MAPA DE VALOR EN LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD LABORAL

Organiza:

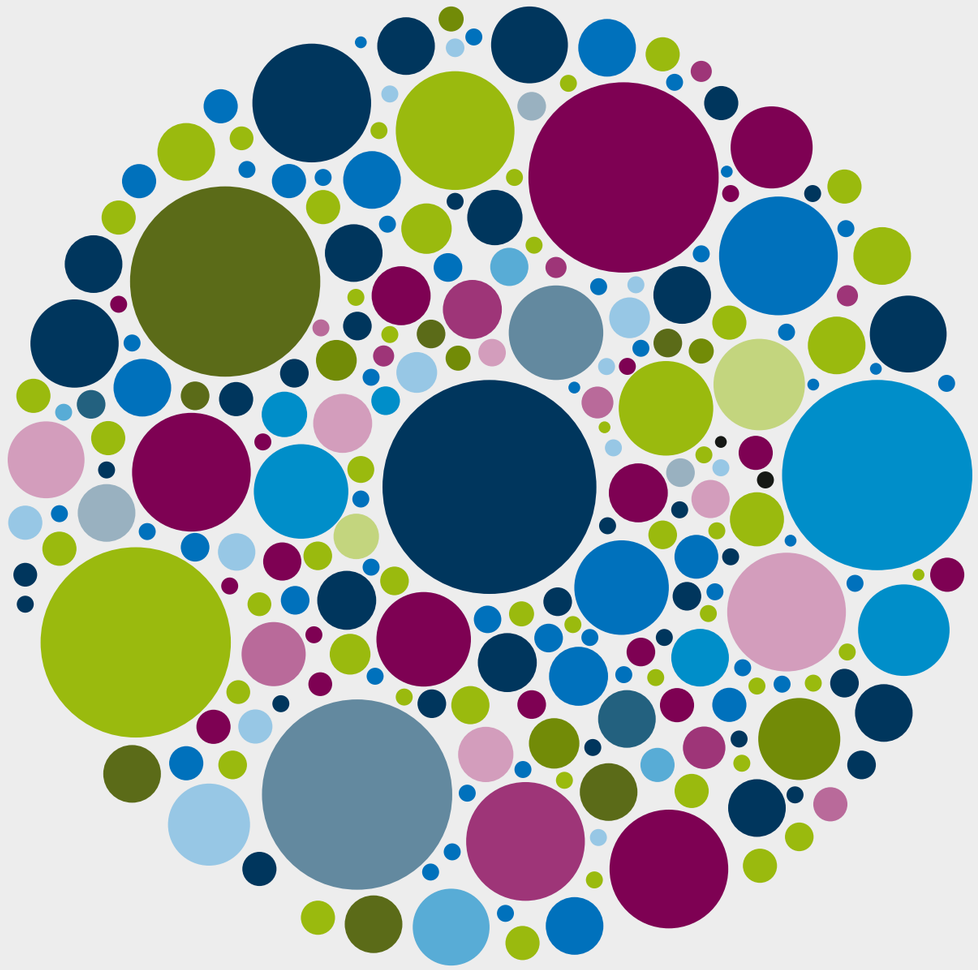
Fomento del Treball Nacional | XXV ANYS de PRL Oficina de Prevenció de Riscos Laborals

Con el apoyo de:

a la feina cap risc

Generalitat de Catalunya

MAPA DE VALOR EN LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL



MAPA DE VALOR EN LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL
ÍNDICE

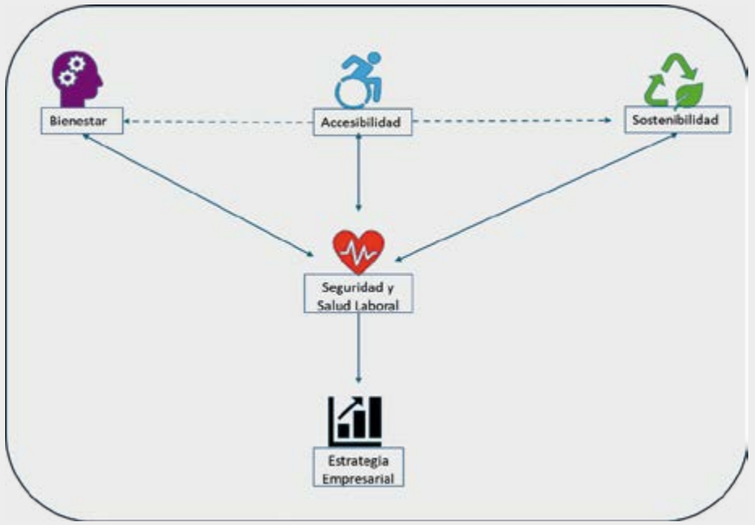
1. **INTRODUCCIÓN** 4
2. **LAS ÁREAS DEL MAPA DE VALOR** 6
   - 2.1. **Accessibilidad** 6
     - 2.1.1. Concepto y alcance actual de la accesibilidad 6
     - 2.1.2. Dimensiones de la accesibilidad 6
     - 2.1.3. Contexto actual 7
     - 2.1.4. Marco institucional y normativo 7
   - 2.2. **Sostenibilidad** 9
     - 2.2.1. Concepto y alcance actual de la sostenibilidad 9
     - 2.2.2. Las dimensiones de la sostenibilidad 9
     - 2.2.3. Contexto actual 9
     - 2.2.4. Marco institucional y normativo 10
   - 2.3. **Bienestar** 11
     - 2.3.1. Concepto y alcance actual del bienestar 11
     - 2.3.2. Dimensiones del bienestar 11
     - 2.3.3. Contexto actual 12
     - 2.3.4. Marco institucional i normativo 12
   - 2.4. **Seguridad y Salud laboral** 13
     - 2.4.1 Concepto y alcance de la Seguridad y Salud en el Trabajo 13
     - 2.4.2. Dimensiones de la Seguridad y Salud en el Trabajo 13
     - 2.4.3. Contexto actual 14
     - 2.4.4. Marco institucional y normativo 14
3. **INTERACCIONES ENTRE ÁREAS** 16
   - 3.1. **Accessibilidad y Seguridad y Salud en el trabajo** 17
     - 3.1.1. Accesibilidad y Psicosociología 19
     - 3.1.2. Accesibilidad y Vigilancia de la salud 21
     - 3.1.3. Accesibilidad física y Seguridad en el trabajo 22
     - 3.1.4. Accesibilidad física y Ergonomía 25
     - 3.1.5. Accesibilidad sensorial y Seguridad en el trabajo 26
     - 3.1.6. Accesibilidad sensorial y Ergonomía 28
     - 3.1.7. Accesibilidad sensorial e Higiene industrial 29
     - 3.1.8. Accesibilidad cognitiva y Seguridad en el trabajo 31
     - 3.1.9. Accesibilidad cognitiva y Psicosociología aplicada 32
     - 3.1.10. Accesibilidad digital y Ergonomía 33
     - 3.1.11. Accesibilidad digital y Psicosociología aplicada 35
   - 3.2. **Sostenibilidad y Seguridad y Salud en el trabajo** 37
     - 3.2.1. Sostenibilidad medioambiental e Higiene industrial 39
     - 3.2.2. Sostenibilidad medioambiental y Seguridad en el trabajo 41
     - 3.2.3. Sostenibilidad medioambiental y Vigilancia de la salud 42
     - 3.2.4. Sostenibilidad social y Seguridad y Salud en el trabajo 42
     - 3.2.5. Sostenibilidad basada en la gobernanza y la Seguridad y Salud en el trabajo 43
   - 3.3. **Bienestar y Seguridad y Salud en el trabajo** 44
     - 3.3.1. Bienestar físico y Ergonomía 46
     - 3.3.2. Bienestar físico, mental y emocional y vigilancia de la salud. 47
     - 3.3.3. Bienestar mental y emocional y Psicosociología aplicada 48
     - 3.3.4. Bienestar social y Psicosociología aplicada 50
     - 3.3.5. Bienestar material/económico y Psicosociología aplicada 52
   - 3.4. **Diagrama de interacciones** 53
4. **APLICACIÓN PRÁCTICA DE LAS INTERACCIONES ENTRE ÁREAS: TRES ESCENARIOS EMPRESARIALES** 54
   - 4.1. Construcción: empresa constructora de obra civil. 55
   - 4.2. Industria: planta de fabricación de componentes metálicos 59
   - 4.3. Centro de atención al cliente: centro de contacto 62
5. **EL VALOR DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN LA ESTRATEGIA EMPRESARIAL** 67
   - 5.1. Repercusiones de la Seguridad y Salud en el trabajo 68
   - 5.2. Indicadores de los impacto 74

ANEXO 1: REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA 75

ANEXO 2: EXPERIENCIAS PRÁCTICAS 77

MAPA DE VALOR EN LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL. **INTRODUCCIÓN.**

Cuando utilizamos conceptos como Seguridad y Salud en el Trabajo, Accesibilidad, Bienestar o Sostenibilidad, no siempre somos conscientes de que se trata de conceptos interrelacionados. No son ideas independientes, sino que se complementan entre sí.



