventivas analizadas

Como hemos visto, las tres experiencias presentadas ponen de manifiesto que el trabajo en el sector financiero se desarrolla en unas condiciones de trabajo que generan una alta carga mental independientemente del tipo de puesto y categoría que se ocupe. Todas ellas se quedaron a mitad de camino por lo que la salud de los trabajadores no estará plenamente vigilada y asegurada si no se realiza junto con la evaluación de riesgos:

**Planificación Preventiva:** en la etapa anterior se han identificado y evaluado los riesgos. Se han determinado si es necesario tomar medidas preventivas, por lo que ahora, tocará planificar y adoptar las medidas y acciones concretas necesarias para un adecuado control del riesgo. En la Planificación Preventiva se controlarán los riesgos identificados y evaluados en la etapa inicial. Esta planificación deberá incluir las medidas preventivas que son necesarias para el control de los riesgos derivados de los peligros, de acuerdo con los resultados obtenidos en la etapa anterior.

**Información, participación y formación de los trabajadores.** Será obligatorio adoptar todas las medidas adecuadas para que los trabajadores reciban todas las informaciones necesarias.

La información puede ser transmitida bien directamente, convocando reuniones informativas, bien indirectamente utilizando informes, carteles, notas informativas, etc.

Para que la actividad preventiva sea un éxito, necesariamente deberemos contar con la participación de todos los trabajadores. Esta participación será efectiva cuando:

- Sean activos en el proceso inicial de identificación y Evaluación.
- Asuman responsabilidades en identificar problemas y necesidades.
- Hagan propuestas para mejorar los niveles de protección de seguridad y salud.

**Seguimiento y revisión del Plan:** El Plan de Prevención debe de convertirse en un instrumento dinámico, en el que las medidas adoptadas sean controladas y evaluadas con objeto de rectificar las posibles desviaciones y comprobar que realmente se están llevando a cabo las medidas previstas.

Será por tanto necesario realizar el seguimiento de la actividad preventiva y las revisiones que se deriven de dicho control. Se proponen las siguientes medidas de seguimiento y revisión:

- Revisar la Evaluación Inicial de Riesgos, siempre que sea necesario o cuando así se acuerde con los encar-

gados de seguridad y demás personal implicado y con responsabilidad en la organización, y en especial cuando cambian las condiciones de trabajo.

- Controles periódicos de las condiciones, la organización, los métodos de trabajo y el estado de salud de los trabajadores para detectar situaciones potencialmente peligrosas, actividades de prevención inadecuada o insuficiente.
- Analizar el resultado de las Investigaciones de los accidentes, para poder identificar las causas inmediatas y la posibilidad de repetición, y tomar las medidas oportunas para evitar nuevos accidentes.

**Vigilancia de la salud:** La vigilancia de la salud sirve básicamente para tres cosas:

- Para darse cuenta a tiempo de que un trabajador/a está enfermando y poder actuar cuanto antes.
- Para estudiar si las enfermedades de un colectivo de trabajadores/as tienen relación con el trabajo.

- Para comprobar si las medidas preventivas evitan realmente el daño a la salud de los trabajadores.

## 7.2. PROTOCOLOS DE ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL

Cuando implantemos protocolos sobre Violencia en el Trabajo, debemos tener en cuenta que éstos deben adaptarse a las necesidades y características de la empresa y contar con la participación de los trabajadores y/o sus representantes tanto en su elaboración, como en su implantación y aplicación. Deben por tanto:

- Unificar actuaciones y criterios;
- Controlar y evaluar;
- Permitir la explotación de la información; y facilitar el cumplimiento de la legislación.



### Ejemplos de Protocolos

ENTIDAD	PROTOCOLO	PROCEDIMIENTO	DEPTO. ENCARGADO	REPRESENTANTE DE LOS TRABAJADORES	PLAZO EJECUCIÓN	MEDIDAS
<b>Banco Español de Crédito</b>	Acoso laboral	Mediante denuncia	UTR o persona designada por el banco	No se cuenta con ellos durante el procedimiento	5 días desde de la recepción de la comunicación de los hechos. 10 desde la incoación del expediente.	Formación en planes de sensibilización. Cambio de puesto para el acosado si lo solicita. Despido o traslado del infractor.
<b>Caixanova</b>	Acoso Moral y Acoso Sexual en el Trabajo	Mediante denuncia	Director de RRHH	RRHH da información sobre las actuaciones. RRHH da cuanta a representantes de los trabajadores para que en el CSS se propongan las medidas preventivas.	Máximo de 30 días desde presentación de denuncia	Expediente disciplinario. Información y asesoramiento sobre el protocolo.
<b>CASER, seguros</b>	Acoso Moral y Acoso Sexual en el Trabajo	Mediante denuncia en el procedimiento informal. Mediante conocimiento de algún acto de acoso en el procedimiento formal.	Director de RRHH	El CSS será informado por RRHH en las reuniones ordinarias.	Máximo 10 días en el procedimiento informal Máximo 20 días en el procedimiento formal	Sanción por falta grave o muy grave. Despido del acosador o cambio de puesto.





