

# Guía

## Prevención de Riesgos Psicosociales en las **Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado**

GUARDIA CIVIL Y POLICÍA NACIONAL



OBSERVATORIO  
PERMANENTE  
**RIESGOS**  
*PSICOSOCIALES*



# Guía

PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LAS  
FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD DEL ESTADO.  
GUARDIA CIVIL Y POLICÍA NACIONAL

*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 2010

Diseño gráfico y de cubierta: Paco Arnau

Impresión: Criquet Publicidad, S.L.

Depósito Legal: M-54514-2010

Guía

Prevención de Riesgos  
Psicosociales en las  
**Fuerzas y Cuerpos de  
Seguridad del Estado**

GUARDIA CIVIL Y POLICÍA NACIONAL

OBSERVATORIO  
PERMANENTE

*RIESGOS*

*PSICOSOCIALES*





# Índice

---

<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>7</b>
<b>II. EL MARCO PROFESIONAL DE LA GUARDÍA CIVIL Y DE LA POLICÍA NACIONAL COMO FUERZAS DE SEGURIDAD DEL ESTADO</b> .....	<b>13</b>
1. Delimitación del ámbito aplicativo de la GUÍA: Guardia Civil y Policía Nacional como colectivos singulares dentro de la pluralidad de FCCSE .....	13
2. Marco regulador de la prestación de servicios profesionales de la Guardia Civil .....	14
3. El marco profesional del Cuerpo de Policía Nacional .....	15
<b>III. EL MARCO REGULADOR ESPECÍFICO EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS Y CONDICIONES DE TRABAJO</b> .....	<b>17</b>
1. La regulación 'excepcional' de la actividad preventiva en la Guardia Civil .....	17
2. La regulación especial de la actividad preventiva en la Policía Nacional .....	21
<b>IV. MAPA DE RIESGOS EN EL TRABAJO DE LAS FCCSE</b> .....	<b>23</b>
1. El catálogo de riesgos profesionales del trabajo policial: visión de conjunto ...	23
2. El mapa de riesgos profesionales 'tradicionales' del trabajo policial .....	25
3. El mapa específico de riesgos psicosociales en el trabajo policial .....	36
<b>V. MEDICIÓN DE LA INCIDENCIA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN FCCSE: RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO DEL OPRPS</b> .....	<b>55</b>
5.1. El punto de partida: las dificultades para la medición de estos riesgos en el trabajo policial .....	55

5.2. Análisis de datos de la Guardia Civil .....	60
5.3. Análisis de datos de Policía Nacional .....	72
5.4. Conclusiones .....	83
<b>VI. ACCIÓN PREVENTIVA .....</b>	<b>85</b>
6.1. Necesidad de evaluar los riesgos psicosociales .....	85
6.2. Medidas preventivas ante los riesgos psicosociales .....	86
<b>VII. CATÁLOGO DE ALGUNAS 'EXPERIENCIAS PRÁCTICAS' .....</b>	<b>89</b>
<b>VIII. LA EXPERIENCIA EN LOS TRIBUNALES: SENTENCIAS SOBRE RIESGOS PROFESIONALES EN LAS FCCSE .....</b>	<b>91</b>
<b>IX. ANEXOS .....</b>	<b>97</b>
Acuerdo Marco Europeo sobre el Estrés Laboral .....	97
Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y la Violencia en el Trabajo .....	100
Diálogo Social Europeo. Directrices multisectoriales para solucionar la violencia y el acoso de terceros relacionados con el trabajo .....	102
<b>X. PARA SABER MÁS .....</b>	<b>109</b>



## I. INTRODUCCIÓN

En el “trabajo de policía”, cualquiera que sea el régimen en que se desarrolle —bien como cuerpo civil (Policía Nacional, Policía Autónoma, Policía Local) bien como cuerpo militar (Guardia Civil)—, es una actividad que tiene un elevado riesgo inherente a su prestación de servicios profesionales, entre otras cosas porque una parte importante del mismo se desarrolla en torno a la violencia. La norma, hoy ya muy obsoleta, que lo regula de forma conjunta es inequívoca al respecto (Ley Orgánica de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, LO 2/1986, FFCCSE). También lo han venido poniendo de relieve los principales organismos internacionales y extranjeros competentes en materia de seguridad y salud en el trabajo (el Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional de Estados Unidos, NIOSH, señalaba que los agentes de policía eran la segunda ocupación con la tasa más alta de homicidio; el Instituto de Ciencias y Tecnología de la Universidad de

Manchester, sitúa a los policías en segunda posición en niveles de estrés).

No obstante, si nos atenemos a las frías estadísticas pudiera parecer que la siniestralidad es baja, si se mide en términos de mortalidad o de siniestralidad “física”, esto es, accidentes y enfermedades del trabajo vinculados a los riesgos físicos —seguridad e higiene industrial—. Sin embargo, si atendemos a los “riesgos emergentes”, y en especial a los “riesgos psicosociales derivados del trabajo policial”, la situación se torna mucho más inquietante, pues sí presentan una mayor incidencia en las FFCCSE, en especial en la Guardia Civil, más incluso que en la Policía Nacional, afectando gravemente a su salud no sólo psíquica, sino también física, hasta el punto de que es posible apreciar una incidencia muy superior a la media de la población de las conductas de suicidio —tanto los actualizados como los frustrados—.



Por lo tanto, el trabajo policial en general, y el realizado por los agentes de la Guardia Civil y la Policía Nacional, presenta una notable especificidad en el ámbito de los riesgos profesionales, que no ha sido atendida hasta hace bien poco tiempo y cuya situación actual resulta extremadamente insatisfactoria. A este respecto, apenas se ha venido reparando en que estos policías son también “trabajadores” que actúan en defensa de la vida, la integridad y la salud de la ciudadanía en general y de la efectividad de sus derechos, pero que lo hacen bajo regímenes muy especiales de “servidores públicos”, bajo unas condiciones de prestación de servicios precarias y en el marco de organizaciones administrativas extremadamente cerradas y jerarquizadas. Sin duda, la debilidad de sus derechos profesionales, individuales y sobre todo colectivos, en especial para los agentes de la Guardia Civil, incide claramente en perjuicio de su seguridad y salud en el trabajo.

A este respecto, la complejidad y singularidad preventiva en el trabajo policial se halla sobre todo en la incidencia de diversos factores de riesgo que, de manera sucinta y sin perjuicio de una atención más detenida que dedicaremos en esta GUÍA, pueden sintetizarse como sigue:

### **1. FACTORES AMBIENTALES Y BIOLÓGICOS.**

Como se ha puesto de relieve en los diferentes estudios dedicados a este sector, el trabajo de policía se desarrolla en múltiples lugares o espacios, con características diferentes, bien por ser espacios abiertos, bien en dependencias cerradas (juzgados, sedes de la administración, etc.). Por tanto, los análisis sobre la incidencia del ambiente físico (ruidos, vibraciones, etc.) en la salud de los trabajadores deberán ser aplicables al trabajo policial desplegado por los agentes de la Guardia Civil y la Policía Nacional.

A este respecto, debe tenerse en cuenta que su actividad suele implicar una elevada movilidad, por lo que ante un trabajo itinerante es mucho más difícil hacer una planificación preventiva. Asimismo, la manipulación y el contacto con determinados productos los expone a situaciones de intoxicación.

**2. FACTORES FUNCIONALES.** Su actividad ofrece también perfiles diferenciales, pues no sólo se trata de un trabajo con una fuerte carga emocional, sino que realiza funciones contradictorias, situándose a menudo entre el ciudadano y la Administración, pues al tiempo que vigila por el cumplimiento de la ley debe asesorar al ciudadano y protegerlo frente a cualquier



amenaza. En este sentido, no sólo es el “vigilante” y el “brazo ejecutor” de la Ley sino también un “mediador social” y un “asistente” a las víctimas. En consecuencia, es evidente tanto la sobrecarga emocional por las más elevadas:

- **Exigencias psicológicas cuantitativas:** El trabajo policial pasa en cuestión de segundos de situaciones de rutina o de inactividad a situaciones de gran tensión e incertidumbre. De ahí, el riesgo tanto de “alta tensión” —ante situaciones que le exigen la máxima actitud—, cuanto de “baja tensión” —ante situaciones de tedio por rutinarias: patrullar, actividad administrativa de tramitación...—.
- **Exigencias psicológicas cognitivas:** El trabajo policial implica muy dispares conocimientos —técnicos, jurídicos, administrativos...—, análogos a la de otros profesionales en su ámbito, pero que deben desplegar en menor tiempo, pues, a diferencia de abogados, fiscales, jueces, necesita tomar decisiones en tiempo breve y situación límite. Asimismo, por la dualidad de papeles o roles recordada, el ciudadano ve en el agente una fuente de información completa, permanente y actualizada, por lo que genera elevadas expectativas que en muchos casos puede no satisfacer.
- **Exigencias psicológicas emocionales:** el trabajo policial tiene que hacer las cuentas con actividades dramáticas —violaciones, maltratos, accidentes...— sin reflejar sus emociones, debiendo mantener serenidad y exquisita neutralidad.
- **Exigencias psicológicas sensoriales:** La imprevisibilidad de las situaciones a las que tiene que enfrentarse exige un permanente estado de alerta.

**3. FACTORES ORGANIZATIVOS.** Pero por encima incluso de esos factores ambientales y sobre todo funcionales, lo que hace que el trabajo de policía tenga una incidencia especial de ciertos riesgos, sobre todo los de naturaleza psicosocial, son sus condiciones de trabajo y el tipo de organización en que se insertan lo que más singularidad ofrece, aunque ello pueda resultar sorprendente en un trabajo de riesgo inherente. El modelo de organización del trabajo de policía es no sólo muy centralizado y jerárquico, sino que se ejerce mediante un poder autoritario, sobre todo en la Guardia Civil, en aras de la disciplina militar. Asimismo, las condiciones de trabajo en que presta sus servicios —con escasos derechos y altas exigencias; inherencia de los trabajos a turnos y nocturnos; diferencias entre cuerpos; privación de derechos colectivos en el caso de la Guardia Civil...—, constituyen una fuentes de

problemas para la salud de los agentes de policía. El impacto negativo de estas situaciones en la salud de estos trabajadores es evidente: a mayor riesgo de sufrir riesgo de estrés y violencia por sus superiores mayores probabilidades de enfermedades, tanto físicas —gastrointestinales, altos índices de colesterol y enfermedades coronarias— como psíquicas —depresiones—, hasta llegar incluso al suicidio.

**4. FACTORES INSTITUCIONALES.** Si algo hay característico del trabajo de policía, como servicio público ciudadano, es su sujeción a una normativa muy específica, con unos requerimientos diferenciales respecto de otros servidores públicos, e incluso entre los diferentes cuerpos policiales entre sí. Entre ellos, destaca por su especificidad el régimen de disciplina militar de la Guardia Civil. En él hallamos una fuente de especial conflictividad laboral que, a su vez, redundará en mayores problemas para la salud de estos trabajadores.

Sin duda, es sobre todo la suma de los factores organizativos —organización disciplinaria— e institucionales —un marco regulador singular, que restringe los derechos laborales, sobre todo los derechos de participación y enfatiza la disciplina como poder de orga-

nización y gestión—, lo que está en la base de la singularidad del trabajo policial de Guardias Civiles y Policía Nacional en relación a la incidencia de los riesgos psicosociales. El conflicto abierto en el seno de la Guardia Civil por una mejora sustancial del marco regulador de sus derechos y condiciones de trabajo, con prácticas anómalas por parte de los agentes para reivindicar estas mejoras, como la “huelga de los bolígrafos caídos” —reducción significativa de las multas de tráfico en los últimos meses, como medida de presión colectiva—, no hace sino ilustrar esta alta tensión institucional y social. En este contexto, no ya sólo la “cultura de la prevención” de riesgos avanza muy lentamente, sino que incluso la normativa reguladora, que es muy reciente, adolece de múltiples deficiencias. El resultado no es sólo una regulación diferente y peor que la del resto de los trabajadores en general, y de los servidores públicos en particular, sino también una actividad preventiva en la práctica mucho más deficitaria. Es por básico el dedicar atención al trabajo de policía desplegado por la Guardia Civil y el Cuerpo Nacional desde el enfoque de la protección tanto de su dignidad como trabajadores cuanto de su salud laboral, en especial la salud psicosocial en ambientes de trabajo muy autoritarios y/o poco democráticos.



En suma, la especificidad del trabajo policial, tanto por el tipo de actividad como por la singular organización, desde el punto de vista de la psicología laboral, pone de relieve cómo es muy difícil aspirar a la calidad del servicio público que presta a la ciudadanía, sin mejorar la calidad tanto de los derechos profesionales y fundamentales cuanto de las condiciones y ambiente de trabajo de quienes los prestan. Debe recordarse que la elevada incidencia de los riesgos laborales de origen psicosocial en estos cuerpos policiales está generando no sólo un elevado absentismo, derivado de las crecientes bajas laborales, sino también una multiplicación de las bajas anticipadas por enfermedad derivada del trabajo. De ahí la necesidad de propiciar un nuevo modelo de relaciones laborales en su seno, sin perjudicar su efectividad como servicio de policía dotado de un significativo prestigio y reconocimiento, social e internacional. Precisamente, aquí reside el objetivo básico de esta Guía, que no sólo quiere presentar la realidad especialmente peligrosa a la que se enfrentan las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en general, y la Guardia Civil y Policía Nacional en particular, desde el punto de vista de su salud laboral, a menudo opaca u “oculta”, sino movilizar la actividad y las políticas por parte de las Admi-

nistraciones responsables en aras de una notable mejora de la misma.

A tal fin se ofrecerá algunos ejemplos, tímidos pero relevantes, unos exitosos otros frustrados, de “buenas prácticas” a tal fin. El punto de partida es que se debe y se pueden controlar y plantear estrategias de actuación para conseguir que las condiciones de trabajo internas, tanto de policía nacional como de la guardia civil, sean lo más seguras y sanas posibles, dado que las condiciones externas son más impredecibles. En última instancia, de lo que se habla es de promover una política de mayor respeto a la dignidad y a la salud de los profesionales de los diferentes cuerpos policiales, o lo que es lo mismo, fomentar en todos ellos los debidos procesos de “normalización democrática”, más incisivos allí donde el marco institucional y organizativo, y la práctica del poder disciplinario, se aparta más del marco constitucional, como es en el seno de la Guardia Civil. El reforzamiento del principio participativo, propiciando una mayor comunicación con los trabajadores y sus organizaciones profesionales —y sindicales—, será un buen instrumento para avanzar en esa política preventiva en particular y en general en un clima más saludable profesional y social.





## II. EL MARCO PROFESIONAL DE LA GUARDÍA CIVIL Y DE LA POLICÍA NACIONAL COMO FUERZAS DE SEGURIDAD DEL ESTADO

### 1. Delimitación del ámbito aplicativo de la GUÍA: Guardia Civil y Policía Nacional como colectivos singulares dentro de la pluralidad de FFCCSE

CONFORME a la normativa que regula la actividad policial con carácter general —artículo 2 LO 2/1986—, se tienen por Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado —FFCCSE—:

- a. Las Policías dependientes del Estado: Guardia Civil —carácter militar— y Policía Nacional —carácter civil—.
- b. Policías Autonómicas (ejemplo: Mossos d'Esquadra de Cataluña; Ertzainza del País Vasco).
- c. Policías Locales.

Sin perjuicio de obedecer a principios comunes y, por tanto, de experimentar situaciones de incidencia genérica respecto de los riesgos profesionales en general y psicosociales en particular, es conocido de todos las singularidades organizativas de los cuerpos dependientes del Estado. Unas peculiaridades que, a su vez, determinan al mismo tiempo las diferencias de marcos reguladores de su actividad profesional, que tiene una destacada manifestación en materia preventiva. Precisamente, si el resto de cuerpos policiales se rige en esta materia por el marco normativo general de los funcionarios públicos en relación a la PRL, en el caso de la Guardia Civil y Policía Nacional ha debido llevarse a cabo una regulación específica, impuesta por el revés que sufrió la política española de exclusión de estos cuerpos policiales del Derecho de la Prevención de Riesgos y que llevó a la condena de nuestro país por parte del TJCE.

Ahora bien, entre ambos cuerpos policiales estatales, también existen diferencias de gran relevancia en el plano organizativo e institucional, pues una tiene naturaleza militar, la Guardia Civil —pese a su nombre—, y otra tiene naturaleza de policía civil. Aunque ambos cuerpos tienen ahora un “mando unificado”, si bien algo diluido pues se articula a través de un Comité Ejecutivo —Orden INT 1251/2004 y RD 991/2006—, sus diferencias son significativas. Se verá con facilidad al contemplar cómo el marco regulador en materia preventiva ofrece notables singularidades entre sí. No obstante, es oportuno analizar conjuntamente su realidad en relación a los riesgos psicosociales, lo que, además, permitirá establecer comparaciones de utilidad en este ámbito.

## 2. Marco regulador de la prestación de servicios profesionales de la Guardia Civil

La Guardia Civil española es un Instituto Armado de naturaleza militar que forma parte de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. La Ley Orgánica 2/1986, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad define las competencias funcionales y territoriales de los diferentes Cuerpos de Seguridad del Estado, y en especial las de la Guardia Civil. Tiene una doble dependencia: del Ministerio del Interior, en cuanto a servicios, retribuciones, destinos y

medios, y del Ministerio de Defensa, en cuanto a ascensos y misiones de carácter militar.

Pero junto a la regulación del sujeto orgánico, hay que destacar la regulación de la actividad profesional de los Guardias Civiles. El marco de la prestación profesional de servicios aparece en la Ley 42/1999, de 25 de noviembre, de Régimen del Personal del Cuerpo de la Guardia Civil, y la Ley Orgánica 12/2007, de 17 de 22 de octubre, del Régimen Disciplinario de la Guardia Civil —que deroga la Ley de 1991—. Asimismo, destaca la LO 11/2007, de 22 de octubre, reguladora de los derechos y deberes de los miembros de la Guardia Civil, con la que se pretende no sólo hacer efectivos los derechos fundamentales y libertades públicas de todos los ciudadanos también para los agentes de la Guardia Civil, aunque con un elevado número de restricciones, sino también desarrollar los derechos profesionales, entre ellos el derecho a una “política activa de prevención de riesgos” —artículo 31—, así como el reconocimiento de cauces de participación y expresión para los miembros de la Guardia Civil mediante “asociaciones profesionales” —no sindicatos por su naturaleza militar— y la creación de un órgano de participación de éstas —el Consejo de la Guardia Civil—

No pretendemos analizar aquí este denso y renovado marco profesional. Tan sólo destacar que se pretende una modernización del Cuerpo, que permita conciliar un Instituto Armado de naturaleza militar con el desenvolvimiento diario de unas funciones básicamente policiales



ligadas a la problemática de una sociedad dinámica, innovadora y celosa de sus derechos democráticos como es la España del siglo XXI. Una prueba de esta modernización está la incorporación de derechos relativos a la conciliación de la vida laboral y familiar, limitación de la jornada de trabajo e, incluso, la inclusión del acoso moral como una infracción disciplinaria muy grave —artículo 7.8. LO 12/2007—. No obstante, son más que evidentes las limitaciones de este proceso, entre otras cosas porque se remite por lo general a desarrollos reglamentarios que, además de devaluar el régimen normativo, no llegan, con lo que la pretendida modernización, sea mayor o menor, se aplaza o queda en suspenso.

#### Las funciones de la Guardia Civil son:

- Velar por el cumplimiento de las Leyes y disposiciones generales ejecutando las órdenes que reciban de las autoridades competentes.
- Auxiliar y proteger a las personas y asegurar la conservación y custodia de los bienes que se encuentren en situación de peligro por cualquier causa.
- Vigilar y proteger los edificios e instalaciones públicas que lo requieran.
- Velar por la protección y seguridad de altas personalidades.

- Mantener y restablecer, en su caso, el orden y la seguridad ciudadana.
- Prevenir la comisión de actos delictivos.
- Investigar los delitos para descubrir y detener a los presuntos culpables, elaborando los informes técnicos y periciales necesarios.
- Captar, recibir y analizar cuantos datos tengan interés para el orden y la seguridad ciudadana.
- Colaborar con los Servicios de Protección Civil en los casos de grave riesgo, catástrofe o calamidad pública.

### 3. El marco profesional del Cuerpo de Policía Nacional

El Cuerpo Nacional de Policía es un Instituto Armado de naturaleza civil dependiente del Ministerio del Interior, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 9., a) de la Ley Orgánica 2/1986. Es el encargado de velar por el mantenimiento del orden público y la seguridad ciudadana, actuando en todo el territorio español, dentro de las ciudades —Orden INT/2103/2005, 1 de julio, modificada varias veces; RD 1181/2008, de 11 de julio, por el que se modifica la estructura orgánica del Ministerio de Interior—. En su actuación se subordinada a las autoridades políticas y judi-



ciales del Estado, auxiliando a los Juzgados, Tribunales y Ministerio Fiscal en la averiguación de los delitos y en el descubrimiento y aseguramiento de los delincuentes. De ahí que se conozca como “Policía gubernativa”, pues su dependencia orgánica es del Gobierno.

Por lo que hace al régimen profesional, estrictamente funcional civil, su marco está en el *RD 1484/1987, de 4 de diciembre, Naturaleza, Régimen jurídico, Dependencia, Escalas, Categorías, relaciones de Personal y administración del mismo, Uniforme, Distintivos y Armamento*. Asimismo, el *RD 1484/1987, de 4 de diciembre, Naturaleza, Régimen jurídico, Dependencia, Escalas, Categorías, relaciones de Personal y administración del mismo, Uniforme, Distintivos y Armamento*, objeto de diferentes modificaciones con posterioridad. Pese a su carácter nacional cuenta con unidades adscritas a las CCAA, como regula el *RD 221/1991, 22 de febrero*, por el que se regula la organización de Unidades del Cuerpo Nacional de Policía adscritas a las Comunidades Autónomas y se establecen las peculiaridades del régimen estatutario de su personal. Finalmente, es de destacar la *LEY 26/1994, de 29 de septiembre*, por la que se regula la situación de segunda actividad en el Cuerpo Nacional de Policía. Se trata de una situación administrativa especial de los funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía “que tiene por objeto fundamental garantizar *una adecuada aptitud psicofísica* mientras permanezcan en activo, asegurando la eficacia en el servicio”.

### FUNCIONES DE LA POLICÍA NACIONAL:

- Las de la Guardia Civil pero realizadas en las capitales de provincia y en los términos municipales y núcleos urbanos que el Gobierno determine —artículo 11.2.a LOFFCCSE—.
- La expedición del Documento Nacional de Identidad y de los pasaportes.
- El control de entrada y salida del territorio nacional de españoles y extranjeros.
- Las previstas en la legislación sobre extranjería, refugio y asilo, extradición, expulsión, emigración e inmigración.
- La vigilancia e inspección del cumplimiento de la normativa en materia de juego.
- La investigación y persecución de los delitos relacionados con la droga.
- Colaborar y prestar auxilio a las policías de otros países, conforme a lo establecido en los Tratados o Acuerdos Internacionales sobre las Leyes, bajo la superior dirección del Ministerio del Interior.
- El control de las entidades y servicios privados de seguridad, vigilancia e investigación, de su personal, medios y actuaciones.
- Aquellas otras que le atribuya la legislación vigente.



### III. EL MARCO REGULADOR ESPECÍFICO EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS Y CONDICIONES DE TRABAJO

#### 1. La regulación 'excepcional' de la actividad preventiva en la Guardia Civil

PRESE a que la normativa española adopta formalmente el enfoque universalista del derecho a la protección de la seguridad y salud, la LPRL excluyó tanto a la Guardia Civil, por su naturaleza militar, como a la Policía Nacional, por la singularidad de sus funciones, de la regulación preventiva. Tras el recurso interpuesto, la STJCE 12/01/2006, condenó al Reino de España por el incumplimiento de las obligaciones que le incumbían en virtud de la Directiva 89/391/CE. A raíz del procedimiento abierto contra España, se publicarán sendos RRDD, el *Real Decreto 179/2005, de 18 de febrero sobre prevención de riesgos laborales en la Guardia Civil* —debe tenerse en cuenta también el RD 1755/2007, para el personal militar— y el *Real Decreto 2/2006, de 16 de enero, por el que se establecen normas sobre la pre-*

*vencción de riesgos laborales en la actividad de los funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía.* Entre ambas regulaciones existen notorias diferencias, resultando el segundo mucho más ajustado a la regulación general para los funcionarios públicos —RD 1932/1998, modificado por RD 67/2020, 10 febrero—, que el primero, en el que se mantienen profundos desajustes con la regulación estatal y comunitaria. Veámoslo por separado.