Existen normativas legales y normas internacionales específicas para cada ámbito. Por ejemplo:

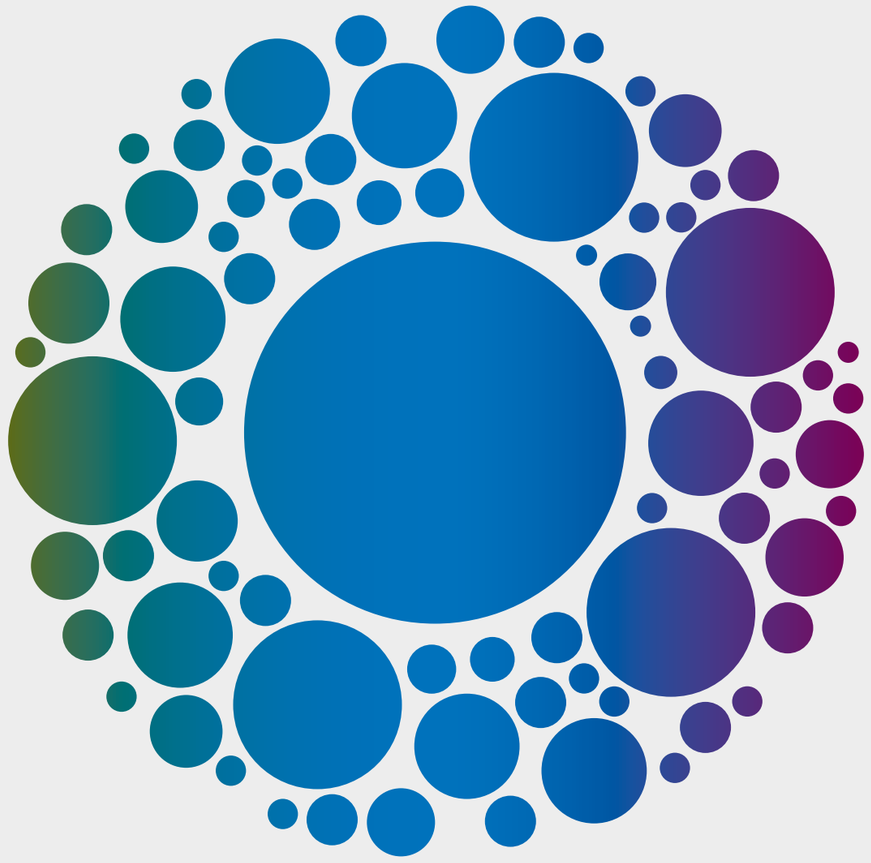
- ISO 45001: se trata de la norma internacional para los sistemas de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST). Su objetivo es prevenir accidentes, mitigar los riesgos laborales y garantizar la seguridad en los lugares de trabajo.
- ISO 14001: es la norma líder a nivel mundial para la implantación de un Sistema de Gestión Ambiental (SGA). Ayuda a controlar el impacto medioambiental, optimizar los recursos y cumplir con la legislación.
- ISO 26000: es una guía no certificable que ofrece orientaciones para integrar la Responsabilidad Social Corporativa (RSC). Abarca los derechos humanos, las prácticas laborales y la gobernanza.
- ISO 21542: especifica los requisitos de diseño para edificios. Garantiza que los espacios físicos sean accesibles y utilizables para todas las personas.
- ISO 17001: norma de accesibilidad que garantiza que entornos, productos y servicios puedan ser utilizados por cualquier persona de forma autónoma.
- ISO 40500 (WCAG): una norma internacional sobre accesibilidad web y digital, que garantiza el acceso a las TIC a las personas con discapacidad.

Sin embargo, no debemos considerar estos sistemas como independientes; al contrario, se enriquecen mutuamente en una especie de «vasos comunicantes», de modo que el esfuerzo que dediquemos a uno se multiplicará en los demás.
Con esta guía, nuestro objetivo es facilitar la creación de lo que hemos denominado el «Mapa de Valor de la Seguridad y Salud en el Trabajo», como herramienta para identificar los flujos entre las diferentes áreas y, sobre todo, para medir los beneficios que la accesibilidad, el bienestar y la sostenibilidad aportan a la Seguridad y Salud en el Trabajo.
A este respecto, se han utilizado diversos ejemplos para facilitar la comprensión y la aplicación práctica.
Asimismo, se identifican los beneficios que la Seguridad y Salud en el Trabajo aportan al éxito empresarial y cómo comunicarlos.
De este modo, será posible:

- Proporcionar un marco estructurado para identificar y aportar valor estratégico a partir de la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Facilitar la integración de la Seguridad y Salud en el Trabajo en áreas clave de la empresa.
- Impulsar la toma de decisiones basada en el valor en materia de salud y seguridad en el trabajo, yendo más allá del mero cumplimiento legal.
- Fomentar una cultura organizativa preventiva e inclusiva, alineada con los criterios de sostenibilidad.

Por último, se ha tenido en cuenta la perspectiva de género en la elaboración de la guía.

MAPA DE VALOR EN LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL.
LOS ÁMBITOS DEL MAPA DE VALOR.



MAPA DE VALOR EN LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL. **LOS ÁMBITOS** DEL MAPA DE VALOR. **ACCESIBILIDAD.**

En primer lugar, definamos las diferentes áreas que abordaremos para diseñar el Mapa de Valor. Aunque se trata de conceptos cada vez más habituales, es necesario aclarar qué entendemos por:

- Accesibilidad.
- Bienestar.
- Sostenibilidad.
- Seguridad y Salud en el Trabajo.

2.1. Accesibilidad



2.1.1. Concepto y alcance actual de la accesibilidad

Cuando hablamos del concepto de accesibilidad, debemos tener en cuenta el concepto de accesibilidad universal, ya que es el más amplio y abarca toda la normativa vigente.
Según el Código de Accesibilidad de Cataluña, la accesibilidad universal es:

> *"El conjunto de condiciones de comprensibilidad y usabilidad que deben cumplir el entorno, los espacios, los edificios, los servicios, los medios de transporte, los procesos, los productos, los instrumentos y los dispositivos, las herramientas, los dispositivos, los mecanismos y los elementos análogos, para que todas las personas puedan utilizarlos y disfrutarlos de forma segura y cómoda, y de la manera más autónoma y natural posible. La accesibilidad universal integra las dimensiones física, sensorial y cognitiva para facilitar la comprensión, la comunicación y la interacción de todas las personas; presupone la estrategia de diseño universal; incluye recursos de accesibilidad cognitiva, como la lectura fácil, los sistemas de comunicación alternativa y aumentativa y los pictogramas, entre otros, y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que puedan tener que adoptarse".*

Por lo tanto, podríamos decir que la accesibilidad universal se entiende como el conjunto de características que hacen posible que un entorno, un producto, un servicio o un medio pueda ser utilizado por el mayor número de personas en condiciones de comodidad, seguridad e igualdad.
Obviamente, un entorno diseñado para todos beneficia a la sociedad en su conjunto, ya que es probable que todas las personas tengan limitaciones o afecciones en algún momento de su vida.
En el ámbito laboral, la accesibilidad universal se convierte en un elemento fundamental para la igualdad de derechos y oportunidades de todos los trabajadores.
En la actualidad, el Código de Accesibilidad de Cataluña es el principal marco normativo –aunque no el único– que establece los requisitos que deben cumplirse en materia de accesibilidad, incluido el entorno laboral.

2.1.2. Dimensiones de la accessibilidad

Como hemos visto anteriormente, la accesibilidad va mucho más allá del ámbito físico; se desglosa en una serie de dimensiones interrelacionadas que, en conjunto, definen en última instancia la capacidad de un servicio o espacio para ser utilizado de forma efectiva por todo tipo de usuarios. De este modo, distinguiremos entre cuatro tipos de accesibilidad:

- **Accessibilidad física.** Se refiere a los espacios físicos, las infraestructuras, los mecanismos de funcionamiento y los entornos, en los que se han eliminado de antemano las barreras arquitectónicas para mejorar, por ejemplo, la movilidad o el acceso a los mecanismos de funcionamiento.

- **Accesibilidad sensorial.** Se trata de garantizar que los estímulos recibidos a través de los sentidos (principalmente la vista, el oído y el tacto) sean accesibles e interpretables para todos los usuarios, mediante la adaptación de elementos como la señalización, las comunicaciones, las notificaciones sonoras y visuales, los textos, los subtítulos, las descripciones táctiles y otras ayudas sensoriales inclusivas.
- **Accesibilidad cognitiva.** Se refiere a la comprensión de los procesos, la información y las comunicaciones. Por lo tanto, nos referimos al uso de un lenguaje claro, una señalización comprensible y estructuras que faciliten la comprensión a todos los usuarios con diversidad cognitiva.
- **Accesibilidad digital.** Cuando hablamos de discapacidad digital, nos referimos a la capacidad de los sistemas digitales –aplicaciones, sitios web, documentos digitales, plataformas de gestión interna y redes sociales– para ser utilizados por usuarios con discapacidades físicas, sensoriales o cognitivas. Por ello, existen normas técnicas europeas como la norma EN 301 549, que define los requisitos específicos que deben cumplir las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para ser accesibles, integrando criterios reconocidos internacionalmente como las WCAG (Pautas de Accesibilidad al Contenido Web).

Todas estas dimensiones constituyen el ámbito de la accesibilidad universal.

2.1.3. Contexto actual

Según el Departamento de Derechos Sociales e Inclusión de la Generalitat de Catalunya, en 2024 había más de 720.000 personas con discapacidad reconocida. De ellas, más de 320.000 se encontraban en edad de trabajar y, por lo tanto, necesitan lugares de trabajo accesibles.

Según el Instituto de Estadística de Cataluña (IDESCAT), la tasa de actividad de las personas con discapacidad en Cataluña en 2024 fue solo del 39,3 % (en España fue del 35,4 % en el mismo periodo). Esta tasa es muy inferior a la de la población general, que fue del 61,6 % en el mismo periodo.

Es evidente que esta diferencia tiene mucho que ver con la falta de puestos de trabajo accesibles.

No se trata de un problema local. Según datos de Eurostat, sigue existiendo en la Unión Europea una diferencia sustancial en el acceso a la información entre las personas con discapacidad y las que no la tienen. Un buen ejemplo es que, durante 2024, el 78,2 % de las personas con discapacidad utilizaban Internet de forma habitual, mientras que la cifra correspondiente a la población sin discapacidad es del 93,5 %. En un mundo cada vez más digitalizado, la accesibilidad digital se está convirtiendo en una necesidad cada vez mayor.

A nivel mundial, hay cifras significativas, como el hecho de que, según un informe conjunto de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y UNICEF de 2022, más de 2.500 millones de personas necesitan al menos un producto de apoyo, como ayudas técnicas para la movilidad o la comunicación; de esos 2.500 millones, 1.000 millones no pueden acceder a ellos.

Cabe recordar que la accesibilidad es una necesidad no solo para las personas con una discapacidad reconocida. Todos podemos sufrir limitaciones a lo largo de nuestra vida, ya sean temporales o permanentes. A medida que la población envejece, las necesidades de accesibilidad se hacen más evidentes.

2.1.4. Marco institucional y normativo

La accesibilidad como derecho está reconocida en instrumentos como la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, que establece la obli-

gación de garantizar el acceso al entorno, al transporte, a la información y a las comunicaciones como condición indispensable para la participación en la sociedad.

En el marco europeo existen directivas que han reforzado este concepto, como el Acta de Accesibilidad Europea (EAA), que armoniza los requisitos para los productos y servicios destinados a las personas con discapacidad. El objetivo es claro: reducir las barreras existentes entre los Estados miembros y fomentar un marco común.

En el contexto catalán, contamos con el Código de Accesibilidad de Cataluña, aprobado por el Decreto 209/2023, un documento de referencia en materia de accesibilidad que desarrolla la Ley 13/2024. Este establece requisitos detallados aplicables a los espacios públicos y privados, el transporte, los servicios, los productos y los sistemas de comunicación, e incorpora de forma explícita la accesibilidad física, sensorial y cognitiva. Asimismo, introduce mecanismos de control, plazos de adaptación e instrumentos para reforzar el carácter operativo y exigible del marco normativo en Cataluña.