## 8. LA EXPERIENCIA EN LOS TRIBUNALES: SENTENCIAS SOBRE RIESGOS PROFESIONALES

**La obligación de protección eficaz de la seguridad y salud de los trabajadores, en el marco de la Ley de Prevención de Riesgos —LPRL—, abarca la adopción de medidas para evitar los riesgos psicosociales**

El empresario tiene la obligación de identificar y eliminar los riesgos psicosociales, así como la evaluación de los que no han podido ser evitados, aplicando las medidas resultantes de la evaluación mediante una acción planificada para la prevención de esos riesgos. (Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, 30 de octubre de 2009, validada por Sentencia del Tribunal Supremo, 23 de noviembre de 2010).

**No sólo el acoso, sea moral sea sexual, sino también el estrés y el síndrome de Burnout o síndrome del quemado pueden calificarse de enfermedades del trabajo**

El concepto amplio y evolutivo del concepto legal de “accidente de trabajo” decantado por la doctrina judicial permite adaptar nuestro Derecho de Protección Social de los trabajadores a las exigencias de tutela que presentan los riesgos de carácter psicosocial. El que este tipo de patologías en la lista de enfermedades profesionales, obliga a los Tribunales a incluirlas en la noción de “enfermedades del trabajo”, con cuya expresión se hace referencia a las enfermedades o procesos de alteración de la salud del trabajador que, no siendo en sentido técnico-jurídico enfermedades profesionales, guardan una relación causal con la prestación de servicios desempeñada y que por ello mismo se

equiparan en su tratamiento al accidente de trabajo. (STSJ Navarra, 20 julio de 2006).

**El acoso moral en el trabajo es una práctica de ciertos bancos para presionar a los trabajadores que no aceptan los planes de prejubilación —acoso institucional— a abandonar la empresa. Esta práctica es condenable y merecedora de una elevada indemnización adicional en concepto de daño moral**

Cabe condena al banco SCH a pagar a un trabajador una indemnización de 95.568 euros por acoso moral. El deterioro de las condiciones de trabajo es palpable por la trayectoria descendente del trabajador, que se negó a aceptar la primera propuesta de prejubilación y las dos subsiguientes, degradándole de categoría, reduciendo sus retribuciones y otorgándole puestos de trabajo y traslados en detrimento de su calificación profesional. La actitud de acoso de la empresa es de carácter general respecto de aquellos empleados que no aceptan los planes de prejubilación. (Sentencia del Juzgado de lo Social número 26 de Barcelona, número 243/2003, de 21 de mayo de 2003).

**No cabe confundir el estrés laboral con situaciones de acoso**

El primero se produce por el estado de agotamiento o derrumbe psicológico provocado por la competitividad en el seno de la empresa, los horarios muy poco flexibles para compatibilizar la

vida laboral y familiar, y la falta de estabilidad. El acoso moral se caracteriza por una persecución reiterada. (STSJ Madrid n.182/2008, 29 de febrero).

**Cabe el “recargo de prestaciones” de la Seguridad Social del artículo 123 en situaciones tanto de acoso moral en el trabajo como de estrés laboral, si se constata que no ha habido medida preventiva alguna por parte del empresario, incluida la ausencia de evaluación de riesgos psicosociales ex artículo 16 LPRL**

En casos de acoso moral en el trabajo, así como en situaciones de estrés laboral, puede fijarse una responsabilidad empresarial con el recargo en las prestaciones económicas a satisfacer por la Seguridad Social en los casos de Incapacidad Temporal y de Invalidez Permanente derivadas de tales situaciones. (Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Galicia, 4 de marzo de 2011; Sentencia del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco, 24 de mayo 2011).

**La presión laboral continuada ejercida por varios directivos de un banco es calificable como acoso moral en el trabajo**

El Tribunal Superior de Justicia (TSJ) de Aragón de 7 de marzo de 2005, confirmado la Sentencia dictada por el Juzgado de lo Social núm. 2, de Zaragoza, el 2 de Julio de 2004, que condena al Banco Español de Crédito (Banesto) al pago de una indemnización de 48.080,98 Euros por “acoso moral” contra el trabajador de la Oficina Principal de Zaragoza

**El empleador está obligado a dar publicidad a las sentencias que condenan por acoso en su empresa**

Existe obligación del empresario de mantener durante un cierto tiempo en el tablón de anuncios de la empresa la publicación de la sentencia condenatoria por acoso moral en el trabajo. (STSJ, Sala Social, País Vasco, 7 de octubre de 2008).

**Adoptar medidas negativas contra una persona en relación a un familiar con discapacidad constituye una situación de Acoso discriminatorio**

Un trabajador que no es una persona con discapacidad, pero cuyo hijo sí lo es, y sufre consecuencias negativas relacionadas con la discapacidad de un hijo suyo, al que el trabajador prodiga la mayor parte de los cuidados que su estado requiere; constituye un acoso discriminatorio por asociación, prohibido por la normativa comunitaria y española que la transpone. (Sentencia del Tribunal de Justicia de la Comunidad Europea, (Gran Sala), de 17 julio 2008)

**El acoso moral en el trabajo es un delito de trato vejatorio tipificado en el artículo 173 del Código Pena que, además, si produce lesiones psíquicas, constituye un delito de lesiones** (Sentencia del Tribunal Supremo, Sala Penal, 21 de octubre de 2010)

**El atraco es un riesgo laboral, a prevenir en el marco de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales** (Sentencia del Tribunal Supremo, Sala 4ª, 17 de junio de 2008).

**La violencia de terceros, cliente o usuarios de un servicio abierto al público, contra los empleados del mismo es un riesgo laboral.** (Sentencia del Tribunal Supremo, Sala 4ª, 20 de septiembre de 2007).