El **Real Decreto 179/2005**, puede dividirse para su estudio en tres grandes bloques. El primero, constituido por sus capítulos primero y segundo, trata sobre el objeto de la norma y las concretas medidas de prevención y protección que deben adoptarse en su ámbito de aplicación. El segundo, constituido por su capítulo tercero (salvo su artículo 16), regula los órganos de prevención, asesoramiento y control para el cumplimiento de las disposiciones en materia de seguridad e higiene en el trabajo. El tercero, definido en el artículo 16, se ocupa de las medidas correctoras para subsanar los

incumplimientos o irregularidades en materia de riesgos profesionales.

Por lo que hace al primer bloque, la norma señala como su objeto el “promover la seguridad y la salud en el trabajo del personal del Cuerpo de la Guardia Civil y de los miembros de las Fuerzas Armadas que presten servicios en unidades, centros y organismos de la Dirección General de la Guardia Civil”, mediante “la mejora de las condiciones de servicio” y la elevación del “nivel de protección de la seguridad y la salud del personal al que se dirigen”. Para ello, incorpora un conjunto de instrumentos y actividades que, a grandes rasgos, coincide con el sistema de gestión preventiva recogido en la LPRL y que se basa en los siguientes aspectos:

- a) Evaluación de Riesgos y Plan de Prevención. Igualmente, deberán diseñarse planes de emergencia de los edificios e instalaciones de la Dirección General de la Guardia Civil, que se incorporarán como anexo a los correspondientes planes de seguridad (artículos 328 a 366 de las Reales Ordenanzas del Ejército de Tierra - Real Decreto 2945/1983, de 9 de noviembre- y Orden General de la Dirección General de la Guardia Civil nº 5 de 10 de marzo de 1998, sobre el Régimen Interior, la Seguridad y los Servicios de Guardia).
- b) Información (artículo 7 RD) y formación (artículo 9 RD) adecuadas sobre riesgos específicos del trabajo a realizar.

- c) “Participación” de los agentes en la acción preventiva, si bien reducido al derecho a realizar “propuestas y sugerencias” (artículo 8).

Ahora bien, son también manifiestas las especialidades de esta regulación, tanto, que llegan a excepcionar la normativa general sobre todo en materia, especialmente en lo que concierne a los órganos de prevención, asesoramiento y control –Capítulo II-. La diferencia es tal que se quiebra el derecho de participación que se prevé tanto con carácter general (LPRL) como con carácter particular, sea para los funcionarios de la Administración General del Estado (R.D. 1488/1998, de 10 de julio), sea para la propia Policía Nacional, con lo que la naturaleza militar de la Guardia Civil vuelve a privarles de un derecho profesional básico.

En efecto, las funciones que con carácter general se atribuyen a los Comités de Seguridad y Salud («diseñar, implantar y coordinar los planes y programas de acción preventiva, evaluar los riesgos, establecer las medidas preventivas y aquellas otras de naturaleza análoga que se les encomienden») aquí recaen sobre los **órganos de prevención** (artículo 13). Estos órganos se encuadran en la estructura orgánica de la Guardia Civil y se articula a través de —Orden INT/724/2006, de 10 de marzo, por la que se regulan los órganos de prevención de riesgos laborales en la Guardia Civil—:



- un **Servicio de Prevención**, dirigido por un coronel;
- una **Sección de Prevención de Zona** por cada CA
- una **Oficina de Prevención de Comandancia** por provincia (salvo en las CCAA uniprovinciales) y en las Unidades no sujetas a adscripción territorial (ej: los centros de formación)

El artículo 13 del Real Decreto responsabiliza a los jefes de cada una de las unidades «de la aplicación de las medidas adoptadas para la mejora de la seguridad y salud de sus subordinados». A estos órganos de prevención corresponden, pues, las funciones de **inspección y control** interno de la actividad de los órganos de ellos dependientes (artículo 15). Esto implica que las decisiones y el control sobre el cumplimiento o no de las medidas corresponden al mismo órgano que es responsable de aplicarlas, lo que les convierte “en juez y parte” del proceso.

El *control externo* de la efectividad de este servicio corresponde a la **Inspección de Personal y Servicios de Seguridad de la Secretaría de Estado de Seguridad**, encargado de la inspección, comprobación y evaluación del desarrollo de los servicios, centros y unidades, centrales y periféricos, de las Direcciones Generales de la Policía y de la Guardia Civil. Sin embargo, topamos con una nueva diferencia no justificada entre el CNP y la

Guardia Civil, pues mientras en la normativa aplicable al primero se prevé que la Inspección pueda requerir el asesoramiento del INSHT para el control periódico del sistema de prevención, en la Guardia Civil no se recoge. Como tampoco está previsto acudir a empresas ajenas especializadas. Por lo que “todo quedaría en casa”. No obstante, no se prohíbe ni el asesoramiento externo ni la contratación con terceros de la actividad que no pueda realizar el Servicio Propio. A este respecto, en la Revista Oficial de la Guardia Civil se informa del proceso de adjudicación de las evaluaciones de riesgo a un Servicio externo (Abril 2008, p. 15). Actualmente se está trabajando, según informa esa misma fuente, en el “Plan de Prevención” y de los procedimientos que incorpora, así como en los planes de emergencia.

Por su parte, el artículo 14 configura como “órgano de asesoramiento” al “**Consejo Asesor de Personal**” (RD 4/2002). Los agentes podrán dirigirle propuestas y sugerencias sobre prevención de riesgos laborales, acciones que también podrán recabar ante los órganos de prevención. A nuestro juicio, ambas posibilidades aportan muy poco al derecho de participación pues el Consejo Asesor de Personal goza de escaso prestigio entre los componentes del Cuerpo (apoyado por menos de un 2% del censo). En cuanto a la posibilidad de dirigir las propuestas y sugerencias a los órganos de prevención, que deben ser cursadas a través de los jefes de las unidades, chocará a menudo con situaciones en las que quien deba

recibir y tramitar las propuestas sea precisamente el responsable de esa situación anómala, como jefe de unidad, el cual goza, además, de un elevado poder disciplinario, lo que coartará no pocas veces la iniciativa del personal incluido en el ámbito de aplicación. Por tanto, será obligado acudir al Consejo Asesor de Personal que, como se ha dicho, apenas goza de confianza entre los agentes, por lo que no tendrá la eficacia prevista. Esta cuestión es capital para la gestión de conflictos ligados a los riesgos psicosociales, por lo que encontrar adecuados sistemas de comunicación será decisivo para la efectividad de una política preventiva de tales riesgos, más que para los demás riesgos.

Por lo que hace al tercer bloque de aspectos regulados, el RD 179/2005 prevé un procedimiento para la imposición de medidas correctoras de los incumplimientos en materia de prevención de riesgos laborales. Consiste en elaborar una “propuesta de requerimiento” por la Inspección de Personal y Servicios de Seguridad de la Secretaría de Estado de Seguridad en caso de detectar incumplimientos o irregularidades en esta materia. Por tanto, de nuevo el procedimiento es interno. De este modo, se aparta una vez más del procedimiento general, del especial para las Administraciones públicas, y del específico previsto para el Cuerpo Nacional de Policía.

En suma, el modelo especial difiere del sistema que se ha regulado con carácter general en la LPRL y supone un agravio comparativo, incluso con lo previsto para la Poli-

cía Nacional, lo que reducirá la efectividad del compromiso con la seguridad y salud de los miembros de la Guardia Civil. Para crear una cultura que conciencie a todos de la necesidad de tomar en serio la acción preventiva se precisaría que:

- los trabajadores-agentes guardias civiles participaran activamente en el diseño de los planes de prevención: «la clave de cualquier renovación policial está en un trabajo de equipo, en el cual uno de los elementos nucleares de la política de mejora de la gestión y de las técnicas policiales, es el agente de policía de la calle” (Ballbé),
- puedan participar en los órganos de prevención y control,
- la competencia del control de las medidas correctoras recaiga sobre órganos externos a la organización.

#### **Las actividades preventivas básicas para mejorar las condiciones del servicio son:**

- Evaluar los riesgos y Planificar su acción preventiva —Plan de Prevención—.
- Informar y formar.
- Consultar a los trabajadores-agentes de policía.



### Las estructuras organizativas de la acción preventiva:

- Órganos de prevención: Servicio de Prevención, Sección de Zona, Oficinas de Comandancia
- Órganos de “consulta”: Consejo Asesor de Personal y Jefes de la Unidad

### Las vías de control de la efectividad de la política preventiva:

- Control interno: Jefe de Unidad
- Control “externo”: IPSS de la Secretaría de Estado de Seguridad

El **Real Decreto 2/2006** diferencia lo que son actividades propias de policía, seguridad y servicios operativos del las del resto de personal, al que se le aplicara la normativa.

## 2. La regulación especial de la actividad preventiva en la Policía Nacional

Como ya se ha comentado, el RD 2/2006 regula la actividad preventiva para el Cuerpo de Policía Nacional, y lo hace marcando significativas diferencias con el anteriormente comentado para la Guardia Civil, aumentando las diferencias, amparadas únicamente en el carácter militar de este cuerpo, cuyas funciones son, sin embargo, las mismas que las de aquél, como se indicó, por lo que estarían sometidos a los mismos riesgos. Sin embargo, tienen una regulación diferente. La del Cuerpo de Policía Nacional se acerca más a la prevista con carácter general para los funcionarios.

Por lo que hace a su **ámbito aplicativo**, se diferencia entre las funciones a realizar:

- Si se trata de policías que realizan actividades diferentes al trabajo policial, se aplica el régimen previsto en la normativa sectorial de las AAPP.
- Si estos funcionarios realizan funciones de policía, seguridad y servicios operativos de protección social se aplicará el RD 2/2006.
- Si se trata de funcionarios destinados en dependencias del Cuerpo Armado pero sin ser policías se aplica la normativa específica de funcionarios.

Por lo que concierne a las **medidas preventivas**, partiendo del derecho general a la protección y a la prevención frente a los riesgos laborales, se prevé la implantación de un **Plan de Prevención** (se actualizará cada cuatro años). Los principios de acción preventiva son los mismos que los previstos en el artículo 15 LPRL, sin perjuicio de la modulación a la función que realizan, como análogas son las obligaciones preventivas de la Administración en relación al trabajo policial respecto de otros funcionarios. Los **instrumentos** esenciales para la gestión del plan de prevención son la Evaluación de riesgos laborales y la Planificación de la actividad preventiva. Para la realización de estas actividades se constituirá un **Servicio de Prevención Propio** —artículo 18—, con un ámbito nacional, a fin de asesorar y apoyar a la Subdirección General de Gestión y Recursos Humanos de la Dirección General de Policía, centro directivo de la actividad.

En realidad, como antes se indicó, donde existen más diferencias es en relación al derecho a la participación de los policías en las tareas preventivas, pues en este caso sí se contemplan, a semejanza de la LPRL, órganos de participación y consulta. Por lo tanto, el sistema preventivo no radica ya exclusivamente sobre la estructura de mando:

- Delegados de Prevención (artículo 14), órganos representativos de los policías —que sí tienen derecho a la sindicación—.
- Comités de Seguridad y Salud (artículo 16), órganos paritarios y colegiados de participación a nivel territorial.
- Comisión de Seguridad y Salud Laboral Policial (artículo 15), órgano colegiado y paritario de participación a nivel nacional.

Finalmente, como **instrumentos de control de la calidad del sistema** se prevé tanto un sistema de auditoría que permita evaluarlo periódicamente, a través de la Inspección de Personal y Servicios de Seguridad de la Secretaría de Estado de Seguridad, como en el caso de la Guardia Civil, pero con la colaboración externa del INSHT, cuanto un procedimiento de imposición de medidas correctoras en caso de incumplimiento. Para este procedimiento el órgano competente es también aquella Inspección de Personal y el procedimiento es el mismo que el previsto para las Administraciones Públicas —RD 707/2002—, por lo que está abocado al fracaso.



## IV. MAPA DE RIESGOS EN EL TRABAJO DE LAS FCCSE

### 1. El catálogo de riesgos profesionales del trabajo policial: visión de conjunto

El agente de policía es un trabajador —empleado público— que en el desempeño de su trabajo diario está expuesto a numerosos riesgos laborales, unos comunes al resto de los trabajadores y otros específicos, pues no en vano, como se dijo en la introducción, su actividad conlleva en sí misma una especial peligrosidad. La razón estriba en los múltiples factores de riesgo que sucintamente se indicaron al principio de esta Guía y que ahora pasaremos a desmenuzar. En este sentido, ya se hizo mención de aquellos factores más visibles, los relativos a riesgos físicos, vinculados tanto a su actividad como al entorno o ambiente externo en que desarrolla su actividad. A la penosidad del trabajo policial se añade su realización en exteriores y que los expone a diversos agentes tóxicos —polución y el ruido, condiciones climatológicas...—.

Pero existen también otros riesgos que suelen pasar desapercibidos y que afectan gravemente a su salud, provenientes de dimensiones psicosociales. El impacto negativo de todos estos factores en la salud de los policías/guardias civiles está fuera de toda duda y está demostrada la existencia de importantes efectos negativos. Para los agentes de policía, sin duda, pero también para el propio servicio, que pierde en calidad y, por tanto, se perjudica al ciudadano en general —más absentismo, menos motivación, lleva a más costes y menos eficacia—. En este ámbito no sólo la función o actividad, muy singular sin duda, sino también el marco institucional o regulador y el modo de organización del trabajo, revisten un conjunto de peculiaridades que eleva el problema de la incidencia de los riesgos psicosociales. Por tanto, conviene atender de un modo global a todos estos factores de riesgo, sin perjuicio de considerar con más detalle los específicos vinculados a factores de riesgos psicosocial.



DISCIPLINA	OBJETIVO	INTERVENCIÓN
<b>SEGURIDAD</b>	<b>Reducir los Accidentes de Trabajo</b>	LOCALES. INSTALACIONES. HERRAMIENTAS. MÁQUINAS. INCENDIOS.
<b>HIGIENE</b>	<b>Prevenir las Enfermedades Profesionales</b>	CONTAMINANTES: físicos, químicos y biológicos
<b>ERGONOMÍA</b>	<b>Adecuar el trabajo a la persona</b>	CARGA DE TRABAJO: Física y mental.
<b>PSICOSOCIOLOGÍA</b>	<b>Bienestar laboral</b>	PROCESO DE ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO: tiempo de trabajo, comunicación, participación
<b>MEDICINA DEL TRABAJO</b>	<b>Promoción de la salud, curación de enfermedades y su rehabilitación</b>	TODOS los relacionados con las condiciones de trabajo.



## 2. EL MAPA DE RIESGOS PROFESIONALES 'TRADICIONALES' DEL TRABAJO POLICIAL

RIESGOS DE SEGURIDAD		
RIESGO	CAUSA	MEDIDAS PREVENTIVAS
GOLPES Y CORTES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espacio insuficiente.</li> <li>• Mobiliario (aristas punzantes y/o cortantes cajones abiertos...), cristales.</li> <li>• Obstáculos en las vías de paso.</li> <li>• Falta de orden y limpieza.</li> <li>• Rampas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dejar las vías de paso libres de obstáculos. Evitar almacenar materiales tales como equipos en desuso, cajas,..., en las vías de paso.</li> <li>• Utilizar muebles con aristas redondeadas reparando y/o protegiendo las aristas punzantes o cortantes.</li> <li>• Diseñar adecuadamente los espacios de trabajo, atendiendo tanto a la tarea que se va a realizar, las necesidades de los trabajadores/as y las previsiones futuras, que permitan los desplazamientos sin dificultad.</li> <li>• Los cajones deben tener dispositivos de bloqueo que impidan que se salgan de sus guías.</li> <li>• Los pavimentos de las rampas, plataformas y escaleras deben ser de materiales no resbaladizos o disponer de elementos antideslizantes.</li> <li>• Recoger los objetos punzantes y cortantes y guardarlos en lugares seguros.</li> <li>• Mantener el orden y limpieza.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tijeras, cúter,...</li> <li>• Cortadoras, picadoras,...</li> </ul>	<p>Uso de utensilios de corte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Antes de comenzar a trabajar seleccionar el utensilio de corte adecuado al material que vaya a cortar.</li> <li>• Los cuchillos deberán disponer de mango antideslizante y ser adecuados a la tarea.</li> <li>• No utilizar cuchillos con mangos astillados, rajados o que tengan su hoja o mando deficientes.</li> <li>• Deben transportarse siempre en estuches y/o fundas.</li> <li>• No dejar abandonados en lugares donde puedan caerse o puedan tropezar con ellos. Guardar, cuando no se empleen, en cajas o en sus fundas.</li> <li>• Mantener adecuadamente afilados.</li> </ul> <p style="text-align: right;"><i>sigue...</i></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espacio insuficiente.</li> <li>• Mobiliario (aristas punzantes y/o cortantes cajones abiertos...), cristales.</li> <li>• Obstáculos en las vías de paso.</li> <li>• Falta de orden y limpieza.</li> <li>• Rampas.</li> </ul>	<p>Uso de cortadoras,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No manipular ni modificar los elementos y dispositivos de protección.</li> <li>• Utilizar los accesorios adecuadamente para evitar que los dedos y/o las manos entren en contacto con la cuchilla de corte y/o trituración.</li> <li>• La limpieza y mantenimiento se realizará siempre con las máquinas desconectadas y desenchufadas, evitando su puesta en marcha accidental, y únicamente por personal cualificado.</li> </ul> <p>Informar y formar a los trabajadores en el uso adecuado de los equipos de trabajo, herramientas y máquinas.</p>
SEGURIDAD		
RIESGO	CAUSA	MEDIDAS PREVENTIVAS
<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> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener despejadas las zonas de paso, libres de obstáculos, respetando las vías de paso. Las vías de acceso y los pasillos estarán señalizados e iluminados.</li> <li>• Evitar que los cables eléctricos de máquinas registradoras, básculas, teléfonos... estén situados por las zonas de paso. Reconducir el cableado, procurando pasarlo junto a paredes, por debajo de suelo (cuando sea posible), mediante canaletas,...</li> <li>• Evitar la presencia de irregularidades en el suelo: baldosas sueltas, bordes de moqueta levantados,...., y repararlos con celeridad.</li> <li>• Señalizar los obstáculos existentes y las diferencias de nivel en el suelo.</li> <li>• Eliminar suciedades con las que se pueda resbalar y obstáculos contra los que se puede tropezar.</li> <li>• Mantener los suelos lo más secos posibles. Cuando se produzcan derrames, vertidos o el suelo esté mojado o húmedo por agua de lluvia,...., se recogerán rápidamente, señalizando la zona.</li> <li>• Utilizar calzado de seguridad, cuando sea necesario, sustituyéndolo cuando se encuentre deteriorado o defectuoso.</li> <li>• Mantener el orden y limpieza en el lugar de trabajo.</li> </ul>

SEGURIDAD		
RIESGO	CAUSA	MEDIDAS PREVENTIVAS
<b>CAÍDA DE OBJETOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetos inadecuadamente ubicados en estanterías.</li> <li>• Estanterías inestables, no arriostradas.</li> <li>• Almacenamiento inadecuado de productos y mercancías.</li> <li>• Caída de objetos durante su manipulación.</li> </ul>	<p>Iluminación adecuada en las zonas de manipulación y almacenamiento de objetos, productos y materiales.</p> <p>En estanterías:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deberán estar anclada a la pared y/o al suelo.</li> <li>• Los objetos más utilizados se deberán colocar a la altura del tronco. Los más voluminosos y/o pesados se colocarán en las baldas más bajas.</li> <li>• Se respetará la carga máxima, no colocándose nunca objetos y/o materiales por encima de las estanterías.</li> <li>• Las estanterías, dedicadas al almacenamiento, deberán tener topes fijos o móviles que impidan la caída de los objetos almacenados.</li> <li>• Respetar la altura permitida de apilamientos.</li> </ul>
<b>CAÍDA A DISTINTO NIVEL / DE ALTURA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilización de mobiliario..., para alcanzar objetos y materiales en altura.</li> <li>• Huecos de escalera y/o ventanas sin protección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener las escaleras fijas en correcto estado de orden y limpieza, sin objetos que obstaculicen el paso, ni sustancias que produzcan resbalones.</li> <li>• Arreglar cualquier desperfecto o situación insegura.</li> <li>• No circular deprisa, ni con cargas que, por su peso o volumen, puedan dificultar la visión o desequilibrar.</li> <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 únicamente elementos estables como escaleras para alcanzar objetos situados en altura. Nunca utilizar mesas, sillas, cajas,...</li> </ul> <p style="text-align: right;"><i>sigue...</i></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de escaleras fijas deterioradas y/o escaleras de mano en mal estado o inestables.</li> <li>• Objetos voluminosos y/o pesados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colocar las escaleras de mano en ángulo seguro y posición estable. No utilizar escaleras de tijera, como escaleras de apoyo.</li> <li>• Subir y bajar siempre de cara a la escalera de mano.</li> <li>• Solicitar ayuda a la hora de bajar elementos voluminosos o pesados ubicados en altura.</li> <li>• Utilizar siempre escaleras de mano con peldaños antideslizantes y, en caso de escaleras de tijera, éstas deberán disponer de elementos que impidan su apertura.</li> <li>• Las herramientas o materiales que se estén utilizando durante el trabajo en una escalera manual, nunca se dejarán sobre los peldaños, sino que se ubicarán en una bolsa sujeta a la escalera, colgada del hombro o sujeta a la cintura del trabajador.</li> <li>• En la utilización de escaleras de mano de tijera, no se debe pasar nunca de un lado a otro por la parte superior, ni tampoco trabajar a caballo.</li> <li>• Revisar, con anterioridad a su uso, las escaleras de mano, no haciendo uso de escaleras inestables, deterioradas o defectuosas. Mantenimiento adecuado y periódico.</li> <li>• Después de la utilización de la escalera de mano, se debe:</li> <li>• Limpiar las sustancias que pudieran haber caído sobre ella.</li> <li>• Revisar y, si se encuentra algún defecto que pueda afectar a su seguridad, señalizarla con un letrero que prohíba su uso, enviándola a reparar o sustituir.</li> <li>• Almacenar correctamente, libre de condiciones climatológicas adversas, nunca sobre el suelo sino colgada y apoyada sobre los largueros.</li> <li>• Utilizar calzado adecuado para evitar deslizamientos o resbalones.</li> </ul>
--	---	---



SEGURIDAD		
RIESGO	CAUSA	MEDIDAS PREVENTIVAS
<b>ATRAPAMIENTOS, APLASTAMIENTOS Y ATROPELLOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Circulación de carretillas y personas.</li> <li>• Obstáculos en vías de paso y circulación de dificultan la visibilidad.</li> <li>• Falta de señalización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las zonas de almacenaje deberán estar señalizadas y delimitadas, no almacenándose nada fuera de ellas.</li> <li>• El material almacenado, embalajes vacíos, bultos,...., no deben impedir la visibilidad de la señalización, ni obstaculizar el acceso a las puertas, vías de paso, de evacuación, salidas de emergencia,....</li> <li>• Los pasillos deben reunir las condiciones para depositar y retirar los materiales con seguridad. Hasta dónde sea posible deberán ser rectos y conducir directamente hacia las salidas, teniendo el menor número de intersecciones.</li> <li>• Los pasillos deben ser suficientemente amplios para permitir la circulación de carretillas y personas. Es necesario que las vías de tránsito estén separadas.</li> </ul>
<b>CONTACTOS ELÉCTRICOS E INDIRECTOS</b>	<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 con la normativa en materia de seguridad y salud (marcado CE).</li> <li>• Disponer de las instrucciones en castellano y, en su caso, en un idioma y/o lenguaje comprensible para el trabajador/a. Seguir siempre las instrucciones de uso facilitadas por el fabricante.</li> <li>• Inspeccionar periódicamente los equipos por personal cualificado, de acuerdo con las instrucciones del fabricante (mantenimiento, limpieza, revisión).</li> <li>• No utilizar máquinas y herramientas defectuosas hasta que hayan sido reparadas</li> <li>• No sobrecargar las instalaciones con "ladrones", ni utilizar conexiones de los equipos con cables pelados o deficientes.</li> <li>• No utilizar y/o manipular equipos eléctricos con las manos mojadas o húmedas, ni desconectar los equipos eléctricos tirando del cable, desconectar siempre con las manos sobre la base del enchufe.</li> <li>• Restringir el acceso a los lugares de riesgo eléctrico a personal no autorizado.</li> <li>• Mantenimiento adecuado de las instalaciones eléctricas por personal cualificado.</li> <li>• Señalizar y delimitar las zonas con riesgo eléctrico.</li> </ul>