La accesibilidad universal se entiende como el conjunto de características que hacen posible que un entorno, bien, servicio o medio pueda ser utilizado para el mayor número de personas en condiciones de confort, seguridad e igualdad.

MAPA DE VALOR EN LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL. **LOS ÁMBITOS** DEL MAPA DE VALOR. **SOSTENIBILIDAD.**

2.2. Sostenibilidad



2.2.1. Concepto y alcance actual de la sostenibilidad

En 1987, la Comisión Brundtland de las Naciones Unidas definió la sostenibilidad como aquello que permite «satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades». Al mismo tiempo, debe garantizarse un equilibrio entre el crecimiento económico, el respeto por el medio ambiente y el bienestar social.

A pesar de esta definición inicial, el concepto de sostenibilidad ha evolucionado y se ha ampliado, consolidándose como un marco multidimensional. No se limita al medio ambiente y a su protección, sino que incluye un enfoque sistémico que analiza cómo las actividades humanas, las estructuras económicas y las dinámicas sociales se relacionan con los límites ecológicos del planeta y con la cohesión social.

Hoy en día, en el contexto contemporáneo, la sostenibilidad se utiliza como principio rector del desarrollo, tanto en la esfera pública como en la privada, y se aplica a diversas escalas: global, nacional, territorial y organizativa. En este sentido, el concepto ha sido adoptado por instituciones internacionales, gobiernos y organizaciones como un lenguaje común para abordar retos complejos como el cambio climático, la desigualdad social, el agotamiento de los recursos y la resiliencia de los sistemas de producción.

2.2.2. Las dimensiones de la sostenibilidad

Según los criterios ESG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza), la sostenibilidad se sustenta en tres dimensiones o pilares principales:

- **Sostenibilidad ambiental**. Se refiere a la conservación de los ecosistemas, la gestión responsable de los recursos naturales y la reducción de los impactos medioambientales derivados de la actividad humana. Dentro de este pilar se incluyen conceptos como el cambio climático, la biodiversidad, el uso eficiente de la energía, el agua y las materias primas, así como la prevención de la contaminación.
- **Sostenibilidad social.** Se centra en cómo se empodera a la sociedad para mantener y garantizar unas condiciones de vida dignas, la equidad, la cohesión social y el respeto de los derechos humanos. Esta dimensión incluye cuestiones como la educación, la salud, la igualdad de oportunidades, la inclusión social y la calidad de las condiciones laborales, situando a las personas como eje central del desarrollo sostenible.
- **Sostenibilidad basada en la gobernanza.** Se refiere a la estructura y la buena gobernanza de la empresa, la ética corporativa, la lucha contra la corrupción, la acción colectiva, la transparencia y el cumplimiento de las obligaciones fiscales, así como a la extensión de todos estos criterios a lo largo de toda la cadena de valor.

También podemos definir la sostenibilidad económica. La dimensión económica de los criterios ESG se refiere a la capacidad de una empresa para generar rentabilidad y valor a largo plazo, al tiempo que gestiona de forma responsable sus recursos y maximiza su impacto positivo en su entorno. Aunque la rentabilidad financiera a corto plazo no es un criterio ESG en sí mismo, la sostenibilidad económica garantiza la supervivencia de la empresa al tiempo que equilibra el crecimiento con las prácticas medioambientales y sociales.

Como ya se ha señalado, los tres pilares actúan de forma conjunta.

2.2.3. Contexto actual

La sostenibilidad se enfrenta a retos de una magnitud global sin precedentes.

En la dimensión medioambiental, el Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático, conocido por sus siglas en inglés IPCC, señala que el calentamiento global antropogénico ha alcanzado aproximadamente 1,1 °C por encima de los niveles preindustriales, lo que provoca fenómenos extremos e impactos observables en los ecosistemas que afectan directamente a la salud, la seguridad alimentaria y la disponibilidad de recursos básicos.

Desde una perspectiva social, existen organizaciones como las Naciones Unidas que nos advierten de que millones de personas siguen viviendo en una situación de vulnerabilidad, con acceso limitado a servicios esenciales como la asistencia sanitaria, el agua potable o unas condiciones de trabajo seguras. Todas estas desigualdades sociales constituyen una serie de obstáculos para el desarrollo sostenible y nos muestran la necesidad de abordar la sostenibilidad como un reto integral entre las personas y el medioambiente.

En el ámbito de la gobernanza, el papel de la alta dirección es fundamental. Los administradores, los inversores y la sociedad en general exigen cada vez más transparencia y una toma de decisiones ética. La rendición de cuentas se convierte en un factor clave para generar confianza y reputación.

En el ámbito económico, los modelos de producción insostenibles generan riesgos sistémicos, entre los que se incluyen la volatilidad de los mercados, la dependencia de recursos finitos y la exposición a impactos ambientales y sociales que comprometen las actividades económicas a medio y largo plazo.

En los últimos años, han aumentado el número de normativas, la exigencia de transparencia por parte de la ciudadanía y las exigencias de los mercados financieros, lo que ha impulsado una mayor sistematización de las prácticas sostenibles. Este contexto ha contribuido a consolidar la sostenibilidad como marco estructural para analizar los riesgos y las oportunidades a largo plazo.

2.2.4. Marco institucional y normativo

El principal marco institucional y normativo que aborda la sostenibilidad a nivel mundial es la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, adoptada por las Naciones Unidas en 2015. Esta incluye 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que abordan los retos medioambientales, sociales y económicos de manera integrada, proporcionando un lenguaje común para orientar las políticas públicas y las estrategias organizativas.

De forma complementaria, organismos como la Comisión Europea han desarrollado estrategias concretas para incluir e integrar la sostenibilidad en las políticas económicas e industriales. Un ejemplo destacado es el Pacto Verde Europeo, que establece las medidas para alcanzar la neutralidad climática mediante el fomento de una economía más sostenible e inclusiva.

Dentro de las organizaciones, marcos como la norma ISO 26000 sobre responsabilidad social, o las normas del Global Reporting Initiative (GRI) o del EFRAG, han estructurado el concepto de sostenibilidad.

La sostenibilidad implica un equilibrio entre el crecimiento económico, el respeto por el medioambiente, la ética empresarial y el bienestar social.

MAPA DE VALOR EN LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL. **LOS ÁMBITOS** DEL MAPA DE VALOR. **BIENESTAR.**

2.3. Bienestar



2.3.1. Concepto y alcance actual del bienestar

Cuando hablamos de bienestar, nos referimos a un concepto complejo y multidimensional que abarca la salud general, la satisfacción con la vida y la capacidad funcional de las personas, y que engloba dimensiones como la física, la mental, la emocional y la social. En un sentido tradicional e histórico, podemos encontrar una relación entre el bienestar y la enfermedad y el daño; hoy en día, el enfoque se ha desplazado hacia cómo las personas viven, perciben, trabajan y experimentan su vida cotidiana.

Encontramos claras raíces institucionales: la Organización Mundial de la Salud (OMS) define la salud como «un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de enfermedades», una definición que ha transformado claramente la evolución del concepto. De este modo, podemos considerar que se trata de un elemento clave en múltiples campos y disciplinas, desde la psicología, la salud pública y la sociología hasta el estudio de las condiciones laborales, todos los cuales alimentan políticas públicas que van más allá de la mera prevención de patologías.

En el ámbito laboral, el bienestar puede definirse como el estado en el que las personas son capaces de hacer frente a las exigencias del trabajo, mantener un equilibrio razonable entre la vida personal y la profesional, y desarrollar sus capacidades en entornos en los que no se vea comprometida su salud física o mental. En este enfoque del concepto, encontramos factores objetivos –como las condiciones de trabajo, la conciliación entre vida laboral y personal, la gestión del tiempo y la estabilidad– y factores subjetivos, tales como la satisfacción, la sensación de control y el reconocimiento.

Podemos encontrar referencias a dos tipos de bienestar:

- el subjetivo (el valor que las personas otorgan a la vida y a las emociones) y
- el objetivo (condiciones materiales y sociales cuantificables).

Se trata de dos formas de abordar el bienestar, que a menudo se utilizan de manera complementaria en estudios e informes internacionales para ofrecer una visión integral del fenómeno.

2.3.2. Dimensiones del bienestar

Dentro del concepto de bienestar, podemos identificar varias dimensiones que interactúan entre sí:

- **Bienestar físico**. Se refiere a la salud general, la presencia o ausencia de enfermedades crónicas, los niveles de energía y la capacidad para realizar diversas actividades cotidianas. Esta dimensión se ve influida por factores como la actividad física, el descanso, la alimentación y la exposición a riesgos ambientales, entre otros.
- **Bienestar mental y emocional.** Esto incluye aspectos como la estabilidad emocional, la capacidad para gestionar el estrés, la ausencia de trastornos de ansiedad o depresión, y la percepción de tener control sobre la propia vida y las propias acciones. En los últimos años, esta dimensión se ha visto especialmente afectada por el aumento imparable de la incertidumbre económica y las nuevas dinámicas socioculturales.
- **Bienestar social**. Se refiere a la calidad de las relaciones interpersonales, al apoyo social percibido y al sentido de pertenencia a un colectivo. Sentirse parte de un grupo que ofrece apoyo social puede ayudar a hacer frente a situaciones estresantes, lo que contribuye a mejorar la salud mental y emocional.
- **Bienestar material o económico**. Se refiere a la seguridad de los ingresos, a cómo satisfacemos las necesidades básicas con dichos ingresos y a la sensación de estabilidad que percibimos. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económi-

cos (OCDE) incluye esta dimensión en sus marcos de medición del bienestar, señalando que la inseguridad económica tiene un impacto directo en la salud mental y la calidad de vida.

2.3.3. Contexto actual

La sociedad en su conjunto está tomando conciencia de la importancia del bienestar en todas sus dimensiones. Existe una creciente sensibilización sobre la necesidad del bienestar físico, cada vez más condicionado por las circunstancias ambientales derivadas del cambio climático. Pero también existe la percepción de que el bienestar físico no es suficiente, especialmente en las sociedades avanzadas, donde los aspectos psicosociales de la vida cobran cada vez más relevancia.

La esfera laboral representa una parte importante de la vida. Por ello, el bienestar laboral, especialmente en sus dimensiones mentales y emocionales, tiene un peso específico en el bienestar general de cada persona.