## 9. ANEXOS

### 9.1. INSTRUMENTOS REGULADORES DERIVADOS DEL DIÁLOGO SOCIAL EUROPEO

#### ACUERDO MARCO EUROPEO SOBRE ESTRÉS LABORAL

El acuerdo fue firmado el día 8 de octubre de 2004, el objetivo de este acuerdo es proporcionar un marco a los empresarios y trabajadores para identificar y prevenir y tomar las medidas necesarias con respecto a los problemas del estrés relacionados con el trabajo.

#### Introducción

El estrés ligado al trabajo ha sido reconocido a escala internacional, europea y nacional como una preocupación tanto para los empleadores como para los trabajadores. Habiendo identificado la necesidad de una acción específica en este asunto y anticipando una consulta de la Comisión sobre el estrés, los interlocutores sociales europeos han incluido este tema en el programa de trabajo del Diálogo Social 2003-2005.

El estrés puede, potencialmente, afectar a cualquier lugar de trabajo y a cualquier trabajador, independientemente del tamaño de la empresa, de su ámbito de actividad o del tipo de contrato o relación laboral. En la práctica, no todos los lugares de trabajo, ni todos los trabajadores están necesariamente afectados.

Tratar la cuestión del estrés ligado al trabajo puede conducir a una mayor eficacia y mejora de la salud y seguridad en el trabajo, con los correspondientes beneficios económicos y sociales para las empresas, los trabajadores y la sociedad en su conjunto. Es importante considerar la diversidad de la mano de obra cuando se tratan problemas de estrés ligado al trabajo.

#### Objetivo

El objetivo de este Acuerdo es incrementar la sensibilización y la comprensión de los empleadores, los trabajadores y de sus representantes acerca de la cuestión del estrés relacionado con el trabajo, atraer su atención respecto a los signos que pueden indicar los problemas de estrés ligado al trabajo. Así mismo, trata de proporcionar un marco a los empleadores y a los trabajadores para identificar y prevenir o manejar los problemas del estrés relacionados con el trabajo. No se trata de culpabilizar a los individuos respecto al estrés.

Reconociendo que el acoso y la violencia en el lugar de trabajo son factores potenciales de estrés y dado que el programa de trabajo 2003-2005 de los interlocutores sociales europeos prevé la posibilidad de una negociación específica sobre estas cuestiones, el presente Acuerdo no trata la violencia en el trabajo, ni el acoso, ni el estrés postraumático.

#### Descripción del estrés ligado al trabajo

El estrés es 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. No es, en sí mismo, una enfermedad, pero una exposición prolongada puede reducir la eficacia en el trabajo y causar problemas de salud.

El individuo es capaz de manejar la tensión a corto plazo, lo que debe ser considerado como positivo, pero tiene dificultades de resistir una exposición prolongada a una presión intensa. Cada individuo es diferente de otro, lo que hace que puedan reaccionar de manera distinta a situaciones similares, e incluso, un mismo individuo puede reaccionar de manera diferente ante

una misma situación, en distintas etapas, situaciones o momentos de su vida.

El estrés laboral puede suponer un grave problema tanto para la organización como para el propio trabajador. Cuando hablamos de manifestaciones del estrés en el trabajo, es necesario incidir en que no todas las consecuencias del estrés, son exclusivas del estrés ligado al trabajo, pues pueden existir otros factores, fuera del entorno laboral, que influyan, o incrementen los efectos del estrés sobre la salud del trabajador, su comportamiento, y que disminuyan su capacidad para afrontar sus labores diarias en el trabajo.

No hay dudas a la hora de reconocer que no todas las manifestaciones del estrés, en el entorno laboral, puedan tener como consecuencia única el estrés ligado al trabajo, ya que existen otras situaciones, susceptibles de generar estrés al individuo, que tienen su origen fuera del trabajo. Situaciones extralaborales que pueden entrañar cambios de comportamiento y reducir su capacidad para afrontar las tareas diarias en el trabajo. Pero esto no justifica, en absoluto, que nos abandonemos a una visión individual del estrés, que lo entienda e intente explicarlo como un factor puramente personal, que dependa exclusivamente de la capacidad del trabajador para afrontar las diferentes situaciones que se le presentan en su vida diaria.

Es necesario afrontar el estrés en el trabajo con una visión de conjunto, evitando la tentación de achacar sus consecuencias y sus manifestaciones, únicamente a factores individuales, pues con ello excluimos y omitimos todos aquellos factores laborales que tienen su origen en el trabajo: contenido del trabajo, su organización, el entorno, la falta de comunicación... sobre los que el trabajador suele carecer de capacidad de control. Factores sobre los que el empleador puede y debe proteger al trabajador, estableciendo las medidas preventivas y mecanismos de control, necesarios y oportunos. Una buena gestión y una adecuada organización del trabajo son la mejor manera de prevenir el estrés y sus consecuencias para la salud del trabajador (ansie-

dad, alteraciones del sueño, depresión...) y para la empresa (absentismo, bajas, disminución del rendimiento...)

### **Identificación de los problemas del estrés relacionado con el trabajo**

Dada la complejidad del fenómeno del estrés, el presente Acuerdo no pretende proporcionar una lista exhaustiva de indicadores de estrés potencial. Sin embargo, un alto nivel de absentismo, de rotación personal, de frecuentes conflictos o quejas de los trabajadores, constituyen signos que pueden indicar un problema de estrés ligado al trabajo.