SEGURIDAD		
RIESGO	CAUSA	MEDIDAS PREVENTIVAS
INCENDIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sólidos inflamables (madera, papel).</li> <li>• Instalaciones eléctricas defectuosas.</li> <li>• Equipos eléctricos defectuosos.</li> <li>• Uso de ladrones múltiples.</li> <li>• Escapes de gas utilizado para calefacción y/o agua caliente sanitaria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desconectar los aparatos eléctricos durante los periodos no prolongados de utilización (por ejemplo: por la noche).</li> <li>• Los almacenes de mercancías deberán estar situados en lugares independientes, alejados de focos de ignición de los materiales combustibles.</li> <li>• Realizar almacenamientos provisionales de todo tipo de residuos (papel, cartón,) en contenedores no inflamables.</li> <li>• Almacenar los materiales fácilmente inflamables, como el papel, en zonas alejadas de fuentes de calor.</li> <li>• Hacer mantenimiento periódico de instalaciones eléctricas, de gas,...</li> <li>• Disponer de los medios de extinción adecuados, realizando un mantenimiento periódico de los mismos.</li> <li>• Las vías de evacuación deberán disponer de alumbrado de emergencia y estar debidamente señalizadas.</li> <li>• Dar a conocer a los trabajadores los Planes de Emergencia y Evacuación, realizando periódicamente simulacros de evaluación y colocando carteles con planos de localización ("Vd. está aquí").</li> <li>• Informar y formar a los trabajadores en actuaciones en caso de emergencia y evacuación.</li> </ul>



HIGIENE		
RIESGO	CAUSA	MEDIDAS PREVENTIVAS
<b>RUIDO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Equipos y máquinas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Evaluación de ruido en el puesto de trabajo.</li><li>• Reducción de los tiempos de exposición.</li><li>• La adquisición de nuevos equipos, comprobar el nivel de ruido especificado en las características.</li><li>• Utilizar revestimientos que absorban el ruido de paredes y techo.</li><li>• Separar espacialmente las fuentes de ruido: apantallar, encapsular,...</li><li>• Delimitar las zonas de exposición a niveles elevados de ruido.</li><li>• Protección auditiva adecuada.</li></ul>
<b>TEMPERATURA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Trabajo en exteriores.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Utilizar vestimenta adecuada.</li><li>• Ingerir líquidos calientes/ fríos.</li><li>• Controlar el ritmo de trabajo.</li><li>• Establecer pausas de trabajo que permitan la recuperación del trabajador.</li><li>• Formar e informar a los trabajadores.</li><li>• Vigilancia de la salud.</li></ul>
<b>CONTACTO CON SUSTANCIAS QUÍMICAS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asma Irritación de ojos, nariz y garganta.</li><li>• Dificultades respiratorias.</li><li>• Dolores de pecho.</li></ul>	



HIGIENE		
RIESGO	CAUSA	MEDIDAS PREVENTIVAS
<b>AGENTES BIOLÓGICOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microbios, virus, parásitos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener condiciones higiénicas en los establecimientos.</li> <li>• Limpieza y mantenimiento periódico y adecuado de las instalaciones.</li> <li>• Revisión y mantenimiento adecuado de los sistemas de climatización. Renovación de aire periódica.</li> <li>• Utilizar equipos de protección adecuados (guantes).</li> <li>• Eliminación adecuada de desechos.</li> <li>• Limpieza y mantenimiento adecuado.</li> <li>• Vigilancia de la salud – vacunaciones,...</li> </ul>
<b>LÁSERES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lectores de códigos de barras, escáner de mano (radiación infrarroja).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza y mantenimiento periódico y adecuado de las instalaciones.</li> <li>• Revisión y mantenimiento adecuado de los sistemas de climatización. Renovación de aire periódica.</li> <li>• Vacunación: gripe,...</li> <li>• Realizar campañas de higiene.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación e información a los trabajadores/as sobre los riesgos de mirar el haz luminoso y las lesiones que puede ocasionar esta práctica.</li> <li>• Vigilancia de la salud. Reconocimientos oculares periódicos para descartar el riesgo de lesiones.</li> </ul>

ERGONOMÍA		
RIESGO	CAUSA	MEDIDAS PREVENTIVAS
<b>DISCONFORT ACÚSTICO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipos ruidosos (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.</li> <li>• Revestir paredes y techos con paneles que absorban el ruido.</li> <li>• Aislar las fuentes de ruido.</li> <li>• Colocar doble acristalamiento en las ventanas que se encuentren 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>ILUMINACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inadecuada o insuficiente iluminación.</li> <li>• Falta de iluminación natural.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se debe 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 estar 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>• Se deben controlar los reflejos y deslumbramientos que dificultan la visión y puede incrementar el riesgo de accidente.</li> <li>• Tener en cuenta a la hora de diseñar los puestos de trabajo el tratamiento cromático del ambiente y el área de trabajo para facilitar la percepción.</li> <li>• Se realizará un programa de mantenimiento de las luminarias para asegurar unos adecuados niveles de iluminación: sustitución de focos fundidos, luminarias, difusores, limpieza periódica de los mismos.</li> <li>• Los trabajadores/as no deberán realizar tareas continuamente frente a ventanas, dotando estas de persianas o similares para evitar deslumbramientos.</li> <li>• Orientar los puestos de trabajo de forma que se eviten posibles reflejos.</li> </ul>

ERGONOMÍA		
RIESGO	CAUSA	MEDIDAS PREVENTIVAS
<b>DISCONFORT TÉRMICO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Temperatura inadecuada (calor, frío) en todos o algunos de los puestos de trabajo.</li> <li>• Electricidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regular la temperatura a niveles confortables (calefacción/aire acondicionado). Entre 17 y 27°C en zonas donde se realicen trabajos sedentarios, propios de oficinas o similares. Entre 14 y 25°C en zonas donde se realicen trabajos ligeros.</li> <li>• Humedad relativa comprendida entre el 30% y el 70%.</li> <li>• Evitar corrientes de aire.</li> </ul>
<b>MOVIMIENTOS REPETITIVOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llenado de bolsas, uso del teclado, etiquetadoras,..</li> <li>• Aperturas de cajas de productos y mercancías.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permitir la realización de pausas.</li> <li>• Alternancia de tareas y/o de puestos de trabajo.</li> </ul>
<b>USO DE PANTALLAS DE VISUALIZACIÓN DE DATOS (PVD)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sobreesfuerzos posturales y visuales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El usuario deberá poder ajustar el brillo y el contraste del fondo de la pantalla y los caracteres, para así adaptarlos a las condiciones del entorno.</li> <li>• Es conveniente realizar pausas para contrarrestar los efectos negativos de la fatiga mental y física.</li> <li>• Las sillas deberán ser estables y se apoyarán sobre cinco patas con ruedas y el asiento será regulable en altura.</li> <li>• El asiento debe colocarse adecuadamente, para facilitar que los movimientos se realicen sin necesidad de forzar la postura, regularse en altura y distancia, de tal forma que nos permita sentarnos ocupando todo el asiento.</li> <li>• Debemos comprobar que el respaldo de la silla sujete su espalda y los pies pueden apoyarse en el suelo sin esfuerzo. Si es necesario deberá hacerse uso de reposapiés.</li> <li>• Es conveniente hacer ejercicios de relajación con la cabeza, hombros, espalda..., para actuar sobre la columna vertebral y la irrigación sanguínea de la musculatura.</li> <li>• Es deseable que evitemos mantener posturas estáticas durante largos periodos de tiempo. La organización del trabajo debe garantizar una actividad mixta, sentado y de pie.</li> </ul>



ERGONOMÍA		
RIESGO	CAUSA	MEDIDAS PREVENTIVAS
<b>MANIPULACIÓN DE CARGAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transporte y manipulación de cargas.</li> </ul>	<p>Manipulación de cargas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evitar siempre que sea posible la manipulación manual de cargas mediante medidas técnicas u organizativas.</li> <li>• La manipulación de cargas, cuando sea necesaria, se realizará de forma adecuada, con la espalda recta, piernas flexionadas, asiendo firmemente la carga pegada al cuerpo y elevando la carga con el mentón levantado para evitar arquear la espalda al alzarnos.</li> <li>• Formar e informar a los trabajadores.</li> <li>• Vigilancia de la salud de acuerdo con los protocolos médicos establecidos.</li> </ul> <p>Utilización de los Equipos de Protección Individual.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajos con largos periodos de tiempo en posición de pie.</li> <li>• Postura inclinada o doblada.</li> <li>• Trabajando en espacios estrechos.</li> <li>• Movimientos repetitivos.</li> <li>• Posición agachada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posibilitar cambios de postura, de actividad y descansos durante el trabajo para evitar el mantenimiento de una postura forzada, o la misma una postura durante un largo periodo de tiempo.</li> <li>• Alternar el pie de apoyo, para reducir la tensión muscular necesaria para mantener el equilibrio cuando se tenga que estar mucho tiempo de pie manteniendo la misma posición.</li> <li>• Mantener el cuerpo erguido (prevenir problemas de columna).</li> <li>• Cambiar con frecuencia de posición para evitar fatiga. (levantarse cuando se está mucho tiempo sentado, caminar si se ha de estar mucho tiempo de pie,...). Evitar movimientos bruscos y/o forzados. Al volverse de espaldas girar todo el cuerpo, desde los pies.</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 puesto y del trabajador.</li> <li>• Adaptar la altura del asiento a la talla del trabajador. Facilitar reposapiés.</li> <li>• Utilizar sillas o sillón es de dimensiones y características adecuadas o ajustables (altura, inclinación, tipo de respaldo,...). Es recomendable que pueda regularse la altura de las mesas de trabajo, sillas,...</li> </ul>

### 3. El mapa específico de riesgos psicosociales en el trabajo policial

#### 3.1. LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL: ¿POR QUÉ TIENEN UNA MAYOR PREVALENCIA EN EL TRABAJO POLICIAL?

Hoy en día, el problema de los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo ocupa un lugar central en los estudios en materia preventiva. En relación al trabajo policial se vive una significativa paradoja. En efecto, la actividad policial ha venido manteniendo una relación muy especial e intensa con la “psicología”, pues este enfoque está muy presente en los diversos enfoques del trabajo de policía – investigación policial sobre perfiles y tipos de delincuentes, técnicas de interrogatorio; psicología jurídica; técnicas de selección de personal para garantizar un elevado estándar de aptitud psicofísica para desempeñar un trabajo tan exigente como el de policía, que implica uso de armas... Sin embargo, desde el punto de vista de la prevención de riesgos y la investigación en salud laboral para los profesionales que ejercen este trabajo apenas se está actuando, dejando en la sombra situaciones de creciente desgaste psíquico que está afectando negativamente al desempleo de este servicio público esencial. La Exposición de Motivos de la LO 2/1986, de FFCCSE, sí tenía clara la exigencia de:

“una actividad de formación y perfeccionamiento permanentes sobre la base de una adecuada selección que garantice el equilibrio psicológico de la persona”

De ahí, que se eche de menos un desarrollo de la psicología preventiva aplicada a las organizaciones del trabajo policial análogo al que se proyecta para el avance de las técnicas de investigación policial o a la selección de personal. También en el plano del control de la aptitud psicofísica. En el primer plano, cuenta con una larga tradición el crear estructuras propias de este tipo, como “Servicio de Psicología y Psicotecnia” de las Fuerzas Armadas y Guardia Civil —OM 99/1981—, entre cuyos fines generales estaba el “Análisis del entorno en que desarrollan sus funciones los miembros del Cuerpo. Todo ello para la mejor utilización de los recursos humanos propios”. Aunque a día de hoy el sistema no está del todo implantado o culminado, sí evidencia la importancia del enfoque psicosocial en este trabajo y que evidencia el incremento exponencial de las patologías de este tipo en los últimos años. En el caso del Cuerpo Nacional de Policía el uso de la psicología ha tenido gran expansión, aún sin contar con las estructuras propias de la Guardia Civil, pero sí con presencia en sus Relaciones de Puestos de Trabajo, si bien parece existir una baja cobertura de tales puestos a día de hoy (Carrillo, F. et al, 2006, p. 28)

En el plano de la reparación del impacto de estos desequilibrios psíquicos en el policía se atiende desde



antaño a sus efectos de incapacitación para el trabajo policial. Por ejemplo, el apartado 267, letra c) del cuadro médico anexo al RD 944/2001, por el que se aprueba el Reglamento para la determinación de la aptitud psicofísica de las Fuerzas Armadas —modificado en 2009—, refiere a: "*Reacciones a estrés grave y trastornos de adaptación según su intensidad, duración y repercusión en la conducta*". Aunque esta norma no se aplica a la Guardia Civil —menos a la Policía Nacional—, estando pendiente un reglamento propio —artículo 55.2 Ley 42/1999 y DT1ª rd 944/2001; en tanto se aplica el Anexo 1.A RD 1971/1999, que regula el procedimiento general de calificación de la discapacidad—, es evidente la centralidad de los controles de aptitud psicofísica para el servicio.

Pese a todo ello, el enfoque psicosocial desde un punto de vista preventivo de riesgos profesionales sigue pendiente. En el estudio de estos riesgos psicosociales en el trabajo policial, como en general respecto de cualquier otro tipo de riesgos y trabajos, hay que prestar atención a tres elementos básicos, que aparecen mezclados muchas veces pero que conviene diferenciar. El primer elemento es catalogar o identificar cuáles podemos considerar como tales riesgos, esto es, qué situaciones tienen probabilidad de generar un daño para la salud del trabajador. El segundo elemento es atender al conjunto de factores o causas que provocan tales riesgos. Y el tercero es determinar qué accidentes y enfermedades labo-

rales provocan la no gestión adecuada de tales factores, y por tanto, la no prevención de tales riesgos.

Es obligado diferenciar, pues, aunque a menudo se confundan, entre riesgo y factor psicosocial. Por **riesgo psicosocial** se entiende la posibilidad de que un trabajador sufra un daño a su salud psíquica derivado de su prestación de servicios (artículo 4 LPRL). **Factor de riesgo psicosocial** es todo aquel “aspecto de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como su contexto social y ambiental que tienen la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores” (Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo, 2000).

Empezaremos por el segundo elemento —factores—, para luego analizar el primero —catálogo de riesgos— y el tercero —consecuencias en la salud de los policías—. En relación a los factores de riesgo psicosocial conviene recordar que su especificidad en el trabajo policial deriva no ya sólo de las peculiares relaciones del policía con su entorno —administración, comunidad, compañeros, ciudadanos—, sino también de la ya referida peculiar organización del trabajo —principio de autoridad, obsolescencia de las normas reguladoras, abuso de la disciplina como medida de presión para mantener el principio de jerarquía— (Egido y Neully, 1997). Una cuestión clave para comprender las dificultades para la correcta prevención de estos riesgos es la multiplicidad de factores que concurren en la generación de riesgos como el estrés y/o la

violencia en el trabajo. Por eso, hoy la tendencia es la de reducir o simplificar esta complejidad, agrupando estos factores en un número limitado.

El Acuerdo Marco Europeo sobre Estrés Laboral —recientemente complementado por la *Guía Colectiva Multisectorial sobre violencia y acoso de terceros* (2010)—, dispone en su apartado 4, que la identificación de un problema de estrés relacionado con el trabajo implica el análisis de dos grupos de **factores: objetivos y subjetivos** (Peirò, 2000). Por tanto, primero analizaremos qué **factores** están presentes en los entornos o ambientes del trabajo policial que, de no prevenirse adecuadamente, serán la causa de la aparición de los **riesgos**.

## FACTORES OBJETIVOS

### CONDICIONES AMBIENTALES FÍSICAS

Los estudios sobre la incidencia del ambiente físico en la generación de estrés son especialmente aplicables al trabajo policial, pues la diversidad de condiciones en las que este se realiza obliga a atender a condiciones como la “contaminación acústica”, temperaturas ambientales —estrés térmico—, deficiencias de los espacios físicos...

- ▶ **Iluminación:** Cualquiera que sea la tarea que se realice necesitará una adecuada iluminación, para evitar problemas de fatiga. El trabajo nocturno de forma continuada, habitual en el trabajo policial, incrementa la probabilidad de que se desarrollen estos problemas.
- ▶ **Ruido:** Elevados niveles de ruido alteran el sueño, generar irritabilidad y sensación de cansancio o fatiga. El ruido influye sobre el trabajador disminuyendo su nivel de atención y aumentando el tiempo de reacción del individuo frente a estímulos diversos. La exposición continuada al tráfico o a las explosiones son factores específicos del trabajo policial
- ▶ **Temperatura:** Si una situación de «confort térmico» —las personas no experimentan ni sensación de frío ni de calor— facilita la toma de decisiones y el bienestar, condiciones climatológicas adversas eleva las situaciones críticas
- ▶ **Espacio de trabajo:** Un trabajador que realice su trabajo en espacios reducidos y se vea obligado a mantener posturas continuadas a lo largo del tiempo, puede sufrir trastornos físicos del sistema locomotor (trastornos musculoesqueléticos). Esta situación mantenida a lo largo de la jornada laboral también puede ser fuente generadora de estrés.

## CARGA DE TRABAJO. CARGA MENTAL

Se puede definir la carga de trabajo como el esfuerzo que debemos realizar para desarrollar una actividad laboral. Así pues toda tarea va a implicar un esfuerzo físico y psíquico, en proporción diferente según la actividad laboral que realice. Cuando estos esfuerzos superan la capacidad del trabajador se produce una sobrecarga y el trabajador sufre desgaste y fatiga, con consecuencias negativas para la salud del trabajador.

- ▶ **Carga mental:** Al hablar de carga mental hablamos también de carga de trabajo, sin embargo, en este caso incidimos en el esfuerzo mental que debe realizar el trabajador para hacer frente a las demandas que requiere su actividad profesional. Este proceso exige un estado de atención (capacidad de “estar alerta”) y de concentración (capacidad de permanecer pendiente de una actividad o un conjunto de ellas, durante un periodo de tiempo). En el trabajo policial es necesario tomar muchas y diferentes decisiones en poco tiempo, por su carácter urgente y dimensión crítica —atracos, peleas con armas de fuego—, que sin duda incrementan la responsabilidad del agente.

### CARGA MENTAL

- **Sobrecarga:** Exceso de carga de trabajo o de demandas intelectuales que superan las capacidades o conocimientos del trabajador.
- **Infracarga:** Situación en que las capacidades del trabajador exceden, en gran medida, de los requerimientos de la tarea a realizar. Es decir, poca cantidad de trabajo y/o tareas simples en relación con las capacidades del trabajador.

Cuando estudiamos la carga mental debemos tener en cuenta los siguientes factores:

- La cantidad y complejidad de la información que debe tratarse. Determinado, en gran parte, por la tarea que se desarrolla.
- La cantidad de tiempo de que se dispone para elaborar la respuesta (ritmo de trabajo) y la cantidad de tiempo durante el cual debe mantenerse la atención (posibilidad de hacer pausas, alternar tareas,...).
- La capacidad de respuesta de cada persona, dependiendo de su edad, personalidad, sexo, actitud frente a la tarea...



## AUTONOMÍA

Entendemos como autonomía el grado de libertad que los trabajadores tienen para influir en los distintos aspectos que afectan a la realización de su trabajo. Pues bien, ya se ha comentado que las estructuras de la organización del trabajo policial tiende a ser muy centralizada y jerárquica, por lo que no deja mucho margen para participar en el desarrollo del trabajo. Precisamente, la ausencia de niveles satisfactorios en orden a la participación es uno relevante factor de previsión de situaciones de tensión, al tiempo que va minando la autoestima y favoreciendo el consumo de alcohol y más bajas —absentismo—. Se tienen en cuenta los siguientes aspectos:

- **Realización de tareas:** orden de tareas, métodos de trabajo, herramientas,..
- **Tiempo de trabajo:** ritmos de trabajo, pausas, horarios, vacaciones,..
- **Organización del trabajo:** objetivos y metas, normas,..

## DEFINICIÓN DE ROL

Este concepto se refiere al papel que cada persona juega en la organización, cuales son los comportamientos que se esperan de un trabajador. Cuando el trabajador desconoce cuáles son realmente sus funciones, y/o no están definidas claramente sus competencias, pueden producirse situaciones de riesgo para su salud. Desde este enfoque, el profesional de la policía, en su actividad diaria, se enfrenta a directrices a menudo contradictorias, que produce conflictos por su misma ambigüedad, y también suele carecer de medios para afrontar una solución adecuada. De ahí que hallemos en este trabajo la problemática del llamado “rol limítrofe”, que produce una alta tasa de estrés, por cuanto ni las normas ni los mandos proporcionan claridad, al encontrarse con frecuencia el agente en una posición incierta entre lo que le demanda la Administración para la que trabaja y el ciudadano al que, en última instancia, sirve. La Ley le otorga un carácter de agente de la autoridad permanentemente, por lo que no es fácil diferenciar entre la “persona” y el “policía”, sobre todo en pequeños núcleos de población, donde el agente “siempre” está de servicio, perjudicando el desarrollo de una vida social normalizada (Carrillo, F. et altri, 2006, p. 49)

### Ambigüedad/Conflictividad de rol

- **Ambigüedad de rol:** Se produce cuando un trabajador no tiene claro como realizar sus tareas y cuando se le da una inadecuada información sobre su rol en la organización.
- **Conflictividad de rol:** Se produce cuando hay demandas, exigencias de trabajo, que son entre sí incongruentes o incompatibles para realizarlo. Esto provoca insatisfacción, disminución de la implicación con el trabajo y deterioro del rendimiento, así como sensaciones de temor y procesos de estrés.

## ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO, ESTILOS DE MANDO Y SISTEMAS DE COMUNICACIÓN

Las buenas relaciones entre los miembros de un equipo de trabajo son un elemento primordial de la salud personal y de la organización, en especial, por lo que respecta a las relaciones superiores/subordinados. El tipo de procesos de toma de decisiones que se utiliza a tal fin para imponerse, o convencer, a un grupo de trabajo tiene una influencia decisiva en el buen funcionamiento del mismo. A este respecto, si la disciplina es una forma de ejercicio del poder muy extendida aún hoy, en el trabajo de policía constituye su “esencia”, de modo que en este

ámbito la disciplina no se ejerce para controlar la calidad del resultado de una acción, sino sobre la acción misma, lo que implica un control permanente de la propia persona, facilitado, además, en el caso de la Guardia Civil, por la falta de separación “casa-trabajo” que se produce cuando se vive en la “Casa Cuartel”.

Por eso este ámbito es propicio para la figura del “gran mudo” (Marie-France Hirigoyen, 1999), esto es, ambientes cuyo marco institucional y modelo organizativo dificulta la comunicación no jerarquizada —por conductos que se tienen por reglamentarios— y propicia el “silencio” y el “conformismo” —resignación— de las personas que trabajan en ellos. La situación es paradójica: mientras que asistimos a la exacerbación del “deber de lealtad” del agente para con los superiores, se limita la libertad de expresión del policía, usando extensamente del poder disciplinario, que lleva a sancionar incluso con faltas privativas de libertad —en el caso de la policía militarizada— infracciones leves, a veces nimias, como acredita un detenido repaso de las sentencias en el ámbito contencioso-administrativo y en el penal militar. La frecuencia con que los agentes de la Guardia Civil —nunca un Policía Nacional— ingresan en prisión militar por faltas administrativas realizadas en su trabajo, lo que puede acreditarse en los más de 1200 agentes que han sufrido tan severa sanción en las últimas dos décadas, así como el elevado número de penas privativas de libertad —más de 40.000 en dos décadas; ninguna para un Policía Nacio-

nal y de expedientes disciplinarios —más de 60.000 para la Guardia Civil; menos de la mitad para la Policía Nacional—, evidencia el estilo de mando autoritario presente en el cuerpo, explicado —pero no justificable— por la organización militarizada del trabajo policial (Carrillo, F. el altri, pp. 83-84). Asimismo, y en contrapartida, también se presta esta organización al ejercicio de la “potestad premial”, a través de ascensos y otros “privilegios” o favores, con quienes sí obedecen a ultranza la disciplina, con lo que el respetar en extremo el deber de lealtad se premia con una sobreprotección (estilos paternalistas).