Una gran proporción de la población activa se ve afectada por cuestiones relacionadas con el bienestar laboral. Según un informe publicado en 2022 por la OMS y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la ansiedad y la depresión, junto con los trastornos relacionados, provocan la pérdida de unos 12.000 millones de días laborables al año en todo el mundo, lo que supone un coste estimado de 1 billón de dólares en pérdida de productividad.

En el contexto europeo, las encuestas sobre las condiciones laborales muestran que existen niveles generales significativos de estrés, fatiga o dificultades para conciliar la vida personal y la profesional. Se pueden detectar patrones específicos en función de la actividad económica, la generación, el género o el tipo de contrato. Informes recientes indican que una proporción significativa de profesionales no percibe su entorno laboral como propicio para el bienestar. Uno de estos estudios es el Informe global sobre el bienestar laboral de Indeed, basado en encuestas realizadas entre 2019 y 2024 a más de 25 millones de trabajadores en 10 países.

En los últimos años, el bienestar laboral ha cobrado protagonismo como consecuencia de las nuevas formas de trabajo y las características de la población activa. La implantación del teletrabajo y la difuminación de la frontera tradicional entre la vida personal y la laboral han puesto de relieve nuevas formas de malestar asociadas a la hiperconectividad, la disponibilidad constante y el aislamiento social. Al mismo tiempo, las expectativas de los trabajadores han evolucionado. Las generaciones más jóvenes valoran, por encima de todo —más allá de un salario digno—, aspectos como la salud mental, el sentido del trabajo, la flexibilidad y el apoyo social como elementos básicos de su bienestar.

2.3.4. Marco institucional y normativo

El marco institucional internacional está estrechamente vinculado al papel de la Organización Mundial de la Salud (OMS), que a mediados del siglo XX sentó las bases conceptuales del término. De este modo, se han promovido iniciativas específicas sobre el bienestar y la salud mental en el lugar de trabajo, fomentando estrategias de prevención, promoción de la salud y mejora de las condiciones psicosociales. Este enfoque se ha visto reforzado gracias a la cooperación entre la OMS y la OIT, lo que ha dado lugar a directrices y recomendaciones genéricas que hacen hincapié en que el bienestar debe entenderse como un concepto transversal y cooperativo.

El bienestar es un estado de equilibrio y satisfacción personal —tanto física como mental y social— que permite a una persona desarrollarse plenamente. Implica armonía en la vida cotidiana, lo que incluye la salud, las buenas relaciones, la seguridad emocional y, a menudo, la estabilidad económica.

2.4. Seguridad y Salud en el trabajo



2.4.1 Concepto y alcance de la Seguridad y Salud en el trabajo

En el marco de la relación laboral y como consecuencia del trabajo que se realiza, los trabajadores llevan a cabo actividades que pueden suponer un riesgo para su salud. La empresa debe garantizar la seguridad y la salud de sus empleados en todos los aspectos relacionados con su trabajo. Las obligaciones del empresario se plasman en una serie de acciones integradas en la gestión global del proceso productivo (evaluación de riesgos, aplicación de medidas de prevención y protección, información y formación de los trabajadores, coordinación entre empresas, etc.). Se trata de una obligación ética y legal.

En consecuencia, la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) puede considerarse como el ámbito de gestión destinado a minimizar los riesgos y daños derivados del trabajo, al tiempo que protege y promueve la salud física y mental de los trabajadores. Esto no solo abarca los accidentes laborales, sino también las enfermedades derivadas de la exposición prolongada a riesgos físicos, químicos, biológicos y psicosociales.

Por lo tanto, el ámbito de la Seguridad y Salud en el trabajo va más allá de los accidentes en los que se puede establecer una relación directa de causa y efecto, abarcando cualquier deterioro de la salud que pueda tener un origen laboral, incluidos los de carácter psicosocial. Por otra parte, se está produciendo un cambio de paradigma según el cual el entorno laboral no solo no debe causar daños a los trabajadores, sino que también debe ser un entorno que promueva la salud física y mental.

La promoción de la salud es una estrategia clave de la política sanitaria para mejorar la salud y el bienestar de la población y consiste en capacitar a las personas para que tomen el control de su salud y la mejoren mediante el cambio de hábitos y la adopción de estilos de vida saludables. La Declaración de Luxemburgo definió la promoción de la salud en el trabajo como el esfuerzo conjunto de los empresarios, los trabajadores y la sociedad para mejorar la salud y el bienestar de las personas en el lugar de trabajo. El lugar de trabajo es un entorno ideal para la promoción de la salud, ya que ofrece un excelente acceso a los trabajadores, permite identificar más fácilmente los problemas y necesidades de salud, y los efectos son positivos no solo para los trabajadores, sino también para las empresas y, por lo tanto, para la sociedad. La promoción de la salud en el trabajo es complementaria a la prevención de riesgos laborales, no un sustituto de esta; va más allá del estricto cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales y tiene una visión social y ecológica que persigue lograr que las empresas se comprometan con la comunidad a la que pertenecen y también con la sostenibilidad.

Las principales enfermedades relacionadas con el trabajo, como los trastornos musculoesqueléticos y los trastornos de salud mental relacionados con factores psicosociales, así como los principales problemas de salud y comportamientos nocivos que afectan a la población catalana (sobrepeso, enfermedades del sistema circulatorio, enfermedades del sistema musculoesquelético, trastornos de salud mental, tabaquismo, consumo de alcohol y drogas), pueden ser objeto de intervenciones de promoción de la salud en el lugar de trabajo y beneficiarse de ellas.

2.4.2. Dimensiones de la Seguridad y Salud en el trabajo

La clasificación en dimensiones que utilizaremos como referencia será la correspondiente a las disciplinas preventivas que actualmente (en el momento de elaborar esta guía) están contempla-

das en la legislación española, con la excepción de que dividiremos la disciplina de Ergonomía y Psicosociología aplicada en dos, tal y como indican los próximos cambios normativos.

Por lo tanto, tendremos en cuenta las siguientes dimensiones:

- **Seguridad en el trabajo**. Abarca las actividades destinadas a controlar las condiciones de trabajo y los aspectos materiales que puedan poner en peligro la integridad física de los trabajadores.
- **Higiene industrial**. Incluye las actividades destinadas a detectar y controlar los contaminantes físicos, químicos y biológicos presentes en el entorno laboral, con el fin de prevenir la aparición de enfermedades profesionales y de alteraciones reversibles o permanentes.
- **Ergonomía**. Conjunto de técnicas destinadas a adaptar el lugar de trabajo a las personas.
- **Psicosociología aplicada.** Se ocupa de cuestiones organizativas y de las relaciones interpersonales.
- **Medicina del trabajo**. Especialidad médica dedicada al seguimiento y la evaluación de las consecuencias de diversos riesgos para la salud de los trabajadores.

2.4.3. Contexto actual

En los últimos años se han producido cambios significativos que han afectado notablemente al mundo laboral y a la situación de la prevención en Cataluña, que se han visto doblemente afectados por la situación de pandemia vivida.

Existen diversas palancas que podemos utilizar desde diferentes ámbitos para promover la Seguridad y Salud en el trabajo e influir en la estrategia empresarial.

Asimismo, se debe hacer hincapié en variables como:

- La perspectiva de género.
- La gestión de la edad.
- Las personas con discapacidad.
- Los trabajadores migrantes.
- Las nuevas formas de trabajo.
- La salud mental.
- La exposición a sustancias cancerígenas.
- La cultura de la prevención.

2.4.4. Marco institucional y normativo

La actual Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) es la norma que transpuso al derecho español la Directiva Marco Europea 89/391/CEE, estableciendo el marco general de seguridad y salud en el trabajo.

La normativa de Seguridad y Salud laboral se complementa con un conjunto de disposiciones de desarrollo o complementarias y con numerosos reglamentos específicos según riesgo o ámbito de trabajo.

A nivel institucional, el INSST (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo) es el órgano científico-técnico encargado del estudio y promoción de la prevención a nivel estatal.

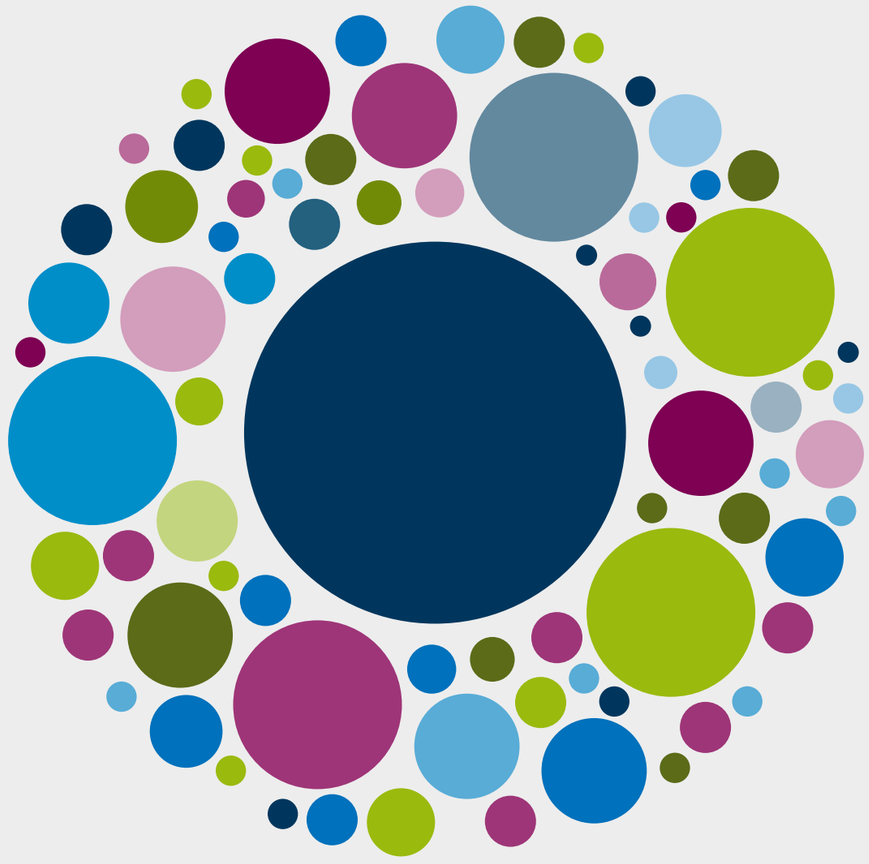
Por otra parte, el ICSSL (Instituto Catalán de Seguridad y Salud Laboral) es el organismo técnico de la Generalitat responsable de coordinar las políticas, la formación y el desarrollo en materia de salud laboral en el territorio de la comunidad autónoma de Cataluña.