La identificación de un problema de estrés vinculado al trabajo puede implicar un análisis de elementos tales como la organización del trabajo y los procesos (acuerdos de tiempo de trabajo, grado de autonomía, adecuación de las capacidades del trabajador a las necesidades del trabajo, cantidad de trabajo,...), las condiciones y entorno de trabajo (exposición a comportamientos abusivos, ruido, temperatura, sustancias peligrosas,...), la comunicación (Incertidumbre respecto a lo que se espera en el trabajo, perspectivas de empleo, próximos cambios...) así como factores subjetivos (presiones emocionales y sociales, sentimiento de no ser capaz de hacer frente a las situaciones, impresión de no ser apoyado...).

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 sus representantes.

### **Responsabilidades de los empleadores y de los trabajadores**

Conforme a la Directiva marco 89/391, todos los empleadores tienen la obligación legal de proteger la seguridad y salud de



los trabajadores. Esta obligación se aplica igualmente a los problemas de estrés ligados al trabajo en la medida en que presenten riesgo para la salud y seguridad.

Todos los trabajadores tienen el deber general de respetar las medidas de protección delimitadas por el empleador. Los problemas relativos al estrés relacionado con el trabajo pueden ser abordados en el marco de una evaluación general de los riesgos profesionales, mediante la definición de una política sobre el estrés diferenciada y/o mediante medidas específicas, que apunten a los factores de estrés identificados.

### Prevenir, eliminar o reducir los problemas de estrés ligado al trabajo

Se pueden tomar diferentes medidas para prevenir, eliminar o reducir los problemas de estrés ligados al trabajo.

Estas medidas pueden ser colectivas, individuales o ambas. Pueden ser introducidas en forma de medidas específicas que apunten a factores de estrés identificados o en el marco de una política anti-estrés de origen general que incluya medidas de prevención y de acción.

Si las competencias requeridas en la empresa son insuficientes, es posible recurrir a expertos exteriores conforme a la legislación europea, así como a la reglamentación, convenios colectivos y prácticas nacionales.

Una vez establecidas, las medidas contra el estrés deberán ser revisadas periódicamente con el fin de evaluar su eficacia, comprobar si se utilizan de forma óptima los recursos y si todavía son adecuadas o necesarias.

Estas medidas pueden incluir, por ejemplo:

- Medidas de gestión y comunicación tales como, aclarar objetivos de la empresa y el papel de los trabajadores en la organización, asegurar un apoyo adecuado de la gestión a los individuos y a los equipos, asegurar una buena adecuación,

entre el nivel de responsabilidad y de control sobre su trabajo, mejorar la organización, los procesos, las condiciones y el entorno de trabajo.

- Formar a la dirección y a los trabajadores, con el fin de llamar la atención acerca del estrés y su comprensión, sus posibles causas y la manera de hacerles frente y/o adaptarse a los cambios.
- Facilitar información a los trabajadores y consultarles a éstos y a sus representantes, conforme a la legislación europea, así como a la reglamentación, convenios colectivos y prácticas nacionales.

### Aplicación y seguimiento

En el marco del artículo 139 del Tratado, este Acuerdo marco europeo voluntario compromete a los miembros de UNICE/UEPME, del CEEP y de la CES (y del comité de Enlace EURO-CADRES/CEC) a desarrollarlo, conforme a los procedimientos y prácticas propias de los interlocutores sociales, en los Estados miembros y en los países del Espacio Económico Europeo.

Las partes signatarias invitan, asimismo, a sus organizaciones miembro, en los países candidatos, a aplicar este Acuerdo. Las organizaciones miembro informarán acerca del desarrollo de este Acuerdo al Comité de Diálogo Social.

El desarrollo de este Acuerdo se llevará a cabo durante los tres años siguientes a la fecha del mismo. Durante los tres primeros años, tras la firma del presente Acuerdo, el Comité de Diálogo Social presentará un cuadro anual resumiendo el desarrollo del mismo. Dicho Comité elaborará, en el cuarto año, un informe completo sobre las acciones de desarrollo adoptadas. Las partes signatarias evaluarán y revisarán el acuerdo en cualquier momento, pasados cinco años tras la firma, si así lo solicitara una de las partes signatarias.

En el caso de cuestiones sobre el contenido del Acuerdo, las organizaciones miembro implicadas, podrán dirigirse, de forma

conjunta o separadamente, a las partes signatarias, que responderán conjunta o separadamente.

En el desarrollo de este Acuerdo, los miembros de las organizaciones signatarias evitarán cargas innecesarias a las PYME.

El desarrollo de este Acuerdo no constituye una razón válida para reducir el nivel general de protección otorgada a los trabajadores en el campo del presente Acuerdo. El presente Acuerdo no perjudica el derecho de los interlocutores sociales a concluir, en el nivel apropiado, incluido el europeo, acuerdos que lo adapten y/o completen de manera que tengan en cuenta las necesidades específicas de los interlocutores sociales implicados.

## ACUERDO MARCO EUROPEO SOBRE ACOSO Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO

### Introducción

El respeto mutuo de la dignidad a todos los niveles en el lugar de trabajo es una de las características esenciales de las organizaciones exitosas. Por eso son inaceptables el acoso y la violencia, que BUSINESSSEUROPE, la UEAPME, el CEEP y la CES (y el comité de enlace EUROCADRES/ CEE) condenan en todas sus formas. Consideran que va en interés mutuo de empresarios y trabajadores examinar esta cuestión, que puede tener graves consecuencias sociales y económicas.