#### ESTILOS DE MANDO Y DIRECCIÓN

##### Incrementa el factor de riesgo (NEGATIVOS)

###### **Autoritario**

**Paternalista:** Emplea métodos de control basado en el “favoritismo” del “buen cumplidor”

**Pasivo** (“Laissez faire”): Control descuidado.

##### Neutralizan o amortiguan el factor (POSITIVOS)

**Comunicativo:** Este estilo de mando valora tanto la tarea como el individuo. El jefe consulta.

## CONTENIDO Y CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO DE TRABAJO

La relación entre las características del trabajo policial y las demandas sobre este tipo de actividad es un factor de riesgo especialmente significativo cuando hablamos de problemas de estrés laboral. En la mayor parte de los casos los trabajadores públicos de la seguridad se ven expuestos a intensas y diversas fuentes de estrés que están ligadas al contenido de su actividad. Tanto la sobrecarga de trabajo, como la baja demanda, generan insatisfacción, ansiedad y problemas cardíacos, como se ha visto más arriba. Asimismo, la modalidad en que se desarrolla —trabajo a turno, nocturno— y la necesidad o no de tomar continuadas decisiones para desplegar la actividad, inciden en la salud física y psíquica. La dimensión rotatoria del trabajo a turnos y/o el carácter de nocturnidad de este tipo de trabajo provocan desajustes en los principales ritmos o ciclos de nuestro organismo —el biológico, el laboral, el socio-familiar—, con lo que aumenta la vulnerabilidad a los riesgos psicosociales —estrés, violencia, adicciones—.

En este contexto, tampoco cabe olvidar que en el trabajo policial se trabaja a menudo con el uso de armas de fuego, lo que en sí mismo no sólo es fuente de peligrosidad extrema sino de “alta tensión”. Esta situación es una fuente de accidentes específica, sin duda, en el plano físico, pero también aumenta los factores de tensión



emocional, al tiempo que facilita tentativas suicidas, aunque no se ha encontrado una relación directa entre el uso de armas de fuego y la mayor tasa de tentativas de suicidio que existe en estos colectivos.

## RELACIONES LABORALES Y RELACIONES INTERPERSONALES O DE GRUPO

El modelo de relaciones laborales de una organización viene determinado por la opción escogida por cada una para afrontar los cambios producidos en el mundo y va a incidir en el clima laboral. A este respecto, ya hemos visto la singularidad del marco regulador de la prestación de servicios profesionales por parte de las FFCCSE aquí analizadas —Guardia Civil y Policía Nacional—, en especial el de la Guardia Civil, por su carácter militar. Este marco se caracteriza por un reconocimiento limitado de derechos en el ámbito profesional —y también personal (derechos fundamentales)—, que es una fuente de conflictos permanentes. El carácter extremadamente disciplinario de esta organización también propicia un modelo de relaciones entre el empleador —la Administración— y el trabajador —el agente—, que genera un campo abonado para la expansión de conflictos mal gestionados, para la multiplicación de tensiones y para la ausencia de formas de afrontamiento y comunicación adecuadas a fin de plantear de una forma “abierta” y “democrática” los legítimos intereses de ambas partes de la relación. La

organización policial también tiene que afrontar objetivos de modernidad, como indica la LO 11/2007, aunque luego no haya sido coherente al estar pendiente de desarrollo en estos puntos.

Por eso, las relaciones poco cooperativas se extienden en este trabajo, cuando es sabido que las relaciones que no expresan reciprocidad y participación fomentan la tensión, la ansiedad y la conflictividad. Las relaciones en el trabajo pueden ser fuente de satisfacción o, por el contrario, causa de estrés agudo, cuando son inadecuadas, insuficientes o conflictivas. Unas buenas relaciones interpersonales, fenómeno también conocido como “apoyo social”, tienen un efecto amortiguador de los factores de estrés.

## CONDICIONES DE EMPLEO Y FUTURO: DESARROLLO DE CARRERA.

Hace referencia al grado en que las organizaciones empleadoras muestran una preocupación de carácter personal y profesional a largo plazo por el trabajador o, por el contrario, a se trata de una concepción puramente instrumental y despersonalizada de aquél. Si el ámbito privado, la inseguridad en el empleo es interpretada como un estresor por los trabajadores, por la sensación de amenaza continua a su fuente de renta y de subsistencia, en el trabajo policial, donde dominan las relaciones de empleo público y, por tanto, estables —sin perjuicio de las primeras fases de temporalidad—, el problema

se liga más bien a la ausencia de un estatuto profesional adecuado, que permita a la persona el desarrollo de sus capacidades y le facilite el ponerse al día en los conocimientos, con las adecuadas recompensas —promoción profesional y también económica—. La precariedad de algunas de las condiciones de trabajo del agente, y la falta de expectativas de desarrollo mediante una óptima carrera profesional, genera un efecto análogo a la inseguridad en el empleo de los trabajadores privados.

Establecer planes de formación continua, planes de carrera, sistemas de promoción interna..., influyen positivamente a la hora de evitar los efectos perniciosos de este conjunto de factores de riesgos laborales psicosociales relacionados con el trabajo. De ahí la importancia de un adecuado estatuto profesional, individual y colectivo, que es lo que se demanda hoy por las asociaciones profesionales y los sindicatos.

## FACTORES SUBJETIVOS

La presión laboral derivada de todos los factores objetivos indicados anteriormente no tendrá el mismo impacto en todos los agentes de policía. Al contrario, podrá provocar distintas y diversas reacciones personales. La reacción y, por consiguiente, el proceso y el estado psicosocial que puedan generar, dependerá, ade-

más del periodo de tiempo en el que el factor o factores de riesgo inciden sobre el trabajador, entre otros, de:

- Características de personalidad de cada uno de los trabajadores, revelándose unas más proclives que otras a los efectos de la generación de desajustes psicosociales.
- Variables individuales de carácter personal, tales como: edad, sexo, formación.. En este sentido, es evidente que la incorporación de la mujer a la Guardia Civil y a otros cuerpos policiales explica la proliferación de situaciones de acoso sexual y acoso por razón de sexo
- Experiencia vital y trayectoria personal y profesional de cada trabajador, así como sus expectativas individuales.
- Estados biológicos, hábitos de consumo y estilos de vida.
- Responsabilidades familiares. Los factores ligados a la relación trabajo-familia aparece especialmente significativa en el ámbito del trabajo policial, y mucho más en la Guardia Civil, por la confusión entre casa y trabajo (Casas-Cuartel).

En suma, un trabajador puede tener diferentes capacidades de afrontamiento ante estas situaciones peligrosas para su salud. No ya sólo en cada contexto organizativo, sino cada momento vital por el que atraviesa.



### 3.2. EL CATÁLOGO ACTUAL DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO POLICIAL.

Una vez identificados los factores de riesgo, hay que hablar de la probabilidad que se actualicen en situaciones amenazantes para la salud psico-física de los agentes de policía, esto es, que se tornen Riesgos Psicosociales. Utilizando diversas normas de la LPRL podríamos definir los riesgos psicosociales como:

**“la probabilidad de que un trabajador sufra un determinado daño en su salud física o psíquica derivado diversos factores, ya sean los relativos a la inadaptación de los puestos, métodos y procesos de trabajo a las competencias del trabajador - artículo 15.1. d LPRL-, ya a raíz 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 —artículo 15.1 g LPRL—”.**

Atendiendo a este amplio y genérico criterio legal es posible afirmar que no existe un catálogo cerrado y excluyente de riesgos psicosociales. Por eso, junto a los que hoy se tienen más ampliamente por tales, podríamos ir incluyendo progresivamente otros riesgos profesionales calificables como tales, en función de progreso

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

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 'burnout').</li><li>• Tecno-estrés (derivado de la influencia de las nuevas tecnologías de información.</li><li>• Estrés post-traumático (derivado del impacto emocional de una situación laboral súbita y grave)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Violencia física.</li><li>• Actos de violencia psíquica insultos, ofensas, intimidaciones...</li><li>• Proceso de acoso laboral:<ul style="list-style-type: none"><li>– Acoso moral.</li><li>– Acoso sexual.</li><li>– Acoso discriminatorio.</li></ul></li><li>• Violencia de terceros relacionada con la prestación de servicios</li></ul>

Vamos a describir 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

AMBIENTE FÍSICO	TAREA	ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iluminación.</li> <li>• Ruido.</li> <li>• Temperatura.</li> <li>• Trabajo en ambientes contaminados...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carga mental.</li> <li>• Control sobre la tarea.</li> <li>• Ritmos de trabajo...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conflicto y ambigüedad de rol.</li> <li>• Jornada de trabajo.</li> <li>• Relaciones personales.</li> <li>• Estabilidad laboral...</li> </ul>

### CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS

FÍSICAS	PSICOLÓGICAS	PARA LA EMPRESA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trastornos gastrointestinales.</li> <li>• Cardiovasculares.</li> <li>• Respiratorios.</li> <li>• Endocrinos.</li> <li>• Musculares.</li> <li>• Dermatológicos.</li> <li>• Sexuales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alteraciones del sistema nervioso.</li> <li>• Trastornos del sueño.</li> <li>• Depresión.</li> <li>• Ansiedad.</li> <li>• Trastornos afectivos y de la personalidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deterioro del medio ambiente de trabajo.</li> <li>• Bajas.</li> <li>• Absentismo.</li> <li>• Incapacidades laborales.</li> <li>• Accidentes de trabajo.</li> </ul>



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 son:

- Organizar las tareas de la mejor forma posible teniendo en cuenta las pausas.
- Establecer objetivos y prioridades claros.
- Dejar márgenes para evitar imprevistos.
- Dejar márgenes de tiempos para imprevistos.
- No prolongar en exceso la jornada habitual de trabajo y completarla con descanso. Una cuestión hoy capital en el trabajo policial, sobre todo de la Guardia Civil
- Asegurar una adecuación entre el nivel de responsabilidad y de control laborales
- Formación e información para adquirir los conocimientos, las capacidades
- Mejorar los niveles de comunicación para que se facilite la participación.
- Individualmente, desarrollar técnicas de afrontamiento de estrés

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

**SÍNTOMAS ASOCIADOS A "BURNOUT"**

PSICOSOMÁTICOS	CONDUCTUALES	EMOCIONALES
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fatiga crónica.</li> <li>- Dolores de cabeza, musculares.</li> <li>- Insomnio.</li> <li>- Pérdida de peso.</li> <li>- Úlceras y trastornos gastrointestinales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Absentismo.</li> <li>- Distanciamiento en relaciones interpersonales.</li> <li>- Tonos de voz alto (gritos frecuentes).</li> <li>- Largos periodos de baja.</li> <li>- Incremento de conflictos con los compañeros.</li> <li>- Disminución de la calidad del servicio prestado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Irritabilidad.</li> <li>- Ansiedad.</li> <li>- Depresión.</li> <li>- Frustración.</li> <li>- Impaciencia.</li> <li>- Desorientación.</li> </ul>

Las consecuencias que conlleva el síndrome de quemado 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 incomprensión 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: - Permanecer poco tiempo en el puesto de trabajo. - Alargar las pausas. - Aprovechar las bajas por enfermedad. - Intentos de cambiar de trabajo y/o de actividad.

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 LABORAL

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”*. Todavía más ampliamente 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”. Próxima a esta definición comunitaria, el **Acuerdo Marco Europeo sobre acoso y violencia en el trabajo**, (Anexo 3), “habla de violencia cuando se produce la agresión de uno o más trabajadores o directivos en situaciones vinculadas al trabajo”, y 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”.

La violencia laboral —que es tanto un factor de estrés como una consecuencia de éste— se contempla desde dos ámbitos:

- Interno: cuando se produce entre los trabajadores y empresarios. Es el que contempla el Acuerdo Marco Europeo
- Externo: cuando las agresiones —físicas, psíquicas y/o verbales— se producen con personas relacionadas con la actividad pero ajenas a la organización. Es el ámbito contemplado por la Guía-Código de Conducta Multisectorial aprobada en el marco del Diálogo Social recientemente (2010)

En resumen: entendemos por violencia todo incidente en el que un trabajador sea insultado, amenazado o agredido por otra persona en circunstancias surgidas durante el desempeño de su trabajo (NTP 489 del INSHT). Agresiones físicas, verbales, intimidaciones, acoso psíquico, acoso por razón de sexo, acoso sexual...son 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 variedad de conductas de este tipo obliga a diferenciar...

<b>TIPO I</b>	<i>Quienes llevan a cabo comportamientos violentos no tienen ninguna relación legítima de trato con la víctima (violencia de terceros).</i>
<b>TIPO II</b>	<i>Existe algún tipo de relación profesional entre el causante del acto violento y la víctima. Normalmente se produce mientras se ofrece el servicio.</i>
<b>TIPO III</b>	<i>El comportamiento violento tiene algún tipo de implicación laboral con el lugar afectado o con algún trabajador concreto. Lo más habitual es que en este tipo de violencia, el objetivo de la acción violenta fijado por el agresor sea un compañero o un superior.</i>

**Atendiendo a la forma de la conducta podemos distinguir dos grandes tipos de violencia laboral:**

► **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, al 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 auto-exclusión del trabajador víctima, provocando que abandone el puesto de trabajo de forma “voluntaria” en silencio, o que se aisle del grupo. En realidad, el motivo perseguido no importa, sino la conducta.

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 trabajo 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.*

A su vez, también podemos distinguir varios tipos de acoso, atendiendo al derecho fundamental que es ofendido o lesionado, y que nos permitirá contemplar diversas regulaciones al respecto:



**Acoso discriminatorio:** Toda conducta no deseada, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, vinculada a cualquier circunstancia personal (étnica 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.

**Acoso sexual:** 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.

**Acoso por razón de sexo:** Todo 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.

**Acoso moral o psíquico, 'mobbing':** 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– (artículo 15 CE)

**Acoso institucional:** 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 una finalidad organizativa o empresarial.

### ► **Violencia y acoso de terceros**

La violencia laboral también puede proceder de sujetos no relacionados con la organización por una relación de servicios, pero que sí entran en contacto con el trabajador. Es el caso de clientes, usuarios, ciudadanos... El trabajo policial se abre, por definición, a este tipo de violencia, por cuanto presta atención a un amplio

número de ciudadanos, cuya reacción puede ser muy diversa. Esta materia ha sido incluida dentro de la política preventiva de las organizaciones, especialmente en sectores como la educación, la enseñanza, la seguridad privada, el comercio, la banca... en fechas recientes. Así aparece en la comentada Guía Colectiva Europea Multisectorial sobre prevención de la violencia y acoso de terceros.





## V. MEDICIÓN DE LA INCIDENCIA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN FCCSE: RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO DEL OPRPS

### 5.1. El punto de partida: las dificultades para la medición de estos riesgos en el trabajo policial

**T**ODA investigación se propone crear conocimiento sobre un aspecto de la realidad social, dejando emerger situaciones que, aún existentes, no gozan de evidencia, y ni siquiera de una básica concienciación social sobre la misma. En el campo del trabajo policial la necesidad es manifiesta, pues son muy pocos los estudios de investigación sobre la incidencia de los riesgos psicosociales en los cuerpos de policía, pese a saber desde un conocimiento intuitivo que es muy elevada. Como se ha evidenciado en los más significativos, la falta de transparencia administrativa juega un papel básico para explicar este desconoci-

miento. Para tratar de cambiar esta situación, caben diversas opciones, tanto en relación a los indicadores a medir como respecto de las técnicas a emplear.

En el primer plano, hay quien ha analizado indicadores ligados no ya a factores ni tan siquiera a riesgos, sino a daños derivados de aquellas situaciones. En este sentido, se ha dirigido el análisis hacia la evolución de las bajas laborales por motivos psíquicos, tanto en la Guardia Civil como en la Policía Nacional, detectando un incremento muy notable —en la Guardia Civil se habría multiplicado por 6 en estos años, mientras que en la Policía Nacional no sólo se estabilizaron, sino que bajaron en porcentaje en los últimos años—. A este respecto, si según diversos estudios la incidencia en la Guardia Civil duplica a la del Cuerpo Nacional de Policía, y en ambos se experimentó durante un buen tiempo reducciones de plantilla, parece claro que el marco institucional y la forma de organización tiene una intensa relevancia. Los efectos



de esta situación se produce tanto en la salud de las personas, deteriorando de modo grave su estado, hasta el punto de llegar a situaciones extremas. Algunos estudios ponen de relieve que la tasa de conductas suicidas en la Guardia Civil —10 veces más que la media de la población española— y en la Policía Nacional —5 veces más que la media—, como en las organizaciones, aumentando el absentismo de un lado, y las bajas anticipadas de otro. Aunque ha habido intentos por estimar estas situaciones a través de “Encuestas”, como la VADES-99, sus resultados no se han dado a conocer al gran público. Paradójicamente, en las Fuerzas Armadas se redujeron desde el año 19995, pero sobre todo desde 1999, las conductas suicidas, a raíz de la profesionalización de su régimen y el cambio de modelo (estos análisis estadísticos en Carrillo, F. et alrri, pp. 88 y ss.).

En el segundo plano, se disponen tanto de “técnicas cuantitativas”, como las que se acaban de referir sucintamente, cuanto de “técnicas cualitativas”. En el primer plano, por ejemplo, se disponen de ciertas Encuestas —la muestra era, según se indica en el Estudio, de 500 agentes— sobre la incidencia del acoso moral en la Guardia Civil.

De ellos se deriva una mayor prevalencia de este riesgo-patología en el trabajo policial:

- un 41% indican que el factor más relevante para la prevalencia del acoso es la conducta del superior,
  - un 20% de los encuestados entienden que comunicar estas situaciones tan sólo agrava el problema,
  - un 24% de los encuestados estiman que el sistema de comunicación de quejas e incidentes actual, basado en la estructura de mando, está desfasado.
- Sin embargo, no existen ni los suficientes informes de evidencia estadística ni tampoco un significativo número de estudios basado en técnicas cualitativas. De ahí la importancia de acometer desde el Observatorio Permanente esta actividad, que aquí se presenta más como una aproximación relevante que como un estudio cerrado, entre otras cosas por las dificultades para obtener, como se dirá, una muestra estadística suficientemente fiable. Por eso hemos combinado técnicas cuantitativas y las cualitativas, si bien se ha primado, en este primer análisis, la **investigación cuantitativa**, que recoge y analiza datos cuantitativos sobre variables.
- El equipo técnico del proyecto, ha llevado a cabo un análisis inicial sobre la situación de los sectores, que han permitido concretar la información obtenida en la fase documental en un estudio descriptivo que sirve para analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes. Permiten detallar el fenómeno estudiado básicamente a través de la medición de uno o más de sus atributos. Para ello, se planteó una Hipótesis, es

decir, una tentativa de explicación de los fenómenos a estudiar, que se formulan al comienzo de una investigación mediante una suposición o conjetura verosímil destinada a ser probada por la comprobación de los hechos.

En este sentido se planteó la hipótesis bajo una relación “causa-efecto”: cuando la hipótesis refleja a una variable como producto de otra variable, basada en la suposición de que trabajar para los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado genera un riesgo de estrés y acoso así como una tendencia a “sentirse quemado por el trabajo” debido a las condiciones laborales.

### 5.1.1. DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

La distribución de la muestra se ha hecho mediante Afijación Proporcional: lo que supone que la distribución se hace de acuerdo con el peso (tamaño) de la población en cada estrato.

Para fijar el tamaño de la muestra adecuado a cada investigación, es preciso primero determinar el porcentaje de error que estamos dispuestos a admitir, que en nuestro caso ha sido de un error calculado en 5%, ello significa que existe un 95% de probabilidades de que el conjunto muestral represente adecuadamente al universo del cual ha sido extraído. De este modo, el ámbito de estudio ha sido el territorio español, y el universo al que se dirige lo forman los policías nacionales y los guardias civiles.

Recordemos que la muestra descansa en el principio de que las partes representan al todo y, por tal, refleja las características que definen a la población de la cual fue extraída, lo cual nos indica que es representativa.

Cuando trabajamos con muestras, generalmente se presentan dos tipos de errores, que son con los que nos hemos encontrado nosotros en la investigación:

- Error sistemático. Llamado de distorsión o sesgo de la muestra, se presentan por causas ajenas a la muestra:
  - Insuficiencia en la recolección de datos: hay distorsión por falta de respuestas, o respuestas inadecuadas, ya sea por ignorancia o falta de datos relativos a los elementos incluidos.
  - Errores de cobertura a causa de que no se han incluido elementos importantes y significativos para la investigación que se realiza.
- Error de muestreo o muestral. Cualquiera sea el procedimiento utilizado y la perfección del método empleado, la muestra diferirá de la población.

Una vez comprobado la fiabilidad de las variables se procedió a diseñar el cuestionario definitivo. El uso del cuestionario como instrumento de evaluación psicosocial permite valorar la percepción subjetiva del colectivo de trabajadores analizado sobre las condiciones existentes en su trabajo.

La valoración final se obtiene a partir de las respuestas y puntuaciones de cada sujeto en cada factor. El método presenta los resultados en dos formatos diferentes: por un lado se ofrecen las medias del colectivo analizado para cada uno de los factores (Perfil Valorativo) y, por otro, se ofrece el porcentaje de contestación a cada opción de respuesta para cada pregunta (Perfil Descriptivo).

Por tanto, la investigación se ha realizado mediante encuesta realizada a través de un cuestionario presentado en un documento escrito distribuido entre los trabajadores de los sectores objeto de estudio, mediante muestreo probabilístico en cuanto que, todos los individuos de la población, obtenida en una primera distribución muestral, pueden formar parte de la muestra que sea representativa.

La población muestral estimada era de 250-500 cuestionarios por cuerpo, pero a cierre del análisis y elaboración de la guía obtuvimos una población de 175 cuestionarios validados, lo que supone un 35% de la población muestral.

Por tanto, y a pesar de que la muestra no es suficientemente representativa de la población objeto de análisis, los datos obtenidos, nos ofrecen un panorama de las condiciones laborales de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y nos proporcionan la base para un estudio más complejo y vasto en la que todas las partes interesadas e implicada aúnen esfuerzos en la recogida de datos.

### 5.1.2. RECOGIDA DE DATOS

Una vez realizada la recogida de datos a través de los cuestionarios comienza una fase esencial para la investigación social, referida a la clasificación y agrupación de los datos referentes a cada variable objeto de estudio, es decir, tras la recogida de información y previo a la presentación de resultados, aparece el proceso de análisis de datos que consiste en convertir los datos originales en datos manejables e interpretables. En este proceso de análisis de los datos encontramos diferentes momentos:

- Revisión y depuración de los datos obtenidos.
- Codificación y tabulación de los cuestionarios. Esta tabulación se ha hecho a través de un programa de base de datos. La codificación de los datos significa la traducción de la información en valores adecuados para ser introducidos en el ordenador y para el análisis estadístico.

Un problema adicional que encontramos en esta fase de codificación es la presencia en los cuestionarios de preguntas abiertas por lo que para su análisis procedimos a seguir las técnicas de análisis de contenido.

Una vez codificados los datos procedimos a su tabulación es decir a la ordenación sistémica en tablas y presentación gráfica para facilitar la explicación de los resultados. La tabulación de datos constituye el primer paso



del análisis. Los totales, porcentajes y promedios generalmente dan información básica sobre los indicadores de medida. En muchos casos estos resúmenes pueden ser todo lo que se necesita para tomar decisiones.

Los resultados obtenidos a partir de este proceso de análisis con una población de 175 trabajadores de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, se presentan a continuación en los siguientes apartados con un apartado específico de conclusiones y propuestas de actuación.