La salud laboral es un valor ético de la sociedad y un aspecto clave de la estrategia empresarial que puede aprovechar las sinergias de otras áreas.

A modo de resumen del contenido de este capítulo, tendríamos la siguiente matriz:

		Dimensiones				
Áreas	**Accesibilidad**	Accesibilidad física	Accesibilidad sensorial	Accesibilidad cognitiva	Accesibilidad digital	
	Sostenibilidad	Sostenibilidad medioambiental	Sostenibilidad social	Sostenibilidad basada en la gobernanza		
	Bienestar	Bienestar físico	Bienestar mental y emocional	Bienestar social	Bienestar material o económico	
	Salud y Seguridad en el trabajo	Seguridad en el trabajo	Higiene industrial	Ergonomía	Psicosociología aplicada	Vigilancia de la salud

MAPA DE VALOR EN LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL.
INTERACCIONES ENTRE ÁREAS.



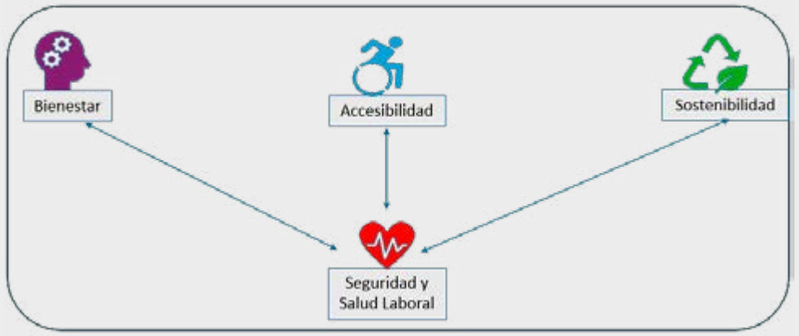
MAPA DE VALOR EN LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL. **INTERACCIONES** ENTRE ÁREAS. **ACCESIBILIDAD**

Como cabe deducir, las cuatro áreas descritas anteriormente no constituyen ámbitos independientes con conceptos aislados. Por el contrario, incluyen conceptos que a menudo son transversales. El hecho de que tendamos a establecer clasificaciones para organizar la forma en que abordamos los distintos aspectos de la vida laboral no significa que muchos de estos aspectos no estén estrechamente relacionados.

Las acciones centradas en un ámbito pueden repercutir en otros, generando un efecto multiplicador que, a menudo, no se aprovecha lo suficiente.

Esta interrelación permite que muchas de las medidas que aplicamos en nuestras organizaciones, dirigidas a un ámbito o dimensión específicos, tengan repercusiones en otros, creando así un efecto multiplicador. No siempre somos conscientes de cómo aprovechar estas sinergias, ni siempre se logra una buena cooperación entre departamentos para aprovechar los conocimientos especializados de cada uno de ellos

Por razones obvias, nos interesa especialmente centrarnos en los puntos de intersección entre la Seguridad y Salud en el trabajo y las demás dimensiones.
Tampoco se trata de forzar interacciones de forma más allá de un análisis razonable. No debemos caer en la tentación de crear una red artificial de influencias.
Por ello, el presente capítulo pretende centrarse específicamente en estos puntos de convergencia.
Mediante el análisis dimensional, se han determinado las siguientes conexiones:



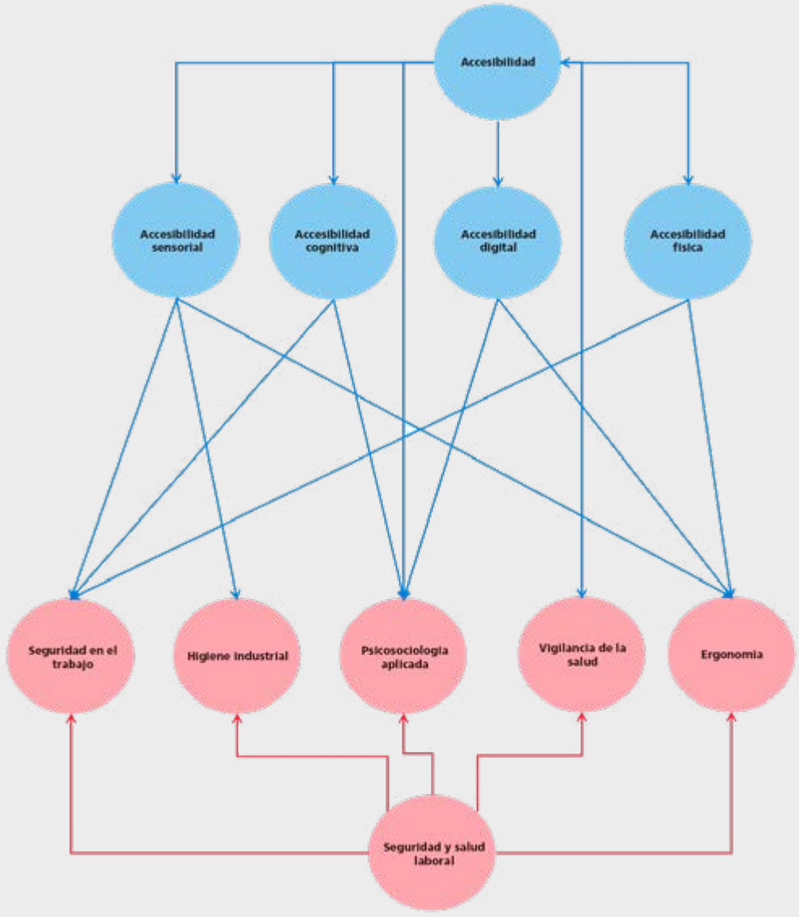
3.1. Accesibilidad y Seguridad y Salud en el Trabajo







Accesibilidad		Seguridad y Salud en el trabajo
Accesibilidad general	→	Psicosociología aplicada.
Accesibilidad general	↔	Vigilancia de la Salud.
Accesibilidad física	→	Seguridad en el trabajo; Ergonomía.
Accesibilidad sensorial	→	Seguridad en el Trabajo; Ergonomía; Higiene industrial.
Accesibilidad cognitiva	→	Seguridad en el Trabajo; Psicosociología aplicada.
Accesibilidad digital	→	Ergonomía; Psicosociología aplicada.



Dado que la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales exige la adaptación de los puestos de trabajo a las características de cada persona, y dado que las empresas, en función de su tamaño, están obligadas a contratar a personas con discapacidad, resulta evidente que un puesto de trabajo accesible será más seguro que uno que no cumpla todos los requisitos de accesibilidad.

Un lugar de trabajo accesible siempre será más seguro que uno que no cumpla los requisitos de accesibilidad.

Además, debemos recordar que existe una amplia legislación relativa a los requisitos de accesibilidad que deben cumplir los edificios, los bienes, los servicios, el entorno digital, etc. Por lo tanto, si cumplimos con estos requisitos, ya vamos por buen camino.
Este sería un primer nivel de accesibilidad general, pero también es necesario tener en cuenta los requisitos de accesibilidad del propio lugar de trabajo y los derivados de las características personales.
Por lo tanto, podríamos decir que los requisitos de accesibilidad tendrían estos tres niveles:

- Generales, derivados de la normativa de accesibilidad.
- Necesarios para las funciones del puesto.
- Específicos para la persona que ocupa ese puesto.

Cabe señalar asimismo que, aunque asociamos la accesibilidad con la discapacidad, los requisitos generales de accesibilidad deben cumplirse independientemente de que haya o no empleados con una discapacidad reconocida.
Sin pretender ser exhaustivos ni en lo que respecta a los aspectos de accesibilidad ni a los riesgos, sino más bien con el fin de proporcionar criterios para que cada organización pueda llevar a cabo su propio análisis, identificaremos las principales interrelaciones.

3.1.1. Accesibilidad y Psicosociología

Accesibilidad		Psicosociología aplicada
Accesibilidad general	⇨	• Contenido del trabajo. • Relaciones interpersonales • Carga de trabajo/ritmo de trabajo • Horario laboral • Acoso • Participación/Control • Violencia externa • Cumplimiento de funciones • Exigencias emocionales (derivadas del trato con clientes, etc.) • Desarrollo profesional (formación o perfeccionamiento insuficientes, promoción inadecuada o insuficiente, remuneración, etc.)

Las personas con discapacidad se enfrentan a todo tipo de barreras para su inclusión en el mundo laboral. Pero quizá la principal barrera sea la de carácter social. Por ello, independientemente del tipo de discapacidad, los riesgos psicosociales son los que pueden afectarles de manera más generalizada.
Algunos de estos riesgos podrían ser:

Contenido del trabajo (repetitividad, escaso contenido, etc.)
Las personas con discapacidad también desean sentir que su trabajo tiene sentido. Es importante evitar una falsa sensación de estar ayudando al reducir la riqueza del contenido del trabajo cuando no es necesario.
Ejemplo: a una persona con discapacidad física se le asignan sistemáticamente tareas muy sencillas «por precaución», a pesar de que cuenta con las competencias necesarias para realizar tareas de mayor valor. Esto genera desmotivación y la sensación de ser de poca utilidad.

Relaciones interpersonales/apoyo social (apoyo social escaso o inadecuado, relaciones personales de mala calidad, situaciones conflictivas, etc.)
Es necesario sensibilizar al personal para que contribuya al éxito de la inclusión de las personas con discapacidad y no la considere una competencia desleal o una carga adicional. Esto puede dar lugar a conflictos.
Además, deben tenerse en cuenta las barreras a las que se enfrentan las personas con discapacidades sensoriales para que puedan interactuar con sus compañeros.
En algunos casos, conviene tener en cuenta que la ubicación física de las personas puede mejorar la interacción, por ejemplo, facilitando el contacto visual entre ellas.
Ejemplo: una persona con discapacidad auditiva queda excluida de las conversaciones informales y de las decisiones que se toman «en el pasillo», lo que puede provocar aislamiento y conflictos. Con sensibilización y canales inclusivos, el apoyo social mejora.
Sin embargo, por otra parte, algunos trastornos requieren entornos en los que se garantice un cierto grado de tranquilidad, espacios que eviten la sobreestimulación sensorial. Por este motivo, es necesario disponer de espacios con distintos niveles de sociabilidad para satisfacer las diferentes necesidades.

Carga de trabajo/ritmo de trabajo (carga insuficiente o excesiva, ritmo elevado o inadecuado, niveles de concentración/atención continuos, etc.)
Es necesario adaptar las exigencias del trabajo a las capacidades de la persona, teniendo en cuenta sus posibles limitaciones.
Ejemplo: una persona con fatiga crónica recibe el mismo volumen y

ritmo de trabajo que el resto sin ninguna adaptación, y acaba sobrecargada. Al ajustar el ritmo y los descansos, se reduce el riesgo.