Tanto el derecho de la UE, como el nacional establecen el deber de los patronos de proteger a los trabajadores contra el acoso y la violencia en el lugar de trabajo.

En el lugar de trabajo pueden presentarse diversas formas de acoso y de violencia, que pueden:

- Ser de carácter físico, psicológico o sexual.
- Constituir incidentes aislados o comportamientos más sistemáticos.

- Darse entre colegas, entre superiores y subordinados o provenir de terceros como clientes, usuarios, pacientes, alumnos...
- Ir desde poco importantes de falta de respeto hasta actos más graves como infracciones penales que requieren la intervención de las autoridades públicas.

Los interlocutores sociales europeos reconocen que el acoso y la violencia pueden aparecer en cualquier lugar de trabajo y pueden afectar a cualquier trabajador, con independencia del tamaño de la empresa, el campo de actividad o el tipo de contrato o de relación de trabajo.

Sin embargo, algunos grupos y sectores pueden tener más riesgo que otros. En la práctica no todos los lugares de trabajo, ni todos los trabajadores, se ven afectados.

El presente acuerdo trata las formas de acoso y violencia que se sitúan dentro del ámbito de competencia de los interlocutores sociales y corresponden a la descripción que se hace en la sección 3.

### Objetivo

El presente acuerdo tiene por objetivo:

- Aumentar la sensibilización y el entendimiento de patronos, trabajadores y sus representantes sobre lo que son el acoso y la violencia en el lugar de trabajo.
- Proporcionar a los patronos, los trabajadores y sus representantes a todos los niveles un pragmático para identificar, prevenir y hacer frente a los problemas de acoso y violencia en el trabajo.

### Descripción

El acoso y la violencia son la expresión de comportamientos inaceptables adoptados por una o más personas, y pueden



tomar muy diversas formas, algunas más fácilmente identificables que otras. La exposición de las personas al acoso y a la violencia puede depender del entorno de trabajo.

Se da acoso cuando se maltrata a uno o más trabajadores o directivos varias veces y deliberadamente, se les amenaza o se les humilla en situaciones vinculadas con el trabajo.

Se habla de violencia cuando se produce la agresión de uno o más trabajadores o directivos en situaciones vinculadas al trabajo.

El acoso y la violencia pueden provenir de uno o más directivos o trabajadores, con la finalidad o el efecto de perjudicar la dignidad de la víctima, dañar su salud o crearle un entorno de trabajo hostil.

### **Prevenir, identificar y hacer frente a las situaciones de acoso**

Aumentar la sensibilización de todo el personal y darle una formación apropiada puede hacer que disminuya la probabilidad de acoso y de violencia en el trabajo.

Las empresas deben redactar una declaración de que no tolerarán el acoso y la violencia. En esta declaración se especificarán los procedimientos a seguir en caso de incidentes. Entre estos procedimientos pueden figurar una fase informal en la que una persona en quien confían, tanto de la dirección como los trabajadores, ofrece ayuda y asesoramiento. Tal vez existan ya procedimientos adecuados para hacer frente al acoso y la violencia.

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 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 tratarlos cuando surjan.

En su caso, las disposiciones de este capítulo pueden aplicarse a caso de violencia exterior.

### **Aplicación y seguimiento**

En el contexto del artículo 139 del Tratado, este acuerdo marco europeo autónomo compromete a los miembros de BUSINESSEUROPE, la UEAPME, el CEEP y la CES (y el comité de enlace EUROCADRES/CEC) para ejecutarlo según los procedimientos y prácticas propios de los interlocutores sociales de los Estados miembros y en los países del Espacio Económico Europeo.

Las partes firmantes invitan también a sus organizaciones miembros de los países candidatos a aplicar este acuerdo.

La aplicación de este acuerdo se llevará a cabo en el plazo de tres años a partir de la fecha de su firma. Las organizaciones miembros notificarán la aplicación del presente acuerdo al Comité de Diálogo Social. En los tres primeros años tras la firma de este acuerdo, el Comité de Diálogo Social elaborará y adop-

tará cada año un cuadro sinóptico de cómo va avanzando la aplicación del acuerdo. Asimismo redactará un informe detallado sobre las medidas de aplicación que se hayan tomado, informe que los interlocutores europeos adoptarán en el cuarto año.

Las partes firmantes, a petición de una de ellas, evaluarán y revisarán el acuerdo una vez transcurridos cinco años desde su firma. Si surgen preguntas sobre el contenido del presente acuerdo, las organizaciones miembros implicadas podrán conjuntamente o por separado, consultar a las partes firmantes que responderán conjuntamente o por separado. Al aplicar el presente acuerdo, los miembros de las partes firmantes evitarán cargas innecesarias para las PYMES.

La aplicación del presente acuerdo no justificará reducción alguna del nivel general de protección del que gocen los trabajadores en el ámbito del presente acuerdo.

El presente acuerdo no prejuzga el derecho de los interlocutores sociales a celebrar convenios, al nivel apropiado, incluido el nivel europeo, que adapten o complementen sus disposiciones de una manera que tenga en cuenta las necesidades específicas de los interlocutores sociales afectados.