El 61% de los trabajadores encuestados pertenecían a la Policía Nacional y el 39% a la Guardia Civil.

En los puntos siguientes, vamos a analizar las condiciones de trabajo y su exposición a factores que afectan tanto a policías como a guardias civiles, y que pueden ocasionar la aparición de riesgos psicosociales como Estrés, Violencia –Acoso– así como Burnout.

Los factores que se han tenido en cuenta en el análisis han sido:

- **Organización del tiempo de trabajo:** considera los criterios establecidos para organizar el tiempo de trabajo, pausas, vacaciones, ritmo, etc., así como el grado de autonomía a la hora de decidir cómo gestionar el propio trabajo.
- **Comunicación:** mide el conjunto de información de la que dispone el trabajador/a para realizar sus tareas, así como los diferentes canales de transmisión de

información (organizativa u operativa) que se establecen en todos los niveles de la organización.

- **Formación y desarrollo:** grado en que la organización favorece la adquisición de nuevos conocimientos y capacidades, a través del enriquecimiento intelectual de su trabajo así como del desarrollo profesional.
- **Efectos sociales y de grupo:** hace referencia a la cantidad y calidad de las relaciones que se establecen dentro de la organización entre los diferentes colectivos o equipos de trabajo.
- **Participación:** mide la posibilidad de que la persona pueda participar en los diferentes aspectos de su trabajo, pudiendo aportar sugerencias o quejas, y recibiendo una respuesta a las mismas.
- **Contenido del trabajo:** grado en que el conjunto de tareas a desempeñar ofrece una cierta variedad fomentando el desarrollo de habilidades y conocimientos de cada persona.
- **Exigencias de la tarea y del entorno de trabajo:** mide la percepción de cada persona respecto a las condiciones de trabajo existentes en el puesto que desempeña tanto en el aspecto físico (ruido, iluminación...) como en el cognitivo o emocional.

- **Estado de salud:** mide la percepción sobre la salud de los trabajadores y que tipos de síntomas tanto físicos como psicológicos relacionan los trabajadores con su trabajo.

## 5.2. ANÁLISIS DE DATOS DE LA GUARDIA CIVIL

### DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

- El 46% de los guardias civiles entrevistados tienen una edad comprendida entre los 18-35 años y el 45% entre los 36-45 años, como podemos comprobar, encontramos una plantilla joven en la guardia civil.
- El 44% de los encuestados tenían estudios de Formación Profesional de grado superior, seguido de los que han hecho FP de grado medio.
- El 77% de los encuestados pertenecían a la escala básica de la Guardia Civil, seguido de los subinspectores mientras que sólo un 3% de los encuestados pertenecía a la escala ejecutiva.

- El 40% de los trabajadores lleva menos de 10 años en el cuerpo de Guardia Civil.
- El 80% de los Guardias Civiles realiza una jornada de 35-40 horas semanales.
- Un 75% realiza además trabajo a turnos incluyendo noches.
- Un 85% de los trabajadores de Guardia Civil no han recibido formación ni información sobre los riesgos laborales que afectan a su trabajo.

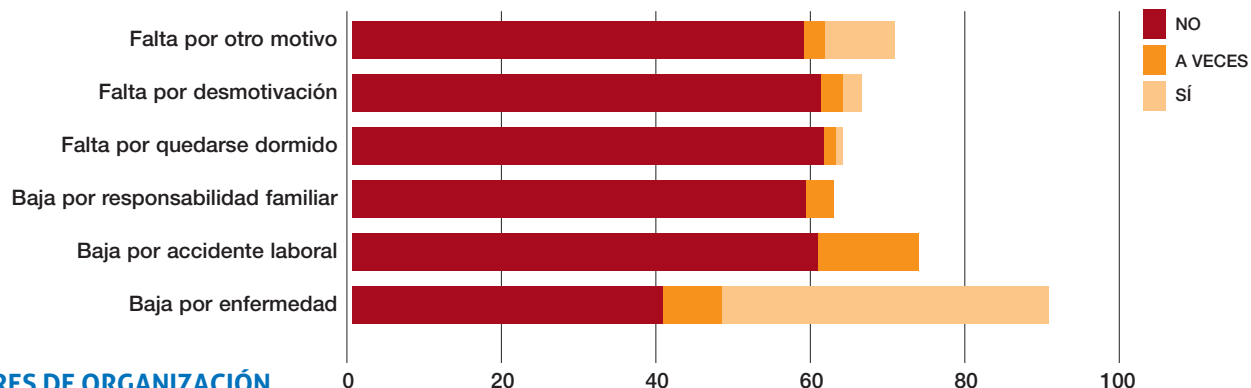
### FACTORES PSICOSOCIALES

#### ABSENTISMO Y BAJAS LABORALES

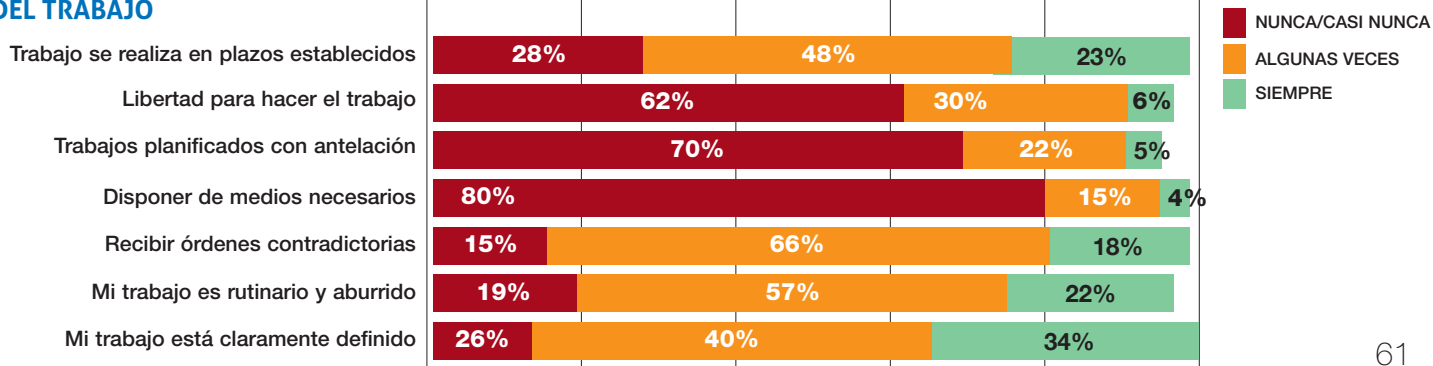
En lo que se refiere al absentismo y bajas laborales en la guardia civil, los encuestados establecen que el principal motivo de baja es por enfermedad (41%) seguido de las bajas por accidente laboral (10%) y de las bajas o ausencias por atender responsabilidades familiares (6%). El porcentaje de trabajadores de este cuerpo que se ausenta por desmotivación es de un 3% de los encuestados.



## ABSENTISMO Y BAJAS LABORALES



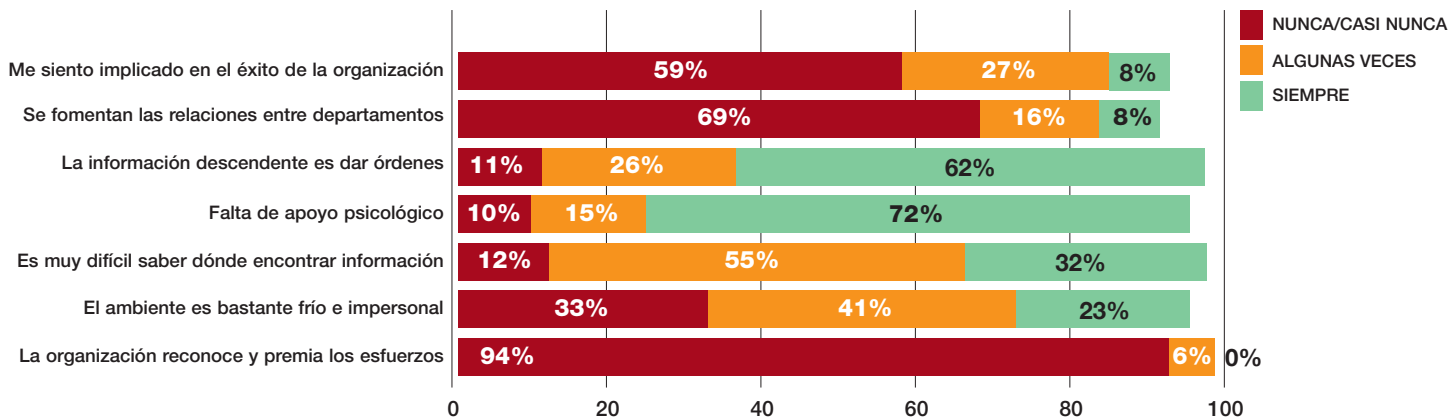
## FACTORES DE ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO



La organización del trabajo, el modo en que está planeado el mismo, la participación y control de los trabajadores sobre sus tareas es un factor importante en el bienestar de los guardias civiles, de tal modo, que ante una organización del trabajo deficiente en donde, los trabajadores no tengan autonomía, reciban órdenes contradictorias, etc., encontramos altos niveles de estrés, que se mantienen en el tiempo puede llegar a convertirse en burnout, poniendo en peligro tanto la seguridad como la salud de los trabajadores.

En este sentido, encontramos que, el 23% de los guardias civiles tiene que realizar su trabajo siempre con plazos y fechas establecidas, porcentaje que sube al 48% de los guardias civiles que algunas veces se ven afectados por los plazos; el 62% de los trabajadores no tienen libertad para realizar su actividad, para el 70% nunca se planifican los trabajos con antelación; el 22% de los guardias civiles realiza un trabajo rutinario y aburrido, porcentaje que se incrementa hasta el 57% de los guardias civiles. Todos estos factores, son causas potenciales de riesgo de carácter psicosocial.

### FACTORES DE CLIMA LABORAL





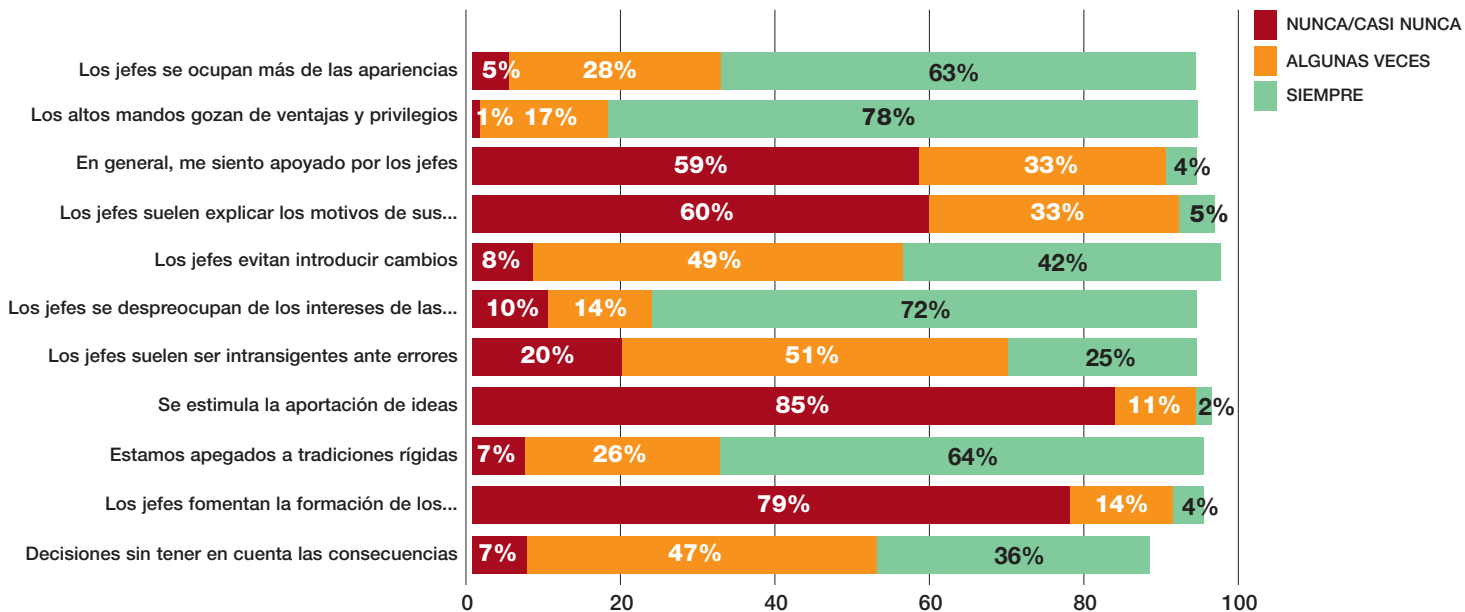
El clima laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Mientras que un “buen clima” se orienta hacia los objetivos generales, un “mal clima” destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento.

Está relacionado con el “saber hacer” del superior, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno. De este modo, un 59% de los guardias civiles no se sienten implicados en la organiza-

ción, el 69% manifiesta que no se fomentan las relaciones ni comunicaciones entre los departamentos, lo que puede dificultar el buen desarrollo del trabajo, para el 62% de los guardias civiles, la información que obtienen de los superiores sólo se reduce a recibir órdenes; el 72% de los guardias manifiesta que carecen de apoyo psicológico tras un haber sufrido una situación grave como por ejemplo tras acudir a un escenario de terrorismo, como declaraban en los grupos de discusión, lo que suponía para ellos sentirse “solos y abandonados” lo que puede generar ansiedad. Además para un 94% de los trabajadores la organización nunca reconoce ni premia los esfuerzos que los trabajadores hacen.



### FACTOR DE LIDERAZGO

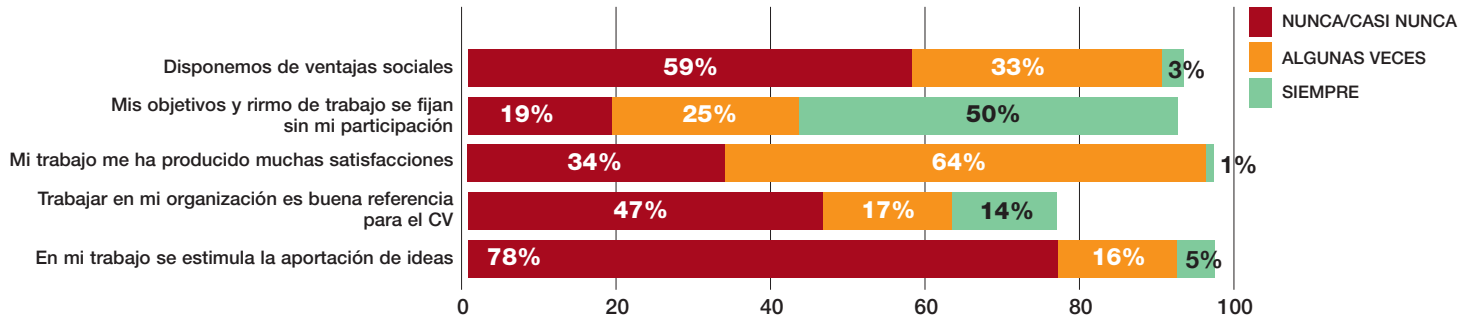


El liderazgo mide la capacidad de los líderes para relacionarse con sus subordinados. Un liderazgo que es flexible ante las múltiples situaciones laborales que se presentan, y que ofrece un trato a la medida de cada colaborador, genera un clima de trabajo positivo que es coherente con la misión de la empresa y que permite y fomenta el éxito.

Las Cuerpos y Fuerza de Seguridad del Estado tienen una autoridad centralizada, con una toma de decisiones jerárquica, con división de tareas, formalización y estandarización altas. Así, el modelo tradicional de la Guardia Civil, se estructura de arriba a abajo, como una organización paramilitar, a menudo, como un sistema autocrático y cerrado. De este modo, el 63% de los trabajadores encuestados señala que sus jefes se ocupan más de las apariencias que del trabajo y/o los objetivos a conseguir; un 59% nunca recibe apoyo de los superiores; un 85% se queja de que nunca se estimula por parte de los superiores la estimulación de ideas, un 64% destaca que es una organización apegada a tradiciones rígidas.

darización altas. Así, el modelo tradicional de la Guardia Civil, se estructura de arriba a abajo, como una organización paramilitar, a menudo, como un sistema autocrático y cerrado. De este modo, el 63% de los trabajadores encuestados señala que sus jefes se ocupan más de las apariencias que del trabajo y/o los objetivos a conseguir; un 59% nunca recibe apoyo de los superiores; un 85% se queja de que nunca se estimula por parte de los superiores la estimulación de ideas, un 64% destaca que es una organización apegada a tradiciones rígidas.

### FACTOR DE PERCEPCIÓN Y DESARROLLO



El modo en que se percibe el trabajo, si está reconocido socialmente, la posibilidad de carrera profesional, así como la participación en el desarrollo de la actividad, son factores que motivan al guardia civil en su funcionamiento laboral. Así, podemos encontrar que el 47% de los guardias civiles no considera que ser parte de este cuerpo sea una buena referencia en su curriculum, el 78% dice que nunca se estimula la aportación de ideas en el trabajo; a un 34% su trabajo nunca le produce satisfacciones personales, y sólo a un 17% algunas veces, frente un 1% que dice estar plenamente satisfecho con ser guardia civil; un 59% considera que el ser guardia civil no le aporta ningún tipo de ventaja social u, un 50% dice que siempre se fijan los objetivos del trabajo sin contar con la participación de los trabajadores.

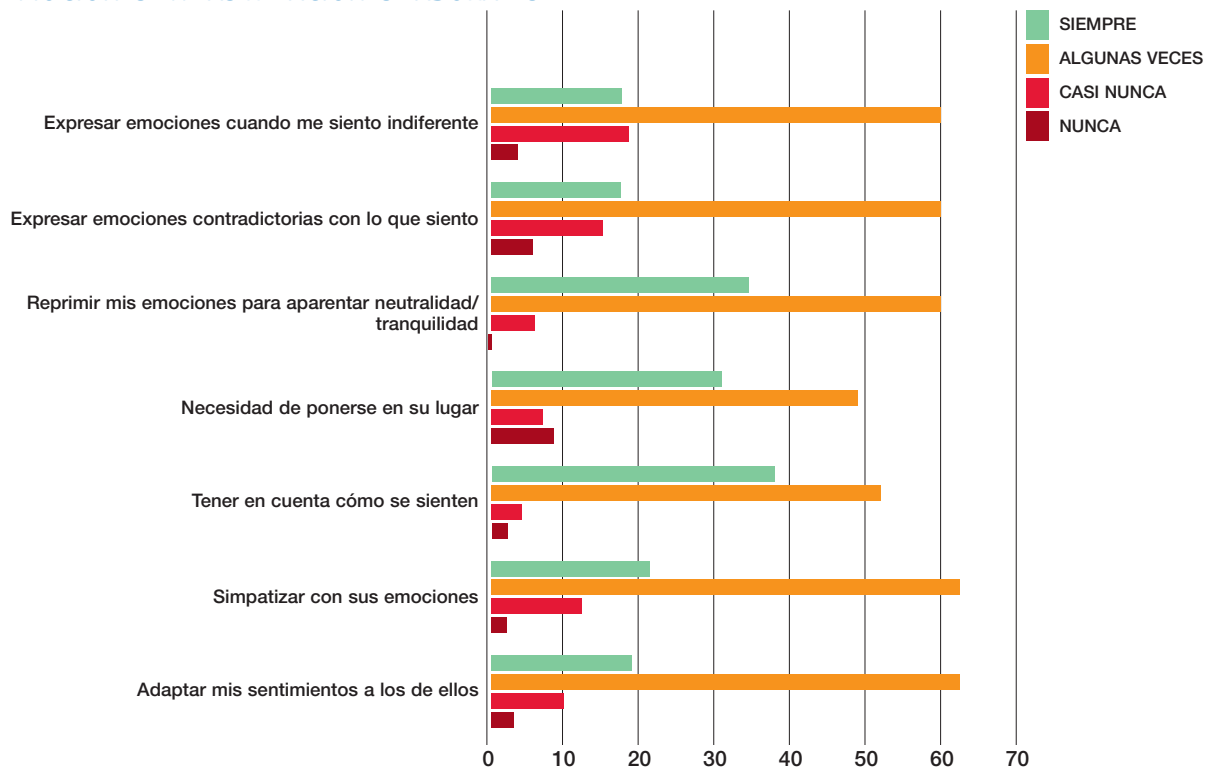
## EXIGENCIAS EMOCIONALES

El control de las emociones personales y la atención que hay que prestar a las emociones de las personas con las que se trabaja y para las que se trabaja, afecta a las relaciones que se mantienen en el ámbito laboral y son un factor importante, con gran incidencia en la posibilidad de sufrir riesgo de burnout o sensación de estar quemado.

Estamos hablando, por ejemplo, de la necesidad de ponerse en lugar del otro (siempre, para un 31% de los trabajadores, algunas veces, para un 49%), reprimir las emociones propias para aparentar neutralidad y/o tranquilidad (siempre, para un 34% y algunas veces, para un 60%), necesidad de saber o conocer como se sienten en el momento de la interacción (siempre, para un 38% y algunas veces, para un 53%), adaptar los propios sentimientos a los de otros (siempre, para un 19% y algunas veces, para un 62%), simpatizar con las emociones de los demás (siempre, para un 21% y algunas veces, para un 62%), expresar emociones que no se corresponden con mi estado de ánimo actual (siempre, para un 18% y algunas veces, para un 60%) y expresar emociones agradables o desagradables cuando en realidad siento indiferencia (siempre, para un 18% y algunas veces para un 60%).

Todas estas situaciones producen un impacto en el ánimo del trabajador, afectando a su estado emocional, pudiendo provocar un agotamiento emocional, baja realización personal y una despersonalización con respecto a las tareas que implican relación con usuarios y servicios a personas, que son las manifestaciones del síndrome de burnout.

## EMOCIONES EN LAS RELACIONES LABORALES

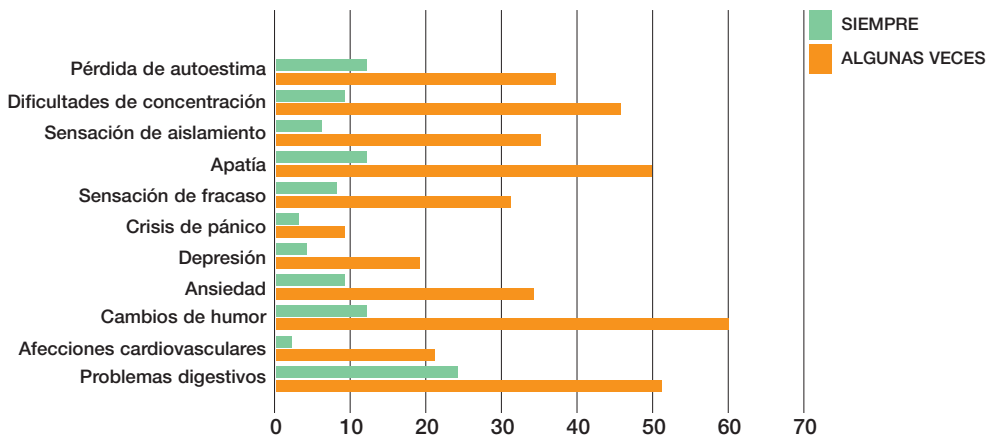


## ESTADO DE SALUD: SINTOMATOLOGIA ASOCIADA AL TRABAJO

Como consecuencia de la exposición a estos factores de riesgo, preguntamos a los encuestados acerca de los síntomas que sufren derivados de su actividad laboral. Entre los datos más significativos encontramos que un 24% de trabajadores dicen tener problemas digestivos siempre, porcentaje que se eleva a un 51% en caso de tenerlos algunas veces; un 13% declara tener pérdida de autoestima, (un 37% dice tener este síntoma algunas veces); apatía y cambios de humor un 12%, (50% y 60%

respectivamente en caso de sufrírselos algunas veces); ansiedad y dificultades de concentración, un 9% (34% y 46% respectivamente marcan algunas veces); un 7% dice tener sensación de fracaso siempre, (en caso de tenerla algunas veces el porcentaje es de un 31%); el 6% dice tener siempre sensación de aislamiento (un 35% para los que dicen tenerla algunas veces); crisis de pánico y depresión, un 4% (se eleva a un 9% y un 19% respectivamente en caso de contestar algunas veces) y por último, dicen tener afecciones cardiovasculares un 3% de los encuestados, porcentaje que sube al 21% en caso de contestar algunas veces.