Horario laboral (turnos de noche, turnos rotativos, jornada laboral excesivamente larga, imprevisibilidad, etc.)
El trabajo nocturno o por turnos puede no ser adecuado para personas que no pueden desplazarse de forma autónoma y dependen del transporte público. Para determinadas personas con discapacidad intelectual, los cambios de turno o la imprevisibilidad no son adecuados.
Ejemplo: una persona con movilidad reducida depende del transporte público adaptado y no puede asumir turnos impredecibles. Una planificación estable y adaptada reduce el estrés y las dificultades.

Acoso (sexual, discriminatorio, etc,)
Las personas con discapacidad pueden ser más vulnerables al acoso, ya que los posibles acosadores pueden percibirlas como más débiles. Por lo tanto, es necesario tener en cuenta esta particularidad en los protocolos contra el acoso.
Ejemplo: una persona con una discapacidad visible recibe repetidos comentarios despectivos o condescendientes. Unos protocolos claros y una actuación rápida reducen la vulnerabilidad.

Participación/Control (falta de autonomía temporal, dificultad para tomar la iniciativa o participar, etc.)
Los canales de participación deben estar a disposición de todos los trabajadores sin discriminación alguna. Estos canales también deben ser accesibles. En particular, las personas con discapacidad deben poder comunicar sus necesidades de adaptación. Además, la empresa debe supervisar que las medidas de inclusión sean adecuadas.

Ejemplo: una persona con una discapacidad cognitiva leve no puede participar en las reuniones porque la información se facilita en documentos complejos y sin previo aviso. Con materiales claros y tiempo de preparación, aumentan la autonomía y la participación.

Violencia externa
Las personas con discapacidad pueden ser más vulnerables a los incidentes de violencia externa, por lo que esto debe tenerse en cuenta en los protocolos pertinentes.
Ejemplo: una persona con discapacidad que trabaja en atención al cliente puede ser objeto de burlas o de agresiones verbales por parte de los usuarios. Los protocolos y el apoyo organizativo reducen el impacto.

Cumplimiento de funciones (indefinición, conflicto, etc.)
Es importante que las funciones que deben desempeñarse estén claramente definidas, especialmente en el caso de que sea necesario adaptar el lugar de trabajo como consecuencia de la implementación de ajustes.
Ejemplo: tras una adaptación del lugar de trabajo, no se redefinen las funciones y la persona recibe instrucciones contradictorias. Esto genera ambigüedad en las funciones. Con una definición clara, se reduce el conflicto.

Exigencias emocionales (derivadas del trato con los clientes, etc.)
Muchas personas con discapacidad pueden sentirse inseguras al tratar con clientes o en situaciones emocionalmente exigentes, por lo que es importante proporcionar formación específica para estas circunstancias. También es habitual que los propios clientes no sepan cómo interactuar con personas con discapacidad. La organización debe crear un entorno que facilite la normalización de la presencia de personas con discapacidad en el lugar de trabajo

Ejemplo: un representante de atención al cliente que recibe quejas agresivas; sin formación ni apoyo, la carga emocional aumenta. Con una formación adecuada y el apoyo de un supervisor, esta se reduce.

Desarrollo profesional (formación o mejora de competencias insuficientes, promoción inadecuada o insuficiente, remuneración, etc.)

Debe considerarse la posibilidad de acceder a una trayectoria profesional sólida en todos los casos en los que las personas hayan demostrado su valía profesional sin discriminación por ningún motivo. Esta posibilidad debe comunicarse de forma transparente, estableciendo claramente criterios de promoción objetivos.

Ejemplo: una persona con discapacidad visual no puede acceder a la formación interna porque la plataforma en línea no es accesible. Si la formación es compatible con lectores de pantalla, podrá progresar en igualdad de condiciones.

La principal barrera para la inclusión laboral de las personas con discapacidad suele ser de carácter social.

3.1.2. Accesibilidad y Vigilancia de la Salud

Accesibilidad general ⟷ **Vigilancia de la Salud**

La Vigilancia de la salud mantendría una interrelación bidireccional con la Accesibilidad.

Por un lado, si contamos con lugares de trabajo accesibles, reduciremos los riesgos ergonómicos y psicosociales, tal y como se explica a continuación, y, de este modo, podremos reducir las deficiencias y/o limitaciones detectadas mediante los reconocimientos médicos laborales.

Sin embargo, por el contrario, lo fundamental es que, a través de la Vigilancia de la Salud, se identifiquen adaptaciones que permitan proteger a los trabajadores independientemente de sus limitaciones.

Estas limitaciones pueden derivarse de:

Discapacidad	Relacionadas con:
Discapacidad física	• Sistema musculoesquelético (deficiencias articulares, amputaciones etc.) • Sistema nervioso (epilepsia, tetraplejia, paraplejia, etc.) • Sistema respiratorio (asma, trasplante de pulmón, fibrosis quística, etc.) • Sistema cardiovascular (enfermedades cardíacas, arritmias, etc.) • Sistema hematopoyético e inmunitario (anemias, inmunodeficiencias no secundarias a la infección por el VIH, etc) • Sistema digestivo (enfermedades hepáticas, incontinencia, etc.) • Sistema genitourinario (insuficiencia renal, incontinencia urinaria, etc.) • Sistema endocrino (hipertiroidismo, diabetes, etc.) • Piel y anexos (psoriasis, etc.) • Neoplasias (tumores)
Discapacidad sensorial	• Visión • Audición • Sistema fonatorio
Discapacidad intelectual	• Intelectual • Trastorno mental

Por lo tanto, más allá de cumplir con los requisitos de accesibilidad establecidos en las distintas normativas, nos encontraremos con limitaciones derivadas de haber padecido cáncer, de sufrir una fobia concreta o de necesitar una organización del trabajo compatible con la diálisis, por citar tres ejemplos distintos. Por ello, las adaptaciones que puedan derivarse de las limitaciones indicadas en el certificado de aptitud para el trabajo podrían referirse a:

- Mobiliario o equipamiento auxiliar.
- Cargas que deben manipularse.
- Movimientos o posturas.
- Horario o el ritmo de trabajo, así como los descansos.
- Horarios.
- Nivel de ruido.
- Nivel de iluminación.
- Discriminación cromática.
- Exposición a determinados contaminantes.
- Atención al cliente.
- Etc.

La aplicación de estas adaptaciones también forma parte de las medidas de accesibilidad personal.

La Vigilancia de la Salud debe permitir identificar las adaptaciones necesarias para proteger a cada trabajador de acuerdo con sus limitaciones.

3.1.3. Accesibilidad física y Seguridad en el Trabajo

Accesibilidad		Seguridad en el trabajo
Accesibilidad física	→	• Caída de personas a diferente nivel. • Caídas de personas en el mismo nivel. • Atropello o colisiones con vehículos. • Caída de objetos durante su manipulación. • Impacto contra objetos fijos. • Colisiones con objetos en movimiento. • Cortes o golpes provocados por objetos o herramientas. • Atrapamiento por o entre objetos. • Incendios

La accesibilidad física debe tener en cuenta diferentes elementos, tales como:

- El acceso a los lugares de trabajo: desde la calle, desde el aparcamiento, desde la recepción.
- Movilidad horizontal y vertical: plantas, pasillos, escaleras, rampas, ascensores.
- Aseos accesibles: espacio para girarse, inodoro, lavabo, espejo, percha.
- Plazas de aparcamiento accesibles: dimensiones, ubicación, señalización.
- Mobiliario: mesas de trabajo, sillas, taquillas, armarios, botiquines de primeros auxilios, mamparas de cristal.

- Equipos y herramientas de trabajo: pantallas, teclados, ratones, impresoras, teléfonos, tijeras, cúteres, carritos.
- Elementos de mando: pomos de puertas, interruptores, sistemas de intercomunicación, mandos de aire acondicionado.
- Emergencias: vías de evacuación, salidas de emergencia, pulsadores de emergencia, equipos contra incendios.
- Auditorios y salas de reuniones: espacios reservados para personas con discapacidad física, acceso al escenario.
- Zonas no laborales: zonas de restauración, zonas de descanso.

Si nos aseguramos de que se cumplan los criterios de accesibilidad de los elementos mencionados anteriormente, los riesgos de seguridad que podrían reducirse serían:

Caídas de personas a diferente nivel:
Si disponemos de escaleras, rampas y ascensores accesibles, reduciremos el riesgo de caídas debidas a la falta de pasamanos en escaleras o rampas, o a peldaños que no cumplan los requisitos legales.
Ejemplo: una persona con movilidad reducida (que utilice un bastón o un andador) necesita subir a una planta superior. Si la rampa no tiene una pendiente adecuada o carece de pasamanos, podría perder el equilibrio al cambiar de tramo y sufrir una caída. Con una rampa accesible y pasamanos continuos, el trayecto resulta seguro.

Caídas de personas en el mismo nivel:
Las personas con problemas de movilidad pueden ser más propensas a perder el equilibrio en superficies resbaladizas; por el contrario, un revestimiento textil del suelo puede dificultar el desplazamiento con ayudas de movilidad con ruedas o provocar caídas si no está correctamente fijado al suelo.
Ejemplo: un usuario de silla de ruedas está cruzando un pasillo con una alfombra textil mal fijada. La rueda delantera se engancha, la silla da un giro brusco y se produce una caída o un vuelco parcial. Con un suelo continuo y las alfombras empotradas o retiradas, el riesgo se reduce

Atropello o colisiones con vehículos:
Si la plaza de aparcamiento se encuentra cerca de la entrada del edificio y cuenta con vías de acceso seguras (paso de cebra, visibilidad, etc.), se reducirá el riesgo de ser atropellado por vehículos que puedan tener dificultades para detectar la presencia de personas en silla de ruedas en aparcamientos donde no siempre hay suficiente iluminación y la presencia de otros vehículos puede obstaculizar aún más la visibilidad.
Ejemplo: una persona en silla de ruedas sale del aparcamiento y necesita cruzar una vía interior. Si el paso de peatones no es visible y hay escasa iluminación, es posible que un conductor no la detecte a tiempo. Con una plaza de aparcamiento accesible cercana, un paso de peatones claramente señalizado y una visibilidad garantizada, el riesgo se reduce.