## DIÁLOGO SOCIAL EUROPEO.

### DIRECTRICES MULTISECTORIALES PARA SOLUCIONAR LA VIOLENCIA Y EL ACOSO DE TERCEROS RELACIONADOS CON EL TRABAJO. FSESP, UNI-Europe, CSEE, HOSPEEM, CMRE, EFEE, Euro Commerce, CoESS, 16 Julio de 2010

#### I. INTRODUCCIÓN

1. El objetivo de las directrices es garantizar que en cada lugar de trabajo existe una política orientada a los resultados que aborde el tema de la violencia ejercida por terceros. Las directrices establecen las medidas prácticas que pueden adoptar los empleadores, los trabajadores y sus representantes y sindicatos para reducir, prevenir y mitigar problemas. Las medidas reflejan las buenas prácticas desarrolladas en nuestros sectores y pueden complementarse con otras medidas adicionales o más específicas.

2. Según la legislación europea y nacional, tanto los empleadores como los trabajadores tienen obligaciones en el ámbito de la seguridad y salud. Aunque el deber de garantizar la seguridad y salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo recae en el empleador<sup>3</sup>, el trabajador tiene

3. La legislación de la UE incluye las siguientes directivas:

- Directiva 89/391/CEE relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y la salud de los trabajadores en el trabajo. Artículo 5.3: "Las obligaciones de los trabajadores en el ámbito de la seguridad y de la salud en el trabajo no afectarán al principio de la responsabilidad del empresario".
- Directiva 2000/43/CE, de 29 de junio de 2000, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato de las personas independientemente de su origen racial o étnico.
- Directiva 2000/78/CE, de 27 de noviembre de 2000, relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación.
- Directiva 2002/73/CE, de 23 de septiembre de 2002, que modifica la Directiva 76/207/CEE del Consejo relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en lo que se refiere al acceso al empleo, a la formación y a la promoción profesionales, y a las condiciones de trabajo. [Más información en el anexo].



también la responsabilidad de cuidar, en la medida de lo posible, su propia seguridad y salud, y la de otras personas que se vean afectadas por sus acciones en el trabajo, de acuerdo con la formación y las instrucciones dadas por el empleador, quien también tiene la obligación de consultar a los trabajadores o sus representantes y permitir que éstos tomen parte en todas las cuestiones relacionadas con la seguridad y salud en el trabajo. Esto refleja la conciencia de que, en la práctica, lo más satisfactorio es un enfoque común en torno a la seguridad y salud.

3. Los interlocutores sociales signatarios de los sectores de la administración regional y local, de la atención sanitaria, el comercio, la seguridad privada y la educación están cada vez más preocupados por el impacto de la violencia de terceros sobre los trabajadores, ya que no sólo debilita la salud y dignidad del individuo, sino que también tiene un impacto económico muy real en términos de absentismo laboral, estado de ánimo y rotación de personal.

La violencia de terceros puede generar, además, un entorno laboral inseguro e incluso amenazante para el público y usuarios de servicios, y tiene, por lo tanto, un amplio impacto social negativo.

4. La violencia y el acoso de terceros en el trabajo pueden adoptar muchas formas, por ejemplo:

- a) pueden ser físicos, psicológicos, verbales o sexuales;
- b) puede ser un incidente aislado o representar pautas de comportamiento más sistemáticas de un individuo o un grupo;
- c) pueden originarse por acciones o comportamientos de los clientes, compradores, pacientes, usuarios, alumnos o familiares, público en general o proveedor del servicio;
- d) abarcan desde casos de falta de respeto hasta amenazas más serias y acoso físico

- e) pueden ser la causa de problemas de salud mental o estar motivados por razones emocionales, de antipatía personal, prejuicios por motivos de género, origen racial/étnico, religión o creencias, discapacidad, edad, orientación sexual o imagen física;
- f) pueden constituir un delito penal dirigido al trabajador o su reputación, o a la propiedad del empleador o cliente, y pueden estar organizados o ser imprevistos, y requerir la intervención de las autoridades públicas;
- g) afectan profundamente a la personalidad, dignidad e integridad de las víctimas; h) acontecen en el lugar de trabajo, en el espacio público o en un entorno privado, pero siempre en la esfera laboral; i) es acoso virtual o ciberbullying, a través de un amplio catálogo de tecnologías de la información y las comunicaciones

5. El problema de la violencia de terceros difiere bastante del problema de la violencia y el acoso (entre compañeros) en el lugar de trabajo, y es bastante importante en términos de impacto para la seguridad y salud de los trabajadores y de impacto económico como para justificar un enfoque particular.

6. Aunque hay diferencias sectoriales y organizativas en relación con la violencia de terceros que afrontan los trabajadores en diferentes puestos laborales y lugares de trabajo, los elementos clave de las buenas prácticas y las medidas para solucionarlas son comunes a todos los entornos laborales. Estos elementos son: enfoque en asociación; definiciones claras, prevención a través de la evaluación de riesgos, sensibilización, formación; notificación y seguimientos claros, y una evaluación adecuada.

7. Los interlocutores sociales multisectoriales organizaron, con el apoyo de la Comisión Europea, dos importantes conferencias en Bruselas, los días 14 de marzo de 2008 y 22 de octu-

bre de 2009, donde se presentaron las investigaciones de los empleadores y sindicatos sobre la violencia de terceros, además de estudios de casos y conclusiones comunes. Las directrices se basan en estas iniciativas y complementan el Convenio marco intersectorial sobre el acoso y la violencia en el trabajo del 26 de abril de 2007.