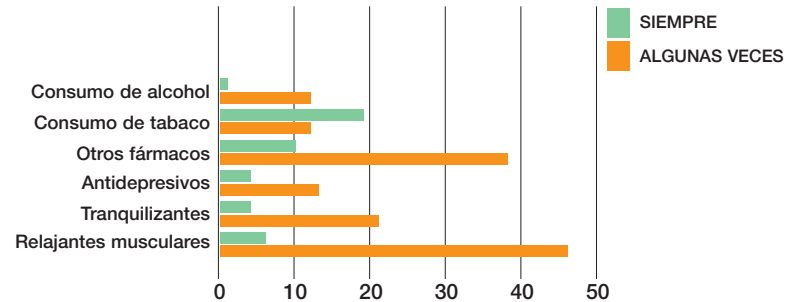
### SÍNTOMAS SUFRIDOS A CONSECUENCIA DEL TRABAJO



## MEDICAMENTOS Y/O SUSTANCIAS

Como consecuencia de todos estos síntomas, los trabajadores fueron preguntados acerca de los medicamentos y/o sustancias utilizadas. El resultado nos habla de un incremento del consumo de tabaco (siempre, un 19% y algunas veces, un 12%); un uso de relajantes musculares, los consume siempre un 6% de la población encuestada y un 46% los consume algunas veces. Con respecto a los tranquilizantes, son consumidos siempre un 4%, y algunas veces un 21%; los antidepresivos son utilizados siempre por un 4% de la población, mientras que los consumen algunas veces un 13%. Otros fármacos se sitúan en un 10% del consumo siempre y en el 38% algunas veces. Un 1% de los guardias civiles encuestados recurren al consumo de alcohol como consecuencia de su trabajo, porcentaje que se incrementa al 12% algunas veces.

## MEDICAMENTOS Y/O SUSTANCIAS

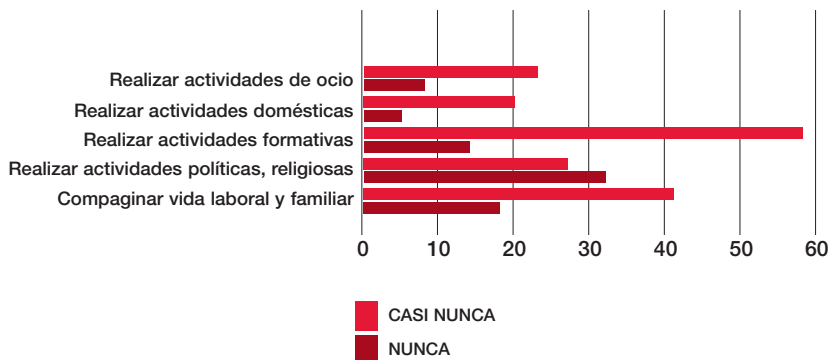


## CONCILIACIÓN VIDA LABORAL, FAMILIAR Y SOCIAL

Con respecto a los niveles de satisfacción con el tiempo que el trabajo deja para la conciliación de la vida laboral, familiar y social, un 19% destaca de encuestados nunca pueden conciliarla vida familiar y laboral, (los que no pueden conciliar en este aspecto casi nunca, son un 43%). Un 28% no pueden realizar nunca actividades políticas y/o religiosas, y casi nunca, un 34%. Un 15% no pueden realizar nunca actividades formativas, y casi nunca un 59%. Las actividades domésticas son imposibles para un 6% y casi nunca pueden realizarse para un 21% de los encuestados. Con respecto a las actividades de ocio no pueden realizarlas nunca un 9% de los encuestados y casi nunca, un 25%.

Es relevante comentar que, a la pregunta de si el horario de trabajo condiciona la relación de pareja, un 69% responden que siempre ocurre eso, y un 25% responden que algunas veces.

### CONCILIACION DE LA VIDA LABORAL CON LA FAMILIAR

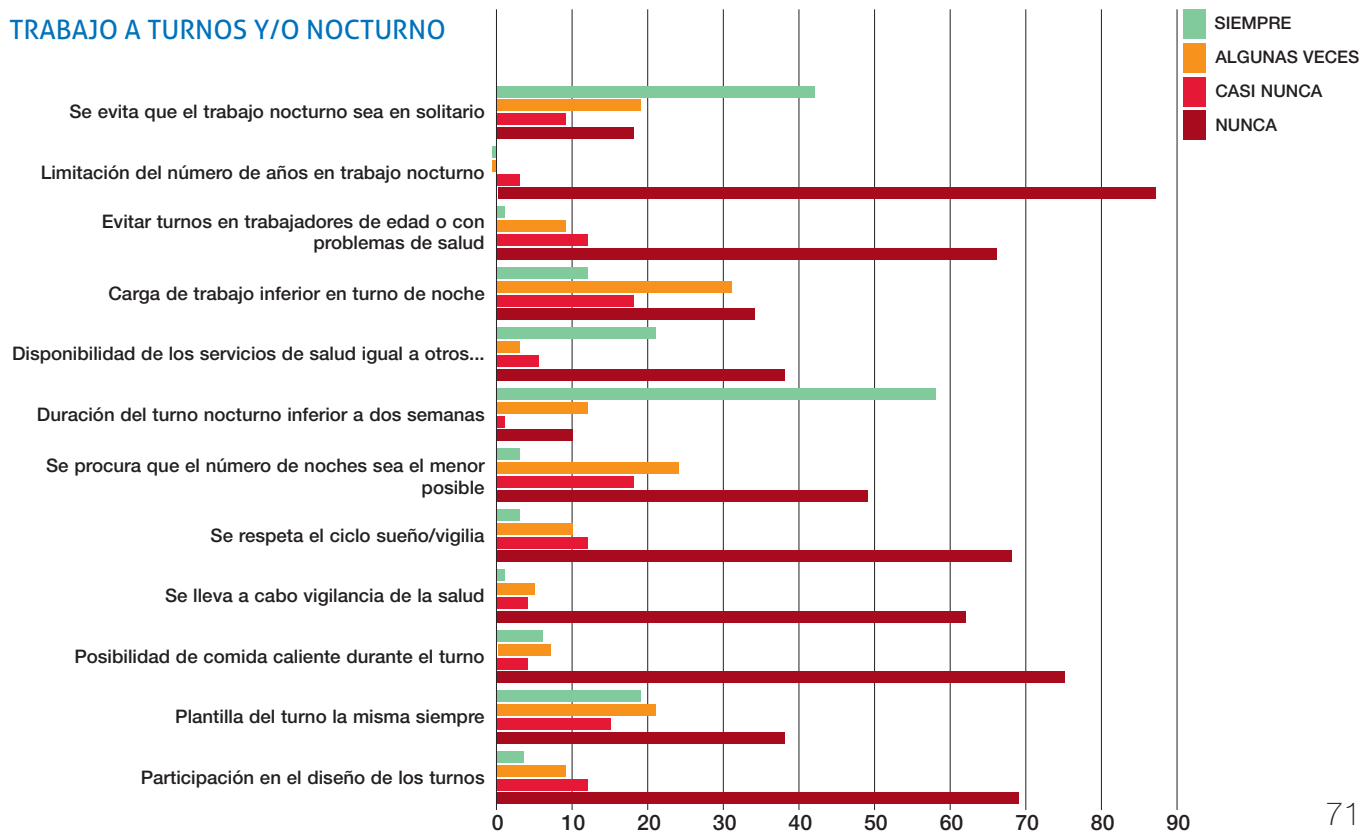


### SITUACIÓN LABORAL EN RELACIÓN CON EL TRABAJO A TURNOS Y NOCTURNO

La última variable a analizar consistía en analizar la situación laboral en relación al trabajo a turnos. En donde, el 69% de los trabajadores nunca participan en el diseño y definición de los turnos, un 75% no tiene posibilidad de comida caliente y equilibrada durante el turno; el 82% dice que no se lleva a cabo la vigilancia de la salud, (revisión médica inicial y periódica para comprobar la evolución de la salud de los trabajadores que trabajan a turnos y/o con jornada nocturna); no se respeta el ciclo sueño/vigilia para un 68% de los encuestados; un 49% dice que no se tiene en cuenta el número consecutivo de noches de trabajo, y se intenta que éste sea el menor posible; un 38% se queja de que su disponibilidad de los servicios de salud no es la misma que la de los trabajadores diurnos; para el 34% la carga de trabajo no es inferior en el turno de noche y para el 66% habla de que no se evitan los turnos en trabajadores de edad o con problemas de salud relacionados con el trabajo a turnos; el 87% dice que no existe una política que limite el número de años con trabajo nocturno.



## TRABAJO A TURNOS Y/O NOCTURNO





Una mala organización del trabajo a turnos y en especial del trabajo nocturno conlleva un menoscabo tanto físico como psíquico y social de los guardias civiles.

Todos estos datos se corroboran con la información que nos proporcionaron los trabajadores en los grupos de discusión celebrados. Ellos se quejan de que los turnos no están organizados, casi nunca se cumple la norma de que tienen que estar informados de sus turnos con antelación y no se les tiene en cuenta a la hora de elaborar los cuadrantes de trabajo. Tampoco se respeta la norma de que debe haber 12 horas de separación entre jornada y jornada.

Si el cuadrante se da con tiempo suficiente, casi nunca se cumple, con la excusa de “necesidades del servicio”. Esto se debe según los participantes, a que no hay suficiente personal, siempre hay escasez de personal para cubrir los servicios. Hablan de un alto índice de divorcios y suicidios en el cuerpo debido a las dificultades de todo tipo con las que se enfrentan, bajas por problemas psicológicos derivados de las condiciones de trabajo; utilización de los buenos turnos como premio o castigo de manera arbitraria por los mandos; estas situaciones crean mucho malestar; hay equipos con una cuarta parte de la plantilla de baja psicológica, bajas a las que no se realiza un seguimiento ni examen psicológico para conocer las causas e intentar evitarlas. La cadena de mando les provoca más tensión y estrés que los peligros de su puesto de trabajo: “los etarras te pueden

matar de una vez, pero aquí te van matando poco a poco”. Lo que más les preocupa es su situación interna, las relaciones con los mandos y compañeros más que la situación externa.

### 5.3. ANÁLISIS DE DATOS DE POLICÍA NACIONAL

#### DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

- El 100% de los trabajadores de la policía nacional que han contestado el cuestionario pertenecen a la Comunidad de Madrid.
- El 38% de los policías tenían un edad comprendida entre los 18-35 años, seguidos del 27% que tienen entre 46-55 años, como podemos comprobar, en la policía encontramos una población trabajadora más mayor que en la Guardia Civil.
- El 42% de los Policías, tienen un nivel formativo en Formación Profesional de grado superior y, un 21% tienen estudios universitarios.
- El 77% de los encuestados pertenecen a la escala básica del Cuerpo Nacional de Policía y el 16% son subinspectores.
- El 55% de los policías realiza una jornada según convenio de entre 35-40 horas semanales, aunque en realidad el 81% realiza más de 45 horas a la semana.

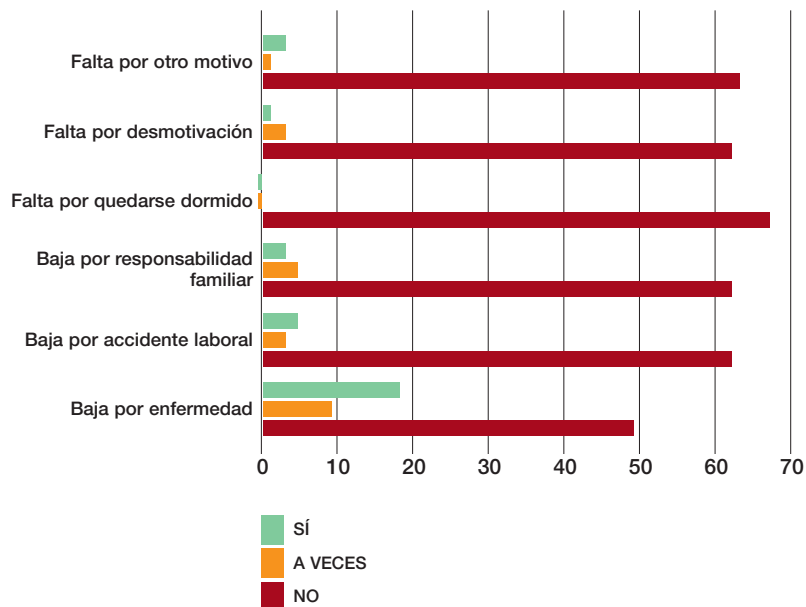
- Además, el 31% de los trabajadores realiza jornada a turnos incluyendo noches.
- El 33% lleva menos de 10 años en el cuerpo de policía. Y el 67% lleva entre 1 y 10 años en el puesto actual.
- Un 65% de los policías no ha recibido formación sobre los riesgos a los que están expuestos en su trabajo.

## FACTORES PSICOSOCIALES

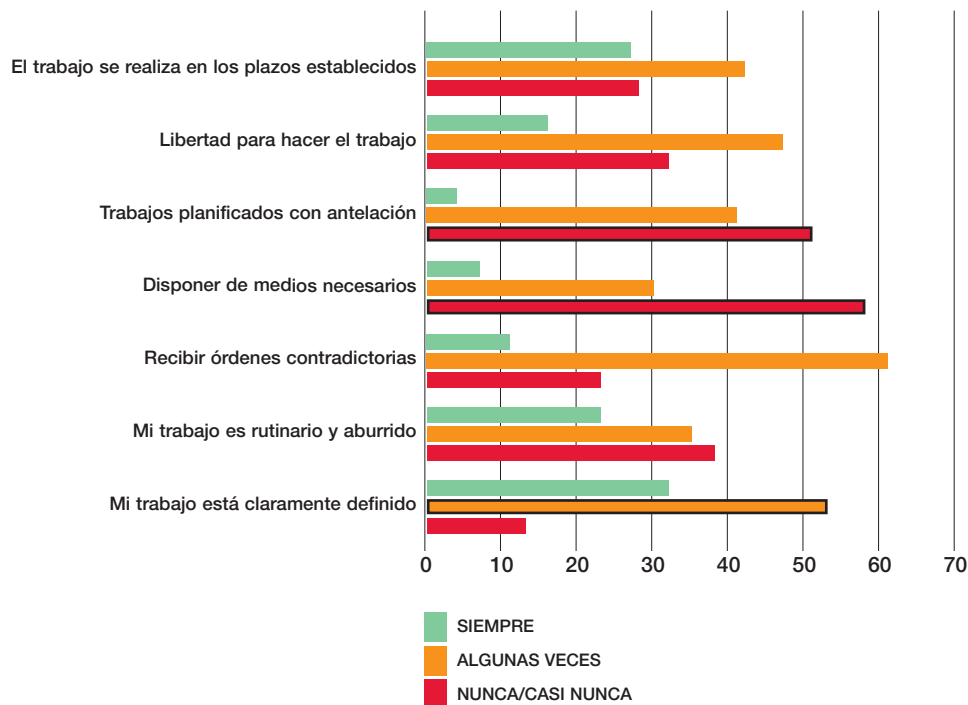
### ABSENTISMO Y BAJAS LABORALES

Los encuestados, en lo que se refiere al absentismo y bajas laborales, establecen que el principal motivo de baja es por enfermedad (19%) seguido de las bajas por accidente laboral (5%) y de las bajas o ausencias por atender responsabilidades familiares (3%). El porcentaje de trabajadores de este cuerpo que se ausenta por desmotivación es de un 1% de los encuestados.

### ABSENTISMO Y BAJAS LABORALES

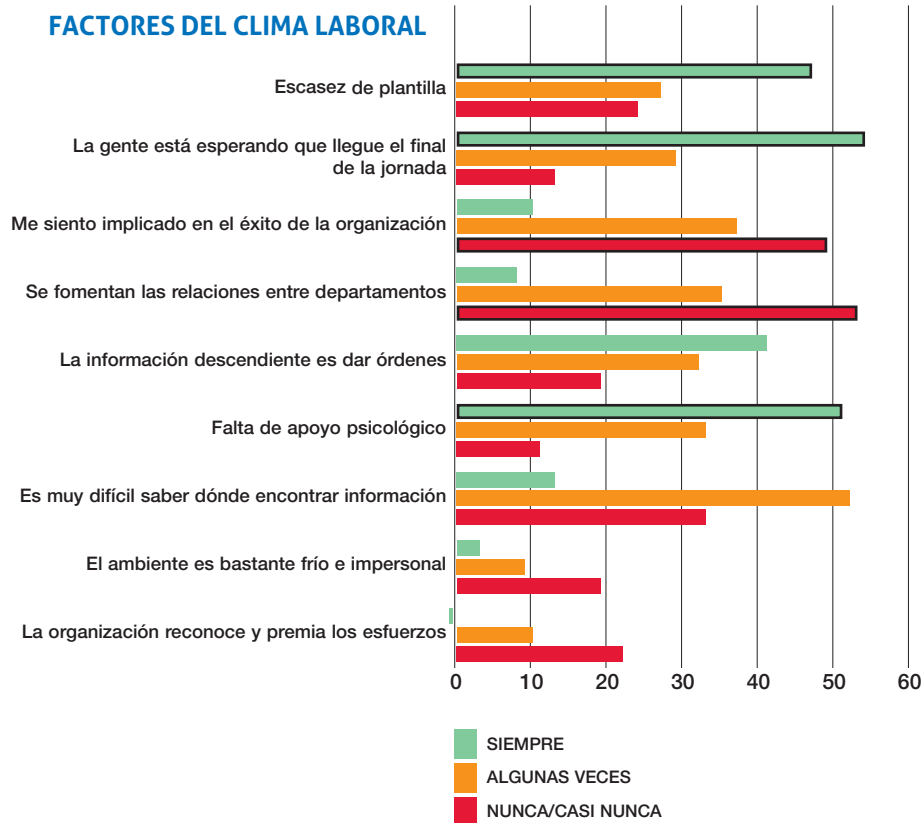


## FACTORES DE LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO



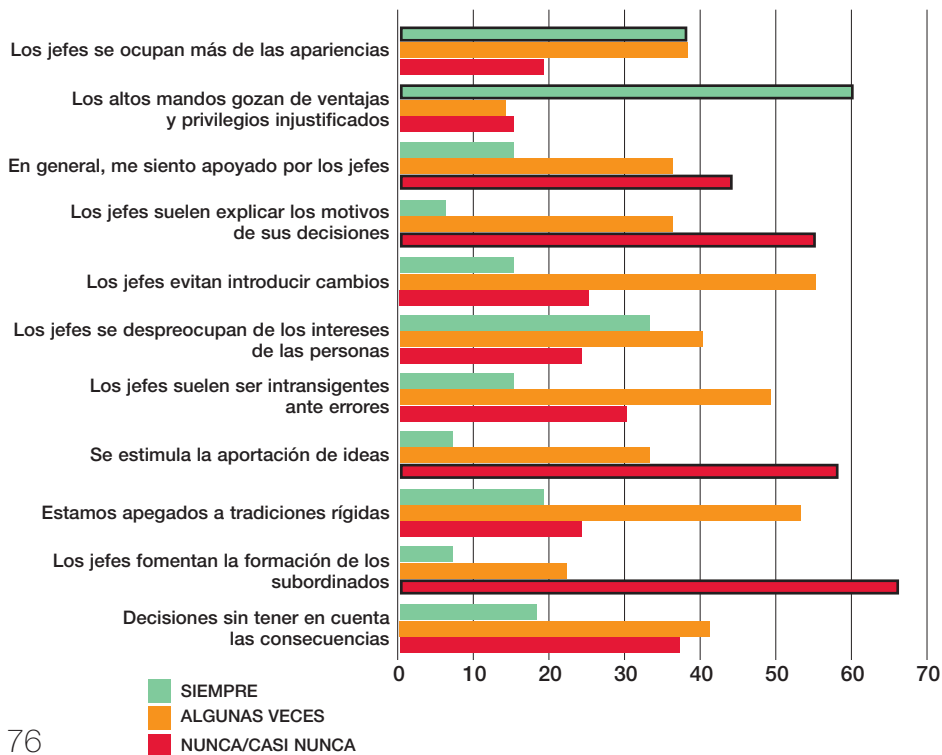
Los policías nacionales que participaron en el estudio, realizan su actividad laboral con unas condiciones de trabajo deficientes que pueden desencadenar en Estrés (que destacamos en el gráfico), con consecuencias tanto físicas como psicológicas para su salud, así por ejemplo, el 51% de los trabajadores manifiesta que nunca tienen los trabajos planificados con antelación; para el 53% nunca tienen el trabajo definido, un 32% no tiene libertad para organizar el trabajo y el 47% sólo algunas veces gozan de la autonomía y/o libertad para organizar el trabajo. Para un 23% de los trabajadores su trabajo es rutinario y aburrido.

## FACTORES DEL CLIMA LABORAL



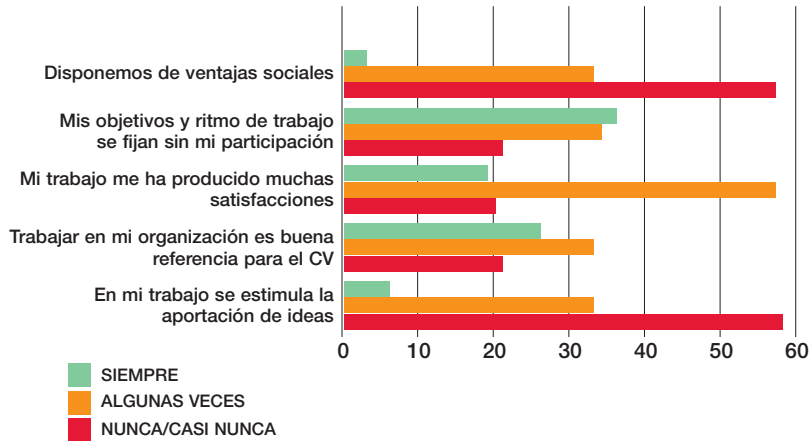
El clima laboral, es decir las relaciones que se establecen entre trabajadores y la organización es deficiente dentro de la policía nacional, lo que fomenta una situación de desmotivación y de sentirse quemado-burnout (destacado en el gráfico), así, podemos ver que el 47% de los policías se queja de la escasez de plantilla lo que supone incrementar el ritmo y/o el trabajo; un 51% de los trabajadores se queja de la falta de apoyo psicológico ante problemas de carácter laboral; un 53% de los trabajadores se queja de no se fomenta la relación entre departamentos lo que dificulta el desarrollo normal del trabajo.

## FACTORES DEL LIDERAZGO



El liderazgo y estilo de mando son importantes tanto para las condiciones de trabajo como para la motivación y salud de los trabajadores. Una organización arcaica y con un estilo de mando autoritario es más proclive a que se produzcan casos de violencia, acoso y conflicto tanto entre los trabajadores como en la cadena de mando. En este sentido, encontramos que la organización de policía nacional es una institución tradicional en la que la jerarquía y la burocracia está por encima de los intereses y bienestar de los trabajadores; justamente, un 38% de los trabajadores manifestaba que los jefes se preocupan más de que se respeten las apariencias que de alcanzar los objetivos del trabajo, un 60% considera que los altos mandos gozan de ventajas y privilegios injustificados, un 66% establece que los jefes nunca fomentan la formación de los trabajadores; un 44% de los policías nunca se sienten apoyados por los superiores.

## FACTORES DE PERCEPCION SOBRE EL TRABAJO



La percepción es un proceso mental que utilizamos para organizar la información del entorno y que llegue a tener sentido. Está muy influenciada por la experiencia, la personalidad, la formación y explica las diferencias individuales que determinan como una persona percibe las condiciones de trabajo y los riesgos laborales

La percepción no sólo se reduce a la posibilidad de accidentarse, sino que también indica que la percepción de las exigencias del trabajo y el control del mismo parecen aumentar el riesgo tanto de estrés como de los trastornos musculo esqueléticos.