Caída de objetos durante su manipulación:
Si las herramientas u objetos en general cuentan con elementos que faciliten su manejo (por ejemplo, asas), se reducirá el riesgo de que se produzcan caídas durante su manipulación por parte de personas con dificultades en las extremidades superiores.
Ejemplo: una persona con hemiparesia (pérdida parcial de fuerza en un brazo) coge una caja sin asas ni puntos de agarre. Esta se le resbala, cae al suelo y podría golpearse los pies o las piernas. Con cajas que tengan asas o herramientas con un agarre adaptado, se mejora el control y se reduce el riesgo de caída.

Impacto contra objetos fijos:
Las personas con movilidad reducida suelen necesitar espacios más amplios, ya que tanto las sillas de ruedas como otras ayudas

para la movilidad requieren una anchura determinada para garantizar la movilidad y reducir el riesgo de chocar contra paredes o muebles.
Ejemplo: una persona en silla de ruedas necesita un radio de giro mayor y se desplaza cerca de muebles que sobresalen. En un pasillo estrecho, choca contra una mampara de cristal o una pared sin señalizar. Con suficiente anchura y la protección o señalización de las paredes, se reducen las colisiones.

Colisiones con objetos en movimiento:
En entornos cada vez más tecnológicos y automatizados, es necesario controlar la velocidad de los objetos en movimiento, ya que estos no tienen en cuenta que una persona puede reaccionar con mayor lentitud y, por lo tanto, no pueda evitar una posible colisión.
Ejemplo: en una zona con puertas automáticas y robots móviles, una persona con movilidad reducida reacciona más lentamente y no puede apartarse rápidamente. Si el robot no reduce su velocidad o no detecta obstáculos, puede producirse una colisión. Con límites de velocidad y sensores adecuados, se reduce el riesgo.

Cortes o golpes provocados por objetos o herramientas:
Disponer de herramientas de corte seguras y fáciles de usar (tijeras, cúter, etc.) reducirá el riesgo de cortes.
Ejemplo: una persona con fuerza de prensión limitada en los dedos utiliza un cúter convencional que se le resbala, ya que requiere una fuerza y un control precisos. Podría cortarse la mano. Con un cúter de seguridad y un mango antideslizante, el manejo es más seguro.

Atrapamiento por o entre objetos:
Es necesario controlar los mecanismos de activación automática temporizada que no tienen en cuenta que una persona con movilidad reducida puede desplazarse más lentamente. Por lo tanto, las puertas automáticas o los mecanismos automáticos en general deben conceder tiempo suficiente para reducir el riesgo de atrapamiento.
Ejemplo: una persona en silla de ruedas atraviesa una puerta automática con temporización corta. La puerta comienza a cerrarse mientras aún está pasando y queda atrapada lateralmente. Con sensores y un tiempo de cierre prolongado, se reducen los casos de atrapamiento.

Incendios:
La presencia de personas con movilidad reducida es un aspecto crítico en una posible emergencia, como un incendio. Deben garantizarse vías de evacuación y salidas accesibles, así como medios de evacuación (silla o colchón de evacuación). También debe garantizarse la posibilidad de disponer de zonas de refugio.
Los pulsadores de alarma o los intercomunicadores deben ser fácilmente accesibles en cuanto a altura, acceso y manejo.
Se debe asignar personal de acompañamiento a los equipos de emergencia para una posible evacuación.
Ejemplo: en caso de evacuación, una persona con movilidad reducida no puede bajar las escaleras rápidamente. Si no hay una zona de refugio ni una silla de evacuación, podría quedar expuesta al humo. Con vías de acceso adaptadas, zonas de refugio y personal de acompañamiento designado, se reduce este grave riesgo.

Garantizar la accesibilidad física reduce riesgos de seguridad tan diversos como las caídas, el atrapamiento, los impactos o las dificultades de evacuación.

3.1.4. Accesibilidad física y Ergonomía

Accesibilidad		Ergonomía
Accesibilidad física	⇨	• Carga física derivada de la manipulación manual de cargas / Carga física derivada de las posturas de trabajo. • Carga física derivada de movimientos repetitivos. • Riesgos ergonómicos asociados al uso de pantallas de visualización de datos

En lo que respecta a los efectos de garantizar la accesibilidad física para reducir los riesgos ergonómicos, hemos podido constatar lo siguiente:

Carga física derivada de la manipulación manual de cargas / Carga física derivada de las posturas de trabajo:
Cabe tener en cuenta que el riesgo asociado a la manipulación de cargas depende en gran medida de las características de la persona que las manipula y de las condiciones en las que se lleva a cabo dicha manipulación. Las personas con discapacidad física pueden encontrar mayores dificultades a la hora de manipular cargas, especialmente si no se han tenido en cuenta las condiciones de dicha manipulación.
Lo mismo se aplica a las posturas de trabajo que debe adoptar una persona en silla de ruedas o con dificultades en las extremidades superiores o inferiores.
Por ejemplo, deben evitarse las superficies de trabajo que resulten demasiado altas para un usuario de silla de ruedas, al igual que los mecanismos de accionamiento que requieran un sobreesfuerzo para alguien que no pueda realizar un agarre en pinza con los dedos. También deben evitarse los interruptores o pulsadores situados a una altura excesiva y que requieran un sobreesfuerzo para alcanzarlos.
Por otra parte, disponer de mesas de trabajo regulables en altura permite adaptar la superficie de trabajo a las necesidades de cada persona.

Carga física derivada de movimientos repetitivos:
Para evitar los riesgos asociados a los movimientos repetitivos en personas que tienen dificultades para realizarlos, los equipos y procesos deben diseñarse de forma que sean automáticos o permitan una cadencia adecuada. También pueden establecerse rotaciones adaptadas a las características de cada persona, junto con pausas de recuperación.
Ejemplo: una persona con movilidad limitada en la muñeca tiene que etiquetar productos repetidamente utilizando un dispensador que requiere ejercer una gran presión. Esto acelera la fatiga y el dolor. Con un dispensador asistido o automático y descansos programados, se reducen la repetición y la carga de trabajo.

Riesgos ergonómicos asociados al uso de pantallas de visualización de datos:
En la actualidad resulta muy difícil encontrar puestos de trabajo que no requieran el uso de pantallas de visualización de datos; por lo tanto, garantizar su accesibilidad es una prioridad.
En cuanto al aspecto digital, lo abordaremos en el apartado de Accesibilidad digital.
En cuanto al aspecto más físico, existen en el mercado diversas soluciones para teclados, ratones, soportes, pulsadores, etc., diseñadas para personas que puedan tener diferentes dificultades a la hora de utilizar dispositivos convencionales.
Ejemplo: una persona con dificultades para utilizar sus extremidades superiores no puede utilizar un ratón convencional durante horas. Con un trackball, un teclado adaptado o un interruptor y soportes, se reduce el esfuerzo y se mejora la postura.

La accesibilidad física permite adaptar las cargas de trabajo, las posturas y el equipamiento a las características reales de cada persona

3.1.5. Accesibilidad sensorial y Seguridad en el Trabajo

Accesibilidad		Seguridad en el Trabajo
Accesibilidad sensorial	⇒	• Caída de personas a diferente nivel. • Caídas de personas en el mismo nivel. • Atropellos o colisiones con vehículos. • Caída de objetos durante su manipulación. • Impacto contra objetos fijos. • Choques con objetos en movimiento. • Cortes o golpes provocados por objetos o herramientas. • Atrapamiento por o entre objetos. • Incendios

La accesibilidad sensorial al entorno físico (el entorno digital se analizará más adelante) debe tener en cuenta diferentes elementos, tales como:

- Iluminación.
- Suelos.
- Ascensores.
- Mecanismos de activación.
- Contrastes de color entre los distintos elementos: por ejemplo, un interruptor y una pared.
- Señalización.
- Alarmas.
- Elementos de comunicación.

Debemos tener en cuenta que las discapacidades visuales o auditivas pueden adoptar diversas formas. Por ejemplo, algunas personas pueden ser daltónicas. También puede tratarse de una discapacidad parcial, por lo que debemos aprovechar al máximo la visión o la audición residual que puedan tener las personas, aumentando el tamaño de la letra, la iluminación o el volumen de determinados sonidos o alarmas.
Si nos aseguramos de que se cumplan los criterios de accesibilidad para los elementos mencionados anteriormente, los riesgos de seguridad que podrían reducirse serían:

Caída de persona a diferente nivel:
Si los suelos no presentan pequeños desniveles apenas perceptibles para una persona con discapacidad visual, o si las escaleras están provistas de una banda de advertencia de un color que contraste con el peldaño, tanto en la parte superior como en la inferior del tramo, se pueden evitar muchas caídas a diferentes niveles.
Ejemplo: una persona con baja visión no detecta el final de un tramo de escaleras si no hay contraste en el peldaño. Con una banda contrastada en el primer y el último peldaño, identifica el cambio y evita la caída.

Caídas de personas en el mismo nivel:
Deben evitarse los obstáculos que puedan provocar caídas, especialmente aquellos que no se detectan fácilmente con un bastón

porque sobresalen a media altura (por ejemplo, la barra de un torniquete, un mueble o un elemento decorativo). Además, los suelos deben estar en perfectas condiciones para prevenir posibles caídas, sobre todo si presentan imperfecciones difíciles de ver.
Ejemplo: una persona con discapacidad visual que utiliza un bastón no detecta una barra metálica que sobresale a la altura de la cintura (fuera del alcance del bastón). Choca contra ella y se cae. Si se retira el obstáculo o se protege y se marca con un contraste elevado, el riesgo se reduce.

Atropellos o colisiones con vehículos:
En las vías por las que puedan circular vehículos (coches, carretillas eléctricas, dispositivos autónomos de transferencia de carga, cada vez más presentes en las plataformas logísticas, etc.), es importante separar los itinerarios peatonales, utilizar una señalización horizontal y vertical clara, con colores contrastados y un tamaño adecuado, y disponer de señalización acústica en los propios vehículos o en los semáforos que regulan el tráfico.
Ejemplo: una persona con pérdida auditiva no percibe la señal acústica de una carretilla que da marcha atrás. Con una señal luminosa en el vehículo y una separación clara de los peatones, el riesgo se reduce.

Impacto contra objetos fijos:
La falta total o parcial de visión puede implicar que no se identifiquen objetos como muebles, un tirador que sobresale, una vitrina de cristal, un mapa informativo, etc. Si no se puede evitar la presencia de estos elementos en lugares donde podrían provocar colisiones, deben hacerse visibles mediante colores contrastantes.
Ejemplo: una persona con visión parcial no percibe una mampara de cristal sin señalizar y choca contra ella. Con bandas contrastadas a la altura de los ojos, puede detectarla.