8. La forma en que se organizan y prestan servicios concretos refleja las circunstancias nacionales, regionales y locales. Si los interlocutores están aplicando ya las medidas establecidas en estas directrices, la principal acción será entonces informar sobre el progreso realizado.

9. Los interlocutores sociales multisectoriales reconocen que empleadores y trabajadores tienen obligaciones profesionales, éticas y legales con respecto a terceros y entre sí.

## II. OBJETO

1. El objetivo de estas directrices es apoyar las acciones de los empleadores, los trabajadores y sus representantes y sindicatos para evitar, reducir y paliar la violencia de terceros y sus consecuencias.

2. Los interlocutores sociales multisectoriales reconocen que hay que desarrollar todavía en muchos lugares de trabajo medidas prácticas orientadas a la prevención y gestión del acoso y la violencia de terceros en el trabajo. Las medidas deben:

a) aumentar la sensibilización y la comprensión de los empleadores, trabajadores, sus representantes y las autoridades públicas (por ejemplo, organismos de salud y seguridad, policía, etc.) sobre el problema de la violencia de terceros;

- b) demostrar el compromiso de los interlocutores sociales de trabajar unidos y compartir experiencias y buenas prácticas para ayudarse mutuamente a prevenir y gestionar los problemas de acoso y violencia instigada por terceros con el fin de reducir el impacto sobre la salud y bienestar de los trabajadores, la asistencia al trabajo y la productividad;
- c) ofrecer las directrices a los empleadores, trabajadores y sus representantes en todos los niveles para identificar, prevenir, gestionar y solucionar los problemas de acoso y violencia en el trabajo provocados por terceros.

## III. PASOS PARA IDENTIFICAR, PREVENIR, REDUCIR Y MITIGAR EL ACOSO Y LA VIOLENCIA LABORALES DE TERCEROS

1. Se puede reducir la probabilidad de que ocurra un acoso o violencia de terceros aumentando la sensibilización de empleadores, trabajadores y usuarios de servicios sobre el tema y garantizando que directivos y trabajadores reciben orientación y formación adecuadas.

2. Las iniciativas para solucionar la violencia que más éxito tienen incluyen a los interlocutores sociales desde el principio y un enfoque holístico, que abarca todos los aspectos, desde la sensibilización sobre la prevención y formación hasta métodos de notificación, apoyo a las víctimas, evaluación y mejoras constantes.

3. Los empleadores deben contar con un marco político claro para la prevención y gestión del acoso y la violencia de terceros que deben incorporar en sus políticas generales de seguridad y salud. Los empleadores deben desarrollar, previa consulta a los trabajadores y sus representantes, políticas de acuerdo con la legislación nacional, los convenios colectivos y la





práctica. En concreto, las evaluaciones de riesgo para la seguridad y salud de los lugares de trabajo y las funciones laborales individuales deben incluir una evaluación, orientada a la acción, de los riesgos que ocasionan terceros.

4. La naturaleza plural de la violencia de terceros implica la concreción de políticas para cada entorno laboral. Como buenas prácticas que son, hay que revisar las políticas periódicamente para que contemplen la experiencia y avances relacionados en materia de legislación, tecnología, etc. La investigación periódica, la experiencia y los avances tecnológicos deben ofrecer mejores soluciones que las que hay disponibles actualmente.

5. Un marco político adecuado para el empleador se sustenta en los siguientes elementos concretos:

- a. información y consulta permanentes con los directivos, los trabajadores y sus representantes y sindicatos en todas las fases;
- b. una definición clara de la violencia y el acoso de terceros, dando ejemplos de las diferentes formas que pueden adoptar;
- c. información apropiada a clientes, compradores, usuarios de servicios, público, estudiantes, familiares y pacientes, destacando que no se tolerarán el acoso y la violencia hacia los trabajadores y que se emprenderán acciones legales si llegara el caso;
- d. una política basada en la evaluación de riesgos que contemple las diferentes ocupaciones laborales, centros de trabajo y prácticas laborales permite la identificación de problemas potenciales y el diseño de respuestas y prácticas apropiadas, por ejemplo:

- gestionar las expectativas mediante la aportación de información clara sobre la naturaleza y el nivel de servicio que deben esperar clientes, compradores, usuarios de servicios, estudiantes y familiares, y los procedimientos para que los terceros expresen su insatisfacción y que se investiguen las denuncias;
  - incorporar en el diseño del lugar de trabajo entornos más seguros;
  - oferta de herramientas apropiadas para salvaguardar a los trabajadores, por ejemplo, canales de comunicación, supervisión, medidas de seguridad, etc.;
  - acuerdos de cooperación con las autoridades públicas pertinentes como policía, justicia, servicios sociales e inspecciones de Trabajo,
- e. procedimientos para supervisar e investigar cualquier acusación de acoso o violencia de terceros, e informar a las víctimas sobre el avance de cualquier investigación o acción;
  - f. políticas claras sobre el apoyo prestado a los trabajadores expuestos al acoso o violencia de terceros y que, dependiendo de las circunstancias, por ejemplo, podrían incluir asistencia médica (incluida la psicológica), jurídica, práctica y económica (seguro adicional, más allá del estrictamente estatutario, etc.);
  - g. requisitos claros en cuanto a la notificación de incidencias por parte de los trabajadores y las medidas adoptadas para proteger a dichos trabajadores de posibles represalias y abordar el tema con otras autoridades públicas, por ejemplo, policía y organismos de salud y seguridad, dentro de las prácticas y procedimientos nacionales.
  - h. políticas claras sobre cuándo es apropiado presentar quejas, informar de un delito o compartir información relativa a los autores de la violencia de terceros con otros emple-

adores y autoridades públicas, respetándose la integridad personal, la confidencialidad, las obligaciones jurídicas y los principios relativos a la protección de datos.