La percepción que se tiene sobre el trabajo o la carrera profesional también se relaciona con la imagen social y la motivación, en este sentido, encontramos que el 57% de los policías consideran que nunca tienen ventajas sociales por el hecho de ser policías, sólo el 26% considera que pertenecer al Cuerpo de Policía Nacional es una buena referencia para su curriculum.

## EXIGENCIAS EMOCIONALES

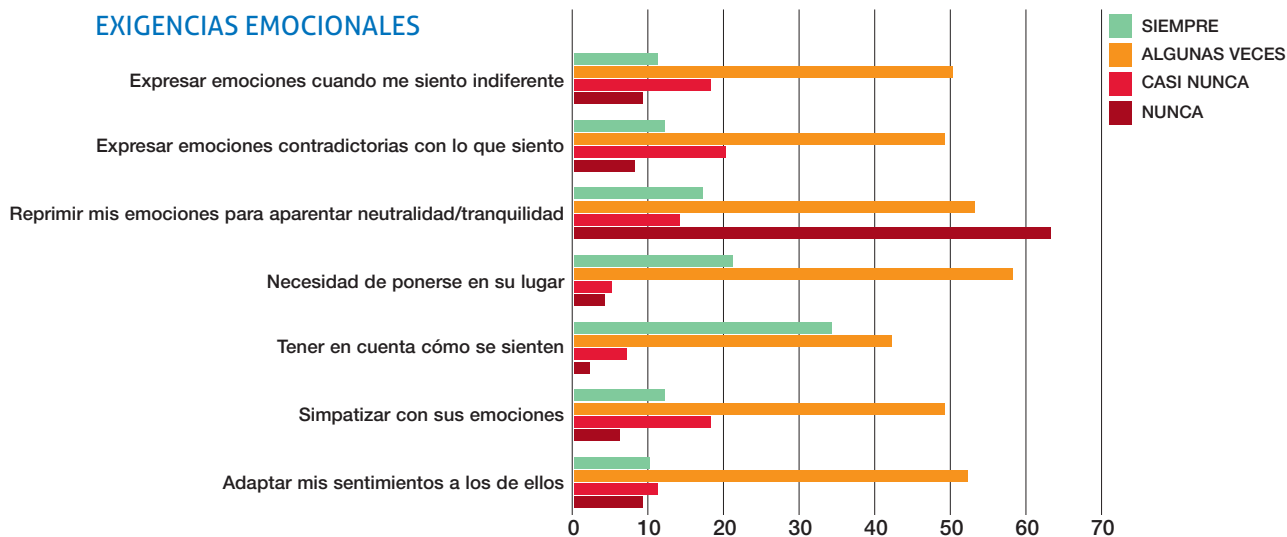
Un factor que tiene gran incidencia en el riesgo de burnout o síndrome del quemado es el control de las emociones personales y la atención que hay que prestar a las emociones de las personas con las que se trabaja y para las que se trabaja; este factor afecta a las relaciones que se mantienen en el ámbito laboral. Nos referimos, por ejemplo, a la necesidad de ponerse en lugar del otro (siempre, para un 22% de los trabajadores, algunas veces, para un 58%); cuando preguntamos acerca de reprimir las emociones propias para aparentar neutralidad y/o tranquilidad, contestan siempre

un 18% y algunas veces, un 55%; al referirse a la necesidad de saber o conocer como se sienten en el momento de la interacción un 35% contestan siempre y un 44%; adaptar los propios sentimientos a los de otros es necesario siempre, para un 11% y algunas veces, para un 54%; deben simpatizar siempre con las emociones de los demás un 14% y algunas veces, un 50%, para un 13% es necesario siempre expresar emociones que no se corresponden con su estado de ánimo actual y algunas veces, para un

50% y expresar emociones agradables o desagradables cuando en realidad siento indiferencia (siempre, para un 12% y algunas veces para un 51%).

Todas estas situaciones afectan al estado emocional del trabajador, pudiendo provocar un agotamiento emocional, baja realización personal y una despersonalización con respecto a las tareas que implican relación con usuarios y servicios a personas, que son las manifestaciones del síndrome de burnout.

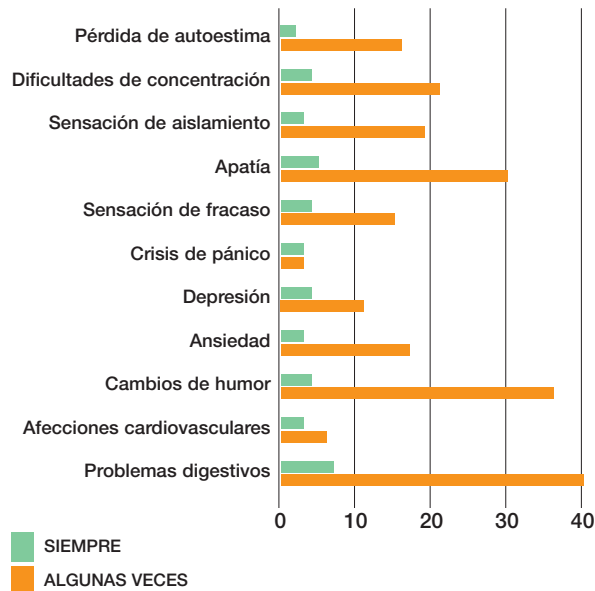
### EXIGENCIAS EMOCIONALES



## ESTADO DE SALUD Y SÍNTOMAS

Como consecuencia de la exposición a estos factores de riesgo, preguntamos a los encuestados acerca de los síntomas que sufren derivados de su actividad laboral. Entre los datos más significativos encontramos que un 7% de trabajadores dicen tener problemas digestivos siempre, porcentaje que se eleva a un 40% en caso de tenerlos algunas veces; un 5% dice sentir siempre apatía, porcentaje que se eleva a un 30% en caso de sentirla algunas veces; un 4% declara tener siempre cambios de humor, depresión, sensación de fracaso y dificultades de concentración, (que se eleva a un 36%, 11%, 15% y 21% respectivamente en caso de sufrirlo algunas veces); el 3% dice padecer ansiedad, crisis de pánico y sensación de aislamiento, porcentaje que sube respectivamente a 17%, 3% y 19% cuando se sufre algunas veces; las afecciones cardiovasculares afectan siempre al 3% de los encuestados (un 6% si es algunas veces, y la pérdida de autoestima afecta a un 2% de los guardias civiles siempre, porcentaje que sube al 16% en caso de sufrirla algunas veces.

## SINTOMATOLOGÍA A CONSECUENCIA DEL TRABAJO

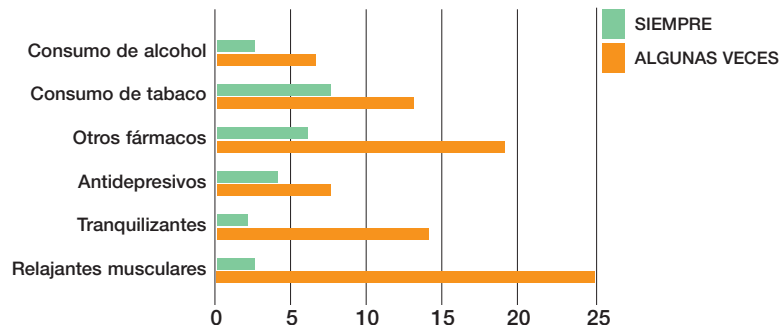




## MEDICAMENTOS Y/O SUSTANCIAS

A continuación los trabajadores fueron preguntados acerca de los medicamentos y/o sustancias utilizadas para paliar estos síntomas que sufrían por causa del trabajo. El resultado nos habla de un consumo de tabaco de un 8% siempre, y de un 13% algunas veces; los relajantes musculares son usados siempre por un 3% de la población encuestada y un 25% los consume algunas veces. Con respecto a los tranquilizantes, son consumidos siempre un 2%, y algunas veces un 14%; los antidepresivos son utilizados siempre por un 4% de la población, mientras que los consumen algunas veces un 8%. Otros fármacos se sitúan en un 7% del consumo siempre y en el 19% algunas veces. Un 3% de los policías nacionales encuestados recurren al alcohol como consecuencia de su trabajo, porcentaje que se eleva al 7% cuando se recurre a él algunas veces.

## USO DE MEDICAMENTOS Y/O SUSTANCIAS



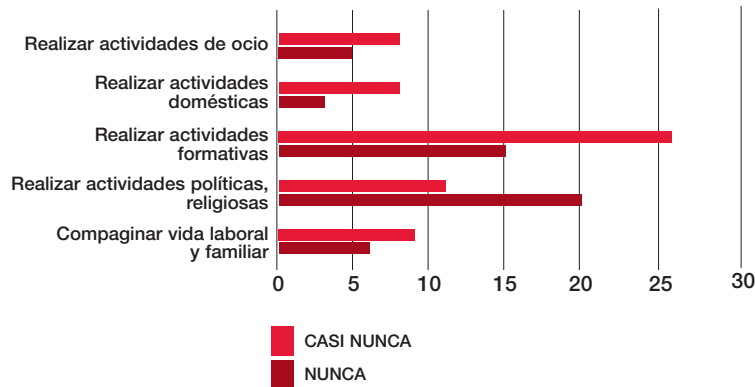
Al ser preguntados acerca de los niveles de satisfacción con el tiempo que el trabajo deja para la conciliación de la vida laboral, familiar y social, destaca el 6% de encuestados que nunca pueden conciliarla vida familiar y laboral y los que no pueden conciliar en este aspecto casi nunca, un 10%. Un 21% no pueden realizar nunca actividades políticas y/o religiosas, y casi nunca, un 12%. Con respecto a las actividades formativas, no pueden realizarlas nunca un 16%, y casi nunca un 27%. Las actividades domésticas son imposibles para un 4% y casi nunca para un 9% de los encuestados. Con respecto a las actividades de ocio no pueden realizarlas nunca un 5% de los encuestados y casi nunca un 7%.



## CONCILIACIÓN VIDA LABORAL, FAMILIAR Y SOCIAL

Es relevante comentar que, a la pregunta de si el horario de trabajo condiciona la relación de pareja, un 18% responden que siempre ocurre eso, y un 42% responden algunas veces. Los grupos de discusión celebrados con trabajadores de este sector corroboran estos datos, pues hacen referencia al alto índice de divorcios entre los compañeros del cuerpo de policía nacional.

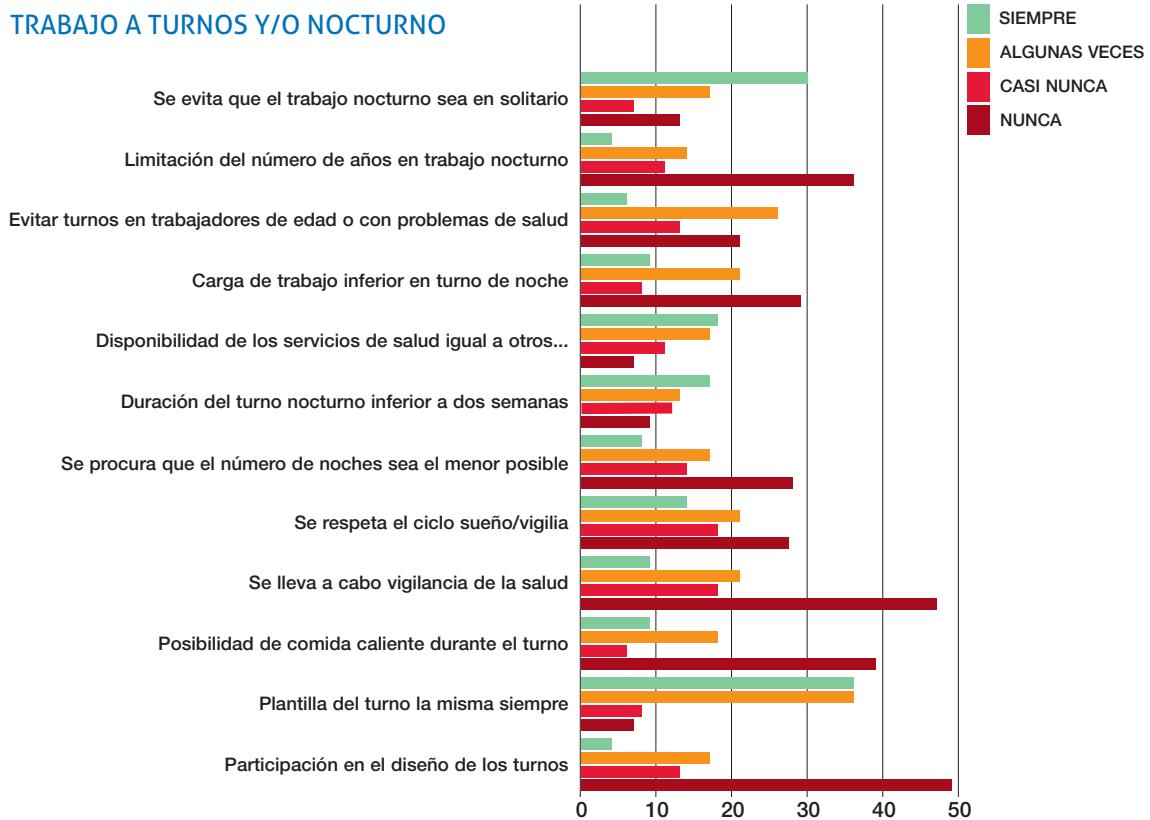
### CONCILIACION DE LA VIDA LABORAL CON LA FAMILIAR



## SITUACIÓN LABORAL EN RELACIÓN CON EL TRABAJO A TURNOS Y NOCTURNO

En la última pregunta del cuestionario pedimos a los encuestados que señalaran la opción que mejor reflejara su situación laboral en relación al trabajo a turnos. Un 50% de los trabajadores nos informan de que nunca participan en el diseño y definición de los turnos; un 40% no tiene posibilidad de comida caliente y equilibrada durante el turno; el 47% dice que no se lleva a cabo la vigilancia de la salud, (revisión médica inicial y periódica para comprobar la evolución de la salud de los trabajadores que trabajan a turnos y/o con jornada nocturna); no se respeta el ciclo sueño/vigilia para un 28% de los encuestados; un 29% dice que no se tiene en cuenta el número consecutivo de noches de trabajo, para intentar que éste sea el menor posible; un 8% se queja de que su disponibilidad de los servicios de salud no es la misma que la de los trabajadores diurnos; para el 30% la carga de trabajo no es inferior en el turno de noche y para el 21% habla de que no se evitan los turnos en trabajadores de edad o con problemas de salud relacionados con el trabajo a turnos; el 36% dice que no existe una política que limite el número de años con trabajo nocturno.

TRABAJO A TURNOS Y/O NOCTURNO





Estos datos cuantitativos se ven refrendados por la información que nos proporcionaron los trabajadores en los grupos de discusión celebrados. Su queja principal es que los turnos no están organizados, hay trabajadores que no saben que turno van a tener mañana y los descansos no están bien establecidos; cuando se les pregunta si disponen de la posibilidad de comida caliente nos dicen que no y que a veces no tienen ni donde sentarse a comer. Refieren un alto índice de divorcios entre los miembros del cuerpo y accidentes de trabajo por el exceso de jornada, dado que no hay plantilla suficiente para las necesidades del trabajo. El índice de suicidios también es alto y muchas las bajas por problemas psicológicos derivados de las condiciones de trabajo; utilización de los buenos turnos y/o buenos puestos como premio o castigo de manera arbitraria por los mandos; existe coacción y presiones, situaciones que crean mucho malestar; los protocolos que se firman no se respetan ni se llevan a cabo, y los informes de evaluación de las condiciones de trabajo se dilatan en el tiempo o directamente no se hacen. El servicio de prevención es escaso, con pocos recursos humanos y económicos. Las evaluaciones de riesgo son muy generalistas y no contemplan los riesgos psicosociales. Las bajas no reconocen las causas cuando son riesgos psicosociales. “Estamos vendidos, pero más vendidos internamente que en la calle, sobre todo por la falta de organización, el abuso de poder constante, la inseguridad en tu puesto de trabajo...”

## 5.4. Conclusiones

A la vista de los datos hasta aquí ofrecidos, podemos confirmar los siguientes datos.

- ▶ Como hemos podido ver, los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado aquí analizados, la Guardia Civil y la Policía Nacional, realizan su labor en condiciones de deficientes, en donde los aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como su contexto social y ambiental, son fuente de daños físicos, sociales y psicológicos para los trabajadores. Estos efectos negativos pueden llegar, en algunos casos, a perturbar y modificar su personalidad, sus hábitos sociales, sus relaciones con el entorno.
- ▶ La cultura de la prevención y la salud laboral avanza a un ritmo muy lento en los cuerpos de policía nacional y guardia civil. El trabajo que realizan los trabajadores pertenecientes a estos sectores, está sujeto al cumplimiento de una normativa muy determinada y específica, que les deja muy poco margen de actuación.
- ▶ Las quejas sobre la salud en el ámbito laboral son elevadas y se asocian principalmente a las presiones en el trabajo y la falta de apoyo por parte de los mandos. Los porcentajes de población trabajadora en estos sectores, obtenidos por nuestra investigación, que

dicen tener síntomas depresivos, apatía, ansiedad, pérdida de autoestima y sensación de aislamiento y fracaso son demasiado altos como para no tenerlos en cuenta y actuar de inmediato.

- ▶ La decepción y la frustración por un trabajo realizado y no recompensado adecuadamente por parte de la sociedad, de los mandos, los problemas con los ascensos, las subidas o no de sueldo, el no reconocimiento de honores y medallas, la falta de reconocimiento, están desembocando en una creciente apatía. Se incrementan todas las situaciones de fatiga física y emocional.
- ▶ La principal fuente de estrés, el burnout, el acoso y el malestar físico y psíquico que sufren muchos policías son básicamente resultado de una concreta organización del trabajo, centrada en la autoridad y en el uso excesivo del poder disciplinario, y no de problemas individuales, de personalidad o que responden a circunstancias personales o familiares. Este dato se ha confirmado por las técnicas de investigación cualitativa, pues es objeto de continua referencia en los “grupos de discusión” celebrados con representantes de los dos cuerpos. El impacto negativo de estas situaciones en la salud de estos trabajadores está fuera de dudas: mayor riesgo de tener problemas gastrointestinales, altos índices de colesterol y enfermedades

coronarias, bajas por motivos psicológicos, suicidios o intentos de suicidio, problemas de pareja, como prueba el elevado índice de divorcios en estos cuerpos, en especial en la Guardia Civil, etc.

- ▶ Esa creciente presión en el cumplimiento de unos objetivos que, a menudo, se ven solamente como para cubrir estadísticas, la presión de la calle por actitudes ciudadanas con prejuicios por la imagen que se transmite de los policías y guardias civiles, la discriminación que sufren todos aquellos trabajadores que realizan funciones sindicales y que ven como sus aspiraciones son paralizadas para presionarles, y han aumentado la desmotivación que sufren los trabajadores, aun los más jóvenes con pocos años de servicio. En este contexto, se ha incrementado las situaciones de inseguridad y miedos que llevan no ya sólo a propiciar un mayor número de bajas, sino también a putas de conductas autodestructivas, y en todo caso degradantes, como el uso y abuso de medicamentos que ayuden a reducir los síntomas derivados de estas situaciones, así como aumento en el consumo de tabaco, alcohol, café y otras sustancias. Con lo que el problema de las llamadas adicciones también presenta una creciente incidencia, siendo aquellas el tercer grupo de problemas vinculados a los riesgos psicosociales (estrés, violencia y adicciones).



## VI. ACCIÓN PREVENTIVA

### 6.1. Necesidad de evaluar los riesgos psicosociales

**D**E la medición hay que pasar a la acción preventiva con urgencia, a la vista de estos datos. Para ello, la primera medida a adoptar es la Evaluación de Riesgos, cuya obligatoriedad es hoy manifiesta, también en el ámbito del trabajo policial. Ninguna de las normas específicas excepciona este instrumento, al contrario reclama la atención sobre él, atribuyéndolo a las diferentes estructuras preventivas creadas en su seno. Está claro que dicha exigencia deberá mitigarse en función del tipo de organización, de este modo es preciso **establecer los criterios o indicadores que deben guiar en la selección de los distintos niveles de exigencia**, esto es, un nivel básico o de identificación y análisis, y un nivel avanzado o de evaluación propiamente dicha. Ahora bien, lo que no puede es orillarse o retra-

sarse la evaluación de estos riesgos ni tan siquiera en estructuras jerarquizadas y disciplinarias, como la Guardia Civil, ejemplo de relación administrativa de sujeción especial, que restringe derechos fundamentales, pues en juego está un derecho elemental, como es la integridad personal y la vida —artículo 15 CE; STCO 62/2007—.

A este respecto, se dispone de diversas metodologías para afrontar tal labor, incluido el método PFSICO del INSHT, de modo que, pese a la ausencia de referencia legal, es posible, y recomendable, que se recurra a la cooperación entre Administraciones para llevar a cabo esta labor, aunque sea de modo gradual y progresivo. Para poder informar de los riesgos específicos en tal sentido es necesario evaluar, por lo que es de esperar que la adjudicación a empresas especializadas de esta labor, ante la poca dotación, por el momento, del Servicio de Prevención propio, ayude a su difusión. En este sentido, el Plan de Prevención, que en este momento se

está elaborando, debe incorporar, a su vez, procedimientos tanto de evaluación como de gestión de estos riesgos. El *Manual de Información* realizado por el Servicio de Prevención en el ámbito de la Guardia Civil anuncia la incorporación del Sistema de Gestión de Riesgos asumido con carácter general por la Administración del Estado, lo que exige hacer un especial seguimiento de estas situaciones, aunque tampoco en el ámbito general se haya llevado a cabo una actividad significativa, hasta hoy.

## 6.2. Medidas preventivas ante los riesgos psicosociales

Tras evaluar los riesgos hay que **intervenir, desarrollar las medidas necesarias** para su eliminación o control, **mediante la planificación de la prevención**. La intervención frente a los riesgos psicosociales implica introducir cambios en las estrategias de gestión de personal y producción para mejorar la organización del trabajo-. No cabe duda, que los cambios en la organización del trabajo deben basarse en un **aumento de la “democracia” y el respeto a los derechos personales en el trabajo** policial, para favorecer el bienestar y la salud de los trabajadores, así como la calidad del servicio mismo. Cierto

que esto choca radicalmente con el modo de entender el trabajo policial, sobre todo en la Guardia Civil, rígidamente disciplinario.

Pero no cabe más remedio que avanzar en esa dirección, sin perjuicio de salvaguardar el modelo militarizado actual. Las **medidas preventivas** deben tender de forma general a:

- ▶ Fomentar el **apoyo entre los trabajadores y sus superiores** en la realización de las tareas; por ejemplo, potenciando el trabajo en equipo y la comunicación efectiva. *Ello puede reducir o eliminar la exposición al bajo apoyo social y bajo refuerzo.*
- ▶ **Incrementar las oportunidades** para aplicar los conocimientos y habilidades y para el aprendizaje y el desarrollo de nuevas habilidades; por ejemplo, a través de la eliminación del trabajo estrictamente paudado. *Ello puede reducir o eliminar la exposición a las bajas posibilidades de desarrollo.*
- ▶ **Promocionar la autonomía de los trabajadores y trabajadoras** en la realización de las tareas, acercando tanto como sea posible la ejecución al diseño de las tareas y a la planificación de todas las dimensiones del trabajo, por ejemplo, potenciando la participa-



ción efectiva en la toma de decisiones relacionadas con los métodos de trabajo. ***Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja influencia.***

- ▶ **Garantizar el respeto y el trato justo a las personas**, proporcionando salarios justos, de acuerdo con las tareas efectivamente realizadas y cualificación del puesto de trabajo; garantizando la equidad y la igualdad de oportunidades entre géneros y etnias. ***Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja estima.***
- ▶ **Fomentar la claridad y la transparencia organizativa**, definiendo los puestos de trabajo, las tareas asignadas y el margen de autonomía. ***Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja claridad de rol.***
- ▶ **Garantizar la seguridad proporcionando estabilidad en el empleo** y en todas las condiciones de trabajo (jornada, sueldo, etc.), evitando los cambios de éstas contra la voluntad del trabajador. ***Ello puede reducir o eliminar la exposición a la alta inseguridad.***
- ▶ **Proporcionar toda la información necesaria, adecuada y a tiempo** para facilitar la realización de tareas y la adaptación a los cambios. ***Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja previsibilidad.***
- ▶ **Cambiar la cultura de mando** y establecer procedimientos para **gestionar personas de forma saludable**. ***Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja calidad de liderazgo.***
- ▶ **Facilitar la compatibilidad de la vida familiar y laboral**, por ejemplo, introduciendo medidas de flexibilidad horaria. ***Ello puede reducir o eliminar la exposición a la alta doble presencia.***
- ▶ **Adecuar la cantidad de trabajo al tiempo que dura la jornada** a través de una buena planificación como base de la asignación de tareas, contando con la plantilla necesaria y con la mejora de los procesos productivos o de servicio, evitando una estructura salarial demasiado centrada en la parte variable, sobre todo cuando el salario base es bajo. ***Ello puede reducir o eliminar la exposición a las altas exigencias cuantitativas.***







## VII. CATALOGO DE ALGUNAS 'EXPERIENCIAS PRÁCTICAS'

**A**NTE la extraordinaria lentitud con la que progresa no ya la “cultura preventiva”, que de momento no existe, sino la “actividad preventiva”, en el trabajo policial, sobre todo en el ámbito de la Guardia Civil, aunque también en la Policía Nacional, es difícil hallar elementos de “buenas prácticas”, que nos ayuden a difundir un modelo de acción más eficaz y diverso que el actual. No obstante, en el marco de los diversos cuerpos de policía sí que podemos encontrar algunas experiencias positivas y a fomentar, aunque algunas de ellas se hayan quedado sin culminar y otras no hayan dado los resultados esperados, hasta el momento.