- i. un procedimiento transparente y eficiente para el registro de datos y cifras con el fin de supervisar y garantizar el seguimiento de políticas.
- j. medidas para garantizar que tanto la dirección, como trabajadores y terceros conocen bien el marco político.

6. En este sentido, los interlocutores sociales multisectoriales destacan la importancia de trabajar con otros interlocutores adecuados a nivel nacional y local para identificar y prevenir la violencia y el acoso mediante enfoques políticos coherentes.

#### IV. APLICACIÓN Y PASOS SIGUIENTES

La aplicación y seguimiento de las directrices comprenderá tres fases:

##### Fase 1 – Compromiso y divulgación

Los interlocutores sociales firmantes divulgarán las directrices y adoptarán medidas para evaluar y solucionar el tema del acoso y violencia de terceros utilizando el marco político identificado en la sección 3:

- solicitarán conjuntamente el apoyo de la Comisión Europea para el proyecto de divulgación y promoción de las directrices, incluidos los seminarios que se organicen antes de finales de 2011;
- impulsarán la promoción de las directrices en los Estados miembros en todos los niveles apropiados, teniendo en cuenta las prácticas nacionales, a través de acciones comunes o individuales. Dado el interés de la cuestión que se está

evaluando, los interlocutores sociales difundirán también este documento a todos los actores pertinentes a nivel europeo y nacional. Animarán también a los miembros de fuera de la UE a poner en marcha las directrices.

##### Fase 2 – Sensibilización

Los interlocutores sociales nacionales darán publicidad al problema del acoso y la violencia de terceros y desarrollarán y compartirán las mejores prácticas en este campo dentro de sus sectores. Se podrá incluir cualquier medio apropiado a la situación actual de conocimiento y experiencia del fenómeno de la violencia de terceros en los Estados miembros y sectores, y se tendrá en cuenta el trabajo realizado ya en esta área, incluyendo las posibilidades de:

- investigaciones futuras;
- publicaciones;
- conferencias que reúnan a las partes interesadas para compartir buenas prácticas o acciones orientadas a resolver el problema.

##### Fase 3 – Supervisión y seguimiento

Los interlocutores sociales firmantes:

- entregarán un informe de progreso en 2012 a sus respectivos comités de diálogo social sectorial y encargarán a los comités de diálogo social europeo de los respectivos sectores la elaboración de un informe común;
- tendrán en cuenta estas directrices en la preparación del próximo programa de trabajo de diálogo social de la UE;
- cuando sea apropiado, se organizarán reuniones de seguimiento multisectoriales, cuya evaluación final tendrá lugar en 2013.



## 10. PARA SABER MÁS

- ARAGÓN, J., y ROCHA, F. (2002): *El papel de las relaciones laborales en los procesos de fusión de empresas*. Documentos de Trabajo de la Fundación 1º de Mayo, nº 1/2002.
- *Boletín de Información Sociolaboral Internacional*. “Las relaciones laborales en las fusiones y adquisiciones (primera parte)”, nº 71, 2001 y nº 72.
- *Criterio Técnico* n. 69/2009, sobre actuaciones inspectoras en relación al riesgo de acoso moral en el trabajo. Dirección General de la ITSS. Ministerio de Trabajo e Inmigración.
- *Criterio Técnico* Nº 87/2011 sobre actuaciones inspectoras en relación al riesgo de atraco. Ministerio de Trabajo e Inmigración.
- Convenio Colectivo de Banca 2007-2010
- DE LA DEHESA, G. (2001): “La concentración de la banca española en los últimos diez años”, *El País*, 10/6/2001.
- DOLTZ, C.; e IBORRA, J. (2002): *La integración en las fusiones y adquisiciones. Una perspectiva basada en los recursos*. Universitat de Valencia.
- Guía Sindical ante el Atraco: El atraco como factor de riesgo en los sectores financiero y de seguridad privada de FeS-UGT
- HUMPHREY, D.; y CARBO, S. (2000): “Las fusiones de las entidades financieras. Coste, beneficios, servicio y precios”, en *Papeles de Economía Española*, nº 84-85.
- LA CAIXA (2000): “Empleo y redes de oficinas en el sector bancario español”, en *Informe Mensual*, nº 20.
- NTP 891 Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (I).INSHT.
- NTP 891 Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (II).INSHT.
- OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT) (2001): *La incidencia en el empleo de las fusiones y adquisiciones en el sector de los servicios financieros y la banca*. OIT.
- *Protocolos sobre Acoso Laboral. Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral*. UGT-CEC.
- UGT (2000-2002): *La Voz*. Revista de la sección sindical de UGT en el Santander Central Hispano.

[www.ugt.es](http://www.ugt.es)



Con la financiación de: DI-0008/2010



**FUNDACIÓN  
PARA LA  
PREVENCIÓN  
DE RIESGOS  
LABORALES**