En este sentido, se destaca la actividad de **evaluación de riesgos psicosociales en la Policía Local del Ayuntamiento de Albacete**, a fin de medir la situación de la Policía Local a estos efectos. Aunque esta actuación se debió a la presentación de diferentes quejas por

parte de algunos agentes, no cabe ignorarla, en la medida en que la mayor parte de las actuaciones de este tipo en las empresas privadas derivan de un primer requerimiento por parte de la Inspección de Trabajo y de Seguridad Social. En esta misma línea de medición o evaluación de indicadores, tanto de riesgo como de daños, debe traerse a colación las ocasiones en las que se han fomentado, desde la organización policial, Estudios que propicien la Evaluación del impacto de los riesgos psicosociales en el trabajo policial. En este sentido, la elaboración de de la “Encuesta Psicosocial” entre 1998-1999, denominada VADES-99, es un buen ejemplo de investigación, evidenciando la incidencia del estrés laboral en los guardias civiles. Aunque no han faltado los estudios internos en tal dirección, evidenciando la inquietud y la preocupación institucional al respecto, la falta luego de transparencia y, sobre todo, de aplicación, ha dejado en la nada tan loable iniciativa.

En segundo lugar, es reseñable que en el marco de la policía autonómica, como es el caso de la vasca, la Ertzainza, se haya adoptado una normativa interna que obliga a fijar un procedimiento de gestión de los incidentes vinculados a situaciones de acoso moral. En este sentido, el actual modelo de afrontamiento de este problema desde la fijación de **Protocolos de Gestión de Conflictos** ha tenido ya seguimiento también en el trabajo policial y aparece como una vía fomentada desde la legislación para las AAPP. Una vez más la Orden de la Consejería de Interior del Gobierno Vasco, deriva de la presión que ha supuesto la proliferación de denuncias en tal sentido en el cuerpo de policía autonómico. El problema reside en la centralidad que siguen teniendo los mandos policiales, sin perjuicio de la posibilidad de actuar, como ha sucedido en alguna ocasión, de la ITSS.

En tercer lugar, es evidente que resulta del máximo interés el reforzar las **Estructuras específicas de psicología** desarrolladas en el seno de la Guardia Civil, así como en otros cuerpos policiales, aunque más diluidamente. En este sentido, el intento de crear más modernos y desarrollados servicios específicos de este tipo en diversas provincias, como sucediera en las tres vascas y en Navarra, ilustra el buen camino. El que se desmantelaran en 1995 frustró sin duda esta evolución. Pero no cabe duda que la aprobación del nuevo marco regulador preventivo debería propiciar una oportunidad para reto-

mar este proceso y orientarlo hacia el enfoque preventivo laboral, de modo que se concilie la evolución en el ámbito de las técnicas policiales y selección de personal con la política de salud laboral.

Finalmente, hay que resaltar, también en la línea de fomentar la investigación y el conocimiento de una realidad incisiva pero que permanece oculta, el estudio que promovió de nuevo la Dirección General de la Guardia Civil en 2003, y que tenía como objetivo conocer la realidad para implantar una campaña de prevención de conductas suicidas, ante la constatación de que el trabajo policial se había convertido en un factor de riesgo para la propia vida. El Estudio es un modelo de trabajo interdisciplinar, incorporando tanto técnicos internos como externos, en especial del ámbito de las Universidades, que realizaron el asesoramiento técnico. También participaron en él diversos tenientes psicólogos de la Escala facultativa superior del Cuerpo y miembros del Consejo Asesor Personal. Pero si su realización es un ejemplo de investigación sobre esta materia, su capacidad para poner en práctica una política efectiva para la prevención de conductas autodestructivas derivadas de factores de riesgo psicosocial falló, pues se obvió el motivo principal de las quejas, sugerencias y reclamaciones: un cambio del modelo organizativo del trabajo policial en la Guardia Civil, que favorezca un menor autoritarismo y una mayor participación de los agentes (Carrillo, F. et altri, p. 95).



## VIII. LA EXPERIENCIA EN LOS TRIBUNALES: SENTENCIAS SOBRE RIESGOS PROFESIONALES EN LAS FCCSE

**La Guardia Civil y la Policía Nacional están incluidos dentro del marco regulador de la prevención de riesgos laborales, sin posibilidad de excluir a categorías de trabajadores, tan sólo se pueden excepcionar determinadas funciones.**

*Sentencia del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas (Sección 2ª), de 12 de enero de 2006 (asunto C-132/04)*

Esta sentencia condenó al Reino de España por incumplir las obligaciones que derivan de la Directiva 89/391/CEE, al no haber adaptado su ordenamiento jurídico interno a los artículos 2, apartados 1 y 2, y 4 de dicha Directiva, por cuanto no se pueden excluir sectores de actividad enteros de las normas, pues la exclusión «únicamente puede aplicarse en el supuesto de acontecimientos excepcionales en los cuales el correcto desarrollo de las medidas destinadas a garantizar la protec-

ción de la población en situaciones de grave riesgo colectivo exige que el personal que tenga que hacer frente a un suceso de este tipo conceda una prioridad absoluta a la finalidad perseguida por tales medidas con el fin de que ésta pueda alcanzarse» (apartado 26). De ahí que no puede excluirse a las Fuerzas Armadas, tampoco, pues, a la Guardia Civil, de la aplicación de la normativa preventiva.

---

**La violencia ambiental o social ejercida contra un policía por ser tal constituye un factor de riesgo psicosocial y una fuente de daños derivados del trabajo que, como tales, se deben calificar de accidentes de trabajo.**

*Tribunal Supremo (Sala de lo Social). Sentencia de 18 enero 2005. RJ 2005\1157.*

“Es sin duda el ejercicio ininterrumpido de sus funciones como Ertzaina lo que ha dado lugar a los insultos, agresiones y amenazas sufridas por el demandante, que, a su vez, fueron causa del deterioro de la salud de éste y de su baja por incapacidad”. La relación de causalidad con la ejecución del trabajo («con motivo de la realización de su trabajo, siempre que se pruebe que la enfermedad tuvo por causa exclusiva la ejecución del mismo») hace referencia “no sólo a la represalia contra una determinada y concreta actuación policial sino también a la habida contra la fidelidad a la profesión policial mediante el cabal cumplimiento de los deberes y de las funciones que tal profesión impone a través de su ejercicio diario”.

---

**El acoso moral a un agente de la Guardia Civil puede producirse si sufre actuaciones de sus superiores que, aisladamente consideradas carecerían de relevancia jurídica, pero valoradas en su conjunto evidencian bien una infracción disciplinaria bien un delito (Código Penal Militar).**

*STS, Sala Militar, Tribunal Supremo (Sala de lo Militar, Sección 1ª) Sentencia de 27 mayo 2010 RJ 2010\4306.*

“No es posible perder de vista a estos efectos que hechos que, considerados aisladamente y en abstracto, carecen de significación jurídica, constituyendo lo que la doctrina califica como actos neutros —cuya configuración como delito o falta disciplinaria dependerá de cual sea el plan de autor, es decir, del propósito o finalidad que guíe al responsable de los mismos—, resultan, empero, ser ilegales cuando se inspiran u obedecen a un propósito unitario ilícito, cual podría ser el de presionar o acosar moralmente a un miembro de la Guardia Civil a través de una serie de acciones en apariencia legales, prevaliéndose para ello de la condición de superior que respecto a aquél ostente el autor de tales hechos, acciones, todas ellas, próximas y continuadas en el tiempo, cuya eventual consideración como delito —de los artículos 106 o, en su caso, 103 o 138, todos ellos del Código punitivo castrense— dependerá, entre otros extremos, de su gravedad, entidad o intensidad, así como de sus efectos o consecuencias...”

---

**La posición mayoritaria de la jurisprudencia militar se orienta hacia la consideración como falta disciplinaria grave de las situaciones de acoso moral.**

*Tribunal Supremo (Sala de lo Militar) Sentencia de 17 enero 2006 RJ 2006\942*



“... el relato probatorio pone de relieve una serie de hechos que si bien aisladamente considerados no resultan reprochables, en ningún caso en la perspectiva punitiva, valorados en su conjunto es criterio de la Sala que no puede excluirse la relevancia disciplinaria de los mismos por eventual extralimitación o exceso en el ejercicio del mando; extremo sobre el que no nos corresponde realizar adicionales consideraciones”.

---

**Procede imponer el recargo de prestaciones al Ayuntamiento responsable de un proceso de acoso moral contra un policía local, por incumplir sus obligaciones preventivas.**

*STSJ Castilla-La Mancha/Albacete, 29 de junio de 2010, Sentencia número 1074.*

“En el presente caso, está probado que el actor presentó las quejas al Ayuntamiento... sin que se adoptara ninguna medida por parte de éste. Es más... el trato hostil y humillante se lo daban el Alcalde y el Jefe de policía local, que no sólo se le retiró el arma realizando servicios nocturnos sin ella, sino también que se le denegó la ropa

reglamentaria y, muy especialmente, que se le mantuvo realizando un cuadrante, que tras cuestionarios de consecuencias físicas por estrés, de 3-11-04, fue retirado al resto de policías por indicación médica y se recoge también que consecuencia de todo ello fue la necesidad de tratamiento médico y, en definitiva, la patología que motivó la IPT reconocida, con todo lo cual concurren, claramente, todos los requisitos para la apreciación del recargo conforme a la doctrina jurisprudencial... Hay infracción de medidas de seguridad y salud y especialmente de intervención (como dice la Directiva 89/391 CEE “el empresario adoptará las medidas que sean necesarias para la protección de la seguridad y salud de los trabajadores, incluidas las actividades de prevención de riesgos profesionales)”, hay resultado lesivo y... nexo de causalidad”.

“En consecuencia, al no entenderlo así la sentencia incurrió en algunas... infracciones imputadas y debe ser revocada, para, con estimación de la demanda, dar lugar al recargo solicitado, revocando también las resoluciones del INSS que lo denegaron y, en cuanto al porcentaje, se impondrá en el nivel máximo solicitado, dado que la infracción de la demanda es muy grave...”.

---

**Los daños que resulten de situaciones conflictivas en el ejercicio de la relación de servicios por parte de los agentes tienen la consideración de patologías derivadas del trabajo y, como tales, deben repararse con el derecho a pensiones extraordinarias.**

*STSJ, Contencioso Administrativa, Málaga, 17 de junio 2002*, que reconoció a un policía nacional la relación causa-efecto entre sus vivencias laborales entre los años 1981 y 1985, cuando estuvo destinado en el País Vasco y fue sancionado disciplinariamente, y los síndromes depresivos y delirantes que desarrolló, hablando expresamente de “síndrome del Norte” (si bien se refiere más bien al Trastorno por Estrés Postraumático).

*SAN, Sección 7ª, 10 de marzo 2004*, que reconoció la pensión extraordinaria a un policía nacional destinado en Bilbao, por desarrollar un fuertes estrés continuado por las vivencias negativas —atentados— que tuvo en su destino de Bilbao y desarrolló un Trastorno Esquizofrénico. Esta situación dio lugar a que se le reconociera como enfermedad del trabajo.

*STSJ Madrid, Sala Contencioso-Administrativa, 29 de junio de 2010, n. 661/2010*. Las secuelas producidas por una situación de conflicto entre la militar y uno de sus superiores directos desde la incorporación al servicio constituyen

una enfermedad incluida en el apartado 267, letra c) del cuadro médico anexo al RD 944/01, donde se refieren: "Reacciones a estrés grave y trastornos de adaptación según su intensidad, duración y repercusión en la conducta". Como consecuencia de los hechos acaecidos durante el servicio, fue atendida de urgencias en el Hospital Policlínico al sufrir una crisis de angustia, shock postraumático y cefalea tensional, intentando suicidarse. A partir de este momento comienza a recibir tratamiento por diversos profesionales al sufrir un trastorno adaptativo mixto ansioso depresivo secundario a estrés agudo, estando de baja para la prestación del servicio. Esta situación se vincula al trabajo y debe dar lugar a una pensión extraordinaria.

**El acoso sexual constituye un delito de abuso de autoridad con es ejercido por los mandos, una situación que aparece con la incorporación de la mujer al servicio de la Guardia Civil.**

*Tribunal Supremo (Sala de lo Militar), Sentencia de 12 diciembre 2003RJ 2003\9286 (mismo contenido que para los soldados en STS 20 septiembre 2002, 23 de octubre de 2007, que condena por 28 delitos de abuso de autoridad bajo la modalidad de trato degradante ex artículo 106 CPM por el Teniente tutor a las alumnas; 3 de mayo de 2006).*



“el advenimiento de la mujer al servicio de las Fuerzas Armadas y de la Guardia Civil ha supuesto en todos los casos, además de un exponente más en el tratamiento igualitario personal y laboral derivado de los arts. 14, 23.2 y 35 CE, una proyección de apertura a toda la sociedad de las Fuerzas e Institutos armados. Y ello se ha conseguido con el más pleno y palmario respeto a los derechos y sensibilidad de la mujer, posibilitando de otro lado una atención más completa y satisfactoria a multitud de servicios y demostrándose que la aptitud o personalidad femenina puede desarrollar completamente con total eficacia cualquier actividad militar o policial. Esa integración en régimen de igualdad de derechos y obligaciones exige puntualmente, tal como la normativa penal y disciplinaria prevé, la persecución, reproche y sanción de cualquier conducta o actitud que produzca una transgresión de la pluriofensividad contemplada en el tipo de abuso de autoridad, en su subtipo de ocasionar trato inhumano o degradante, cuando quién ostente a cualquier nivel dichas facultades de mando utilice la jerarquía o las atribuciones inherentes que recibe como responsable en este caso de un servicio, para buscar ocasión de agresión o acoso sexual, vulnerando gravemente de un lado la disciplina y de otro —a través de humillación o vejación— los derechos y libertades del sujeto pasivo de la acción. Cuando, además, la convivencia diaria en muchas Unidades, especialmente rura-

les, de la Guardia Civil provoca los cotidianos contactos profesionales y personales, la exigencia del respeto a la libertad sexual de sus componentes es tanto más necesaria y trascendente, toda vez que cualquier limitación o afectación de la misma puede provocar ante la forzada convivencia una situación de grave incidencia en los derechos individuales en el mantenimiento de la disciplina y en la eficacia del servicio, al margen de posibles perjuicios y efectos con consecuencias en la salud y en la estabilidad psíquica de quién se sienta inquietado en su libertad. Ello implica la necesidad y oportunidad de la inmediata actuación del mando en orden a la más estricta protección de tales libertades y, en su caso, de la protección judicial.”

El contenido de estas normas vuelve a ser recogido por el artículo 11 del Real Decreto 96/2009, de 6 de febrero, por el que se aprueban las Reales Ordenanzas para las Fuerzas Armadas que bajo la rúbrica “Dignidad de la persona” dispone que el militar “Ajustará su conducta al respeto de las personas, al bien común y al derecho internacional aplicable en conflictos armados. La dignidad y los derechos inviolables de la persona son valores que tienen obligación de respetar y derecho a exigir. En ningún caso los militares estarán sometidos, ni someterán a otros, a medidas que supongan menoscabo de la dignidad personal o limitación indebida de sus derechos.”



*STS Tribunal Supremo (Sala de lo Militar, Sección 1ª), Sentencia de 21 octubre 2009, RJ 2009\6267. Se condena a un jefe militar como autor de un delito consumado de "Abuso de autoridad" en su modalidad de trato degradante a un inferior, previsto y penado en el artículo 106 del Código Penal Militar, a la pena de un año de prisión con sus accesorias legales y en concepto de responsabilidad civil a que indemnizara a Dª Eva María en la cantidad de 4.000 euros. Sentencia que confirmamos y declaramos su firmeza. Sin costas.*

### **La jurisprudencia acredita la existencia de un uso desproporcionado del poder disciplinario para intimidar a los Guardias Civiles y desanimar cualquier acción reivindicativa.**

Un agente de la Guardia Civil había solicitado la reposición de sus deteriorados zapatos reglamentarios sin que se procediera, por parte de la Dirección de la Guardia Civil a su adjudicación. Sin embargo, es sancionado como autor de una falta disciplinara de infracción de las normas que regulan la uniformidad, pues, según el

mando que ordenó la sanción, "ello no es excusa para llevar los zapatos en el estado en el que se acreditan en las fotografías aportadas en su día y las que en la prensa se han publicado", de modo que "un mínimo decoro hubiera llevado a la adquisición de unos zapatos por el propio funcionario". Recurrida la sanción por el agente ante el Tribunal Territorial Quinto, fue confirmada, dando la razón a los mandos sancionadores, estimando íntegramente la sanción recurrida —S 22 abril de 2003—.

No obstante, fue casada y anulada pro el TS, **Sala Militar, 9 diciembre de 2004**, por entender que no se ajusta a derecho en la medida en que:

"... ningún reproche disciplinario puede efectuarse a quien usa para el servicio los únicos zapatos reglamentarios que puede utilizar al no haber sido atendida su petición con la urgencia que el deterioro del calzado requería (...) consta su petición de reposición del calzado con mucha antelación a los hechos, sin que ante la actitud de la Administración le fuere exigible desde el punto de vista de la conminación disciplinaria que supone la falta sancionada, la adquisición por sus propios medios de dicho elemento del uniforme militar, para el posterior resarcimiento del gasto originado a su peculio particular..."



## IX. ANEXOS

### 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 con-

junto. 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 extra-laborales 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 (ansiedad, 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 EUROCADRES/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 BUSINESSEUROPE, 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 quién 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 adoptará 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-Europa, CSEE, HOSPEEM, CMRE, EFEE,  
EuroCommerce, 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>1</sup>, el trabajador tiene 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<sup>2</sup> están cada vez más preocupados por el impacto de la violencia de ter-

ceros 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

---

[1]: 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.

[2]: Más información en el anexo.



- 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 y 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 octubre 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 adoptarse;

- 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 empleadores 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 com-

partirán 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.





## X. PARA SABER MÁS

### 10.1. NORMAS REGULADORAS DE LAS RELACIONES PROFESIONALES Y DE PREVENCIÓN DE RIESGOS DE LA GUARDIA CIVIL Y POLICÍA NACIONAL –Y FUERZAS ARMADAS–

#### GUARDIA CIVIL

- Ley 42/1999, de 25 de noviembre, de Régimen del Personal del Cuerpo de la Guardia Civil.
- LO 11/2007, de 22 de octubre, reguladora de los derechos y deberes de los miembros de la Guardia Civil.
- Ley Orgánica 12/2007, de 17 de 22 de octubre, del Régimen Disciplinario de la Guardia Civil —que deroga la Ley de 1991—.
- RD 179/05, sobre Prevención de Riesgos Laborales en la Guardia Civil.
- Orden INT/724/2006, por la que se regulan los Órganos de Prevención de Riesgos Laborales en la Guardia Civil (BOE 16/03/2006).

#### POLICÍA NACIONAL

- LO 2/1986, de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.
- RD 1484/1987, de 4 de diciembre, Naturaleza, Régimen jurídico, Dependencia, Escalas, Categorías, relaciones de Personal y administración del mismo, Uniforme, Distintivos y Armamento.

- RD 1484/1987, de 4 de diciembre, Naturaleza, Régimen jurídico, Dependencia, Escalas, Categorías, relaciones de Personal y administración del mismo, Uniforme, Distintivos y Armamento, objeto de diferentes modificaciones con posterioridad.
- LEY 26/1994, de 29 de septiembre, por la que se regula la situación de segunda actividad en el Cuerpo Nacional de Policía.
- RD 221/1991, 22 de febrero, por el que se regula la organización de Unidades del Cuerpo Nacional de Policía adscritas a las Comunidades Autónomas y se establecen las peculiaridades del régimen estatutario de su personal.
- RD 2/2006, Por la que se establecen normas sobre Prevención de Riesgos Laborales en la actividad de los funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía.
- RD 67/2010, 29 de enero, de adaptación de la legislación de PRL a la Administración General del Estado (deroga el RD 1488/1998).

#### FUERZAS ARMADAS

- RD 1755/2007, de Prevención de Riesgos Laborales del personal militar de las Fuerzas Armadas y de la Organiza-

ción de los Servicios de Prevención del Ministerio de Defensa (BOE 18/01/2008).

- Orden DEF/3573/2008, por la que se establece la estructura de los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales en el Ministerio de Defensa (BOE 10/12/2008).
- RD 293/09, por el que se aprueban las medidas de protección de la maternidad en el ámbito de la enseñanza en las Fuerzas Armadas (BOE 14/04/2009).
- Real Decreto 1932/1998, de 11 de septiembre, de adaptación de los Capítulos III y V de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, al ámbito de los centros y establecimientos militares (modificado parcialmente por RD 67/2010).

## 10.2. NOTAS TÉCNICAS PREVENTIVAS DEL INSHT

- NTP 702/2006: el proceso de evaluación de riesgos psicosociales.
- NTP 703/2006: el método COPSOQ de evaluación de riesgos psicosociales.
- NTP 704-705/2006: Síndrome de estar quemado en el trabajo (burnout).
- NTP 840: El método del Instituto Navarro de Salud Laboral para la identificación y evaluación de factores psicosociales.
- NTP 476/1998: el hostigamiento psicológico en el trabajo
- NTP 489/1998: Violencia en el lugar de trabajo.
- NTP 507/1999: Acoso sexual en el trabajo.

- NTP 577/2001: Carga mental. Indicadores. NTP 659/2005: Carga mental. Diseño de tareas.
- NTP 603-604: Riesgo psicosocial el modelo demanda-control-apoyo social.
- NTP 730/2007: Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial.

## 10.3. BIBLIOGRAFÍA

- BALLBE, M. *Orden público y militarismo en la España Constitucional*. Alianza Editorial. Madrid. 1983.
- CARRILLO, F. et al. *La cara oculta de los policías en España*. Germania. 2006.
- EGUIDO, A. – NEUJILLY, M. “Fuentes de estrés en el trabajo de policía”. En Fariña, F. – Arce, R. (coords.). *Psicología e investigación judicial*. Fundación Universidad-Empresa. Madrid. 1997.
- HYRIGOYEN, M.-F. *El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana*. Editorial Paidós. 1999.
- LAZARUS, R.S. “Estrés y Salud”. En Buendía, J-Ramos, F (coords). *Empleo, estrés y salud*. Pirámide. Madrid. 2001.
- OLMEDO, Nuria. *Guardia Civil ¿policías o soldados?*. Almuzara. 2004.
- Servicio de Prevención de la Guardia Civil. *Manual de Información*. 2008.

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



Con la financiación de: DI-0012/2009