Choques con objetos en movimiento:
Deben evitarse los elementos móviles que puedan provocar colisiones; si esto no es posible, debe instalarse señalización acústica y visual para advertir de su aproximación.
Ejemplo: en una zona con carritos en movimiento, una persona con baja visión no los ve acercarse por el lateral. Con avisos acústicos o luminosos y control de la velocidad, se reduce el riesgo.

Cortes o golpes provocados por objetos o herramientas:
El uso de herramientas de corte seguras y fáciles de manejar (tijeras, cúteres, etc.) reducirá el riesgo de cortes.
Ejemplo: una persona con baja visión utiliza tijeras convencionales sin guía ni protector y puede cortarse. El uso de tijeras de seguridad y un espacio de trabajo bien iluminado reduce el riesgo.

Atrapamiento por o entre objetos / Contactos eléctricos / Contactos térmicos / Contacto con sustancias irritantes o corrosivas:
Si no es posible eliminar el factor de riesgo o restringir el acceso al mismo (por ejemplo, armarios eléctricos cerrados, recipientes sellados, tuberías aisladas térmicamente, etc.), el riesgo debe señalizarse de forma visible utilizando una tipografía clara, un tamaño adecuado y en una ubicación apropiada.
Ejemplo: una persona con discromatopsia (daltonismo) confunde las etiquetas codificadas únicamente por el color y manipula un producto irritante sin las precauciones adecuadas. El uso de pictogramas grandes, texto claro y una codificación redundante (color + forma + texto) reduce el riesgo.

Incendios:
La presencia de personas con discapacidades sensoriales (visuales, auditivas o del habla) constituye un aspecto crítico en una posible emergencia, como un incendio. Deben garantizarse vías de

evacuación y salidas accesibles, libres de obstáculos y claramente señalizadas.
También deben disponerse de alarmas visuales y acústicas.
Los equipos de emergencia deben designar personal de acompañamiento para una posible evacuación.
Ejemplo: una persona con pérdida auditiva no puede oír la alarma acústica de evacuación. Con una alarma visual complementaria y personal de apoyo, la respuesta es más segura.

Cuando la información visual o acústica no es accesible, aumenta el riesgo de caídas, golpes, errores y dificultades en la evacuación.

3.1.6. Accesibilidad sensorial y Ergonomía

Accesibilidad		Ergonomía
Accesibilidad sensorial	⇨	• Carga física derivada de las posturas de trabajo. • Carga física derivada de movimientos repetitivos. • Carga mental asociada al entorno laboral. • Fatiga visual.

Cuando hablamos de accesibilidad sensorial, nos referimos a la capacidad de las personas con discapacidad para percibir correctamente la información de su entorno a través de sus sentidos, dando prioridad al oído, la vista y el tacto. En los entornos laborales, garantizar que la información que recibimos a través de estos sentidos sea comprensible y accesible puede ayudar a reducir determinados riesgos ergonómicos asociados a la carga de trabajo física y cognitiva.

En cuanto a los efectos de garantizar la accesibilidad sensorial para reducir el riesgo en el ámbito de la ergonomía, observamos lo siguiente:

Carga física derivada de las posturas de trabajo:
Las pantallas con bajo contraste, texto excesivamente pequeño e indicadores de difícil lectura hacen que la información visual no sea lo suficientemente accesible, lo que obliga a los usuarios a adoptar posturas incómodas para intentar verla mejor. Esto puede provocar inclinaciones del tronco, inclinaciones de la cabeza o acercamientos excesivos a la pantalla y a los paneles de control.
Ejemplo: una persona con baja visión trabaja en un almacén donde las estanterías están etiquetadas con etiquetas pequeñas y de bajo contraste. Para leer la referencia del producto tiene que inclinarse hacia delante repetidamente y acercarse mucho a las etiquetas de las estanterías, adoptando posturas forzadas del cuello y la espalda a lo largo de la jornada laboral. Si las etiquetas se diseñaran con un tipo de letra más grande, un alto contraste y códigos visuales claros, la persona podría identificar los productos desde una mayor distancia y mantener una postura de trabajo más adecuada.
El uso adecuado de códigos de color, relieve táctil o señalización clara y de alto contraste puede ayudar a reducir la tensión y mejorar la seguridad.

Carga física derivada de movimientos repetitivos:
En algunos lugares de trabajo, la falta de información sensorial clara puede obligar a repetir acciones o verificaciones. Por ejemplo, si los indicadores de un equipo no son visibles o comprensibles, la persona puede repetir acciones para comprobar si el proceso se ha completado correctamente.
En determinados lugares de trabajo, la falta de información sensorial clara puede acabar exigiendo comprobaciones excesivas.
En equipos de trabajo con múltiples mandos o pulsadores, en los que es necesaria la interacción con ellos, una señalización táctil o visual

deficiente y difícil de entender puede acabar provocando manipulaciones imprecisas o repetidas, lo que compromete la seguridad del trabajador o le obliga a repetir la manipulación hasta encontrar el mando correcto.
Ejemplo: una persona con pérdida auditiva no oye el «bip» que indica el final del ciclo de una máquina y realiza repetidamente comprobaciones manuales (abrir/cerrar, validar). Con una confirmación visual clara, se reducen las repeticiones.
Ejemplo: una persona con baja visión confunde pulsadores similares que carecen de relieve táctil o contraste y activa el mando incorrecto varias veces. Con relieve táctil y una codificación clara, se reducen las manipulaciones repetidas.

Carga mental asociada al entorno laboral:
Si bien podemos relacionar la carga mental con aspectos psicosociales, también podemos vincular estrechamente el hecho de que un entorno inaccesible puede suponer un mayor esfuerzo cognitivo para una persona con discapacidad a la hora de interactuar con él.
Ejemplo: una persona con pérdida auditiva en un entorno en el que la información se transmite únicamente de forma verbal debe permanecer constantemente atenta para evitar «perderse» las indicaciones. Esto aumenta el esfuerzo cognitivo y la fatiga. Con canales visuales y textos claros, se reduce la carga mental.

Fatiga Visual:
Una iluminación inadecuada, el deslumbramiento en las superficies de trabajo o un contraste insuficiente pueden provocar fatiga visual. Este problema, habitual en muchos lugares de trabajo, puede resultar especialmente significativo para las personas con discapacidad, lo que aumenta su malestar.
Esta fatiga puede provocar malestar, necesidad de acercarse demasiado a los elementos de trabajo o descansos frecuentes para descansar la vista.

Garantizar una buena accesibilidad sensorial visual (niveles de iluminación adecuados, eliminación del deslumbramiento, contraste adecuado de los elementos) contribuye a reducir este tipo de fatiga.
Ejemplo: una persona con baja visión trabaja en un almacén donde los productos se identifican con etiquetas pequeñas y de bajo contraste. La iluminación es irregular y provoca reflejos en las superficies de los envases. Para identificar correctamente los productos, la persona tiene que acercarse mucho a las estanterías y forzar la vista continuamente, lo que le provoca fatiga visual a lo largo de la jornada laboral. Si se mejora la iluminación general del espacio y se utilizan etiquetas con letra grande y alto contraste, la identificación de los productos puede realizarse con menos esfuerzo visual.

Una información sensorial poco accesible puede aumentar la carga de trabajo física y mental, así como la fatiga visual en el trabajo.

3.1.7. Accesibilidad sensorial e Higiene industrial

Accesibilidad		Higiene industrial
Accesibilidad sensorial	⇨	• Exposición a agentes químicos peligrosos (tóxicos, sensibilizantes, etc.) / Exposición a agentes químicos cancerígenos o mutágenos. • Exposición al ruido. • Exposición a temperaturas ambientales extremas (entorno térmico)

La accesibilidad sensorial se refiere a la capacidad de percibir adecuadamente la información del entorno a través de los sentidos, principalmente la vista y el oído. En muchos entornos de trabajo, los riesgos higiénicos no siempre son directamente perceptibles por las personas, por lo que la transmisión de información a través de señales visuales, acústicas o táctiles resulta fundamental para alertarles de situaciones de exposición o indicar la presencia de determinados agentes.
Garantizar una transmisión eficaz de la información puede ayudar a reducir o controlar la exposición a diversos riesgos de higiene industrial.

Exposición a agentes químicos peligrosos (tóxicos, sensibilizantes, etc.) / Exposición a agentes químicos carcinógenos o mutágenos
Uno de los principales problemas en los entornos en los que se utilizan productos químicos es la falta de señalización de los mismos. A menudo, debido a una gestión deficiente del etiquetado, se producen situaciones en las que los trabajadores se ven expuestos a productos químicos sin darse cuenta.
Por ello, es muy importante garantizar un etiquetado con un buen contraste, pictogramas visibles y sistemas de identificación accesibles, de modo que la detección de riesgos resulte una tarea sencilla para todos.
Ejemplo: una persona con baja visión no puede leer una etiqueta con texto pequeño y de bajo contraste y utiliza un producto irritante sin guantes adecuados. Con etiquetas grandes, de alto contraste, y pictogramas visibles, reconoce el riesgo.
Cuando nos encontramos con entornos de trabajo en los que se manipulan sustancias altamente peligrosas, es especialmente importante garantizar que las zonas con riesgo de exposición estén claramente señalizadas.
Por lo tanto, nos referimos a una señalización visual clara, indicadores luminosos o sistemas de alerta accesibles que permitan identificar correctamente la zona.
Ejemplo: una persona con discromatopsia no puede identificar una zona «señalizada» utilizando únicamente un código de colores. Con una señalización redundante (texto + pictograma + color), se evita que entre o manipule cualquier cosa sin las medidas adecuadas.

Exposición al ruido
Es importante que la señalización de riesgos acústicos sea accesible tanto para las personas con discapacidad visual como para las personas con discapacidad auditiva, ya que muchas discapacidades auditivas pueden verse agravadas por la exposición al ruido.

Exposición a temperaturas ambientales extremas (entorno térmico)
En entornos con riesgos térmicos (cámaras frigoríficas, hornos industriales, procesos que implican calor intenso), la presencia de indicadores visuales de temperatura o de alarmas puede alertar de situaciones de riesgo.
Si estos indicadores son fácilmente perceptibles, las personas pueden identificar más rápidamente situaciones de sobrecalentamiento o frío extremo y adoptar medidas de protección.
Ejemplo: una persona con baja visión no detecta con claridad la indicación de temperatura de una cámara frigorífica y permanece allí demasiado tiempo. Con un indicador grande y de alto contraste, así como con alarmas visuales, puede identificar la situación.

La correcta transmisión de la información mediante señales visuales, acústicas o táctiles es clave para evitar exposiciones a riesgos higiénicos.

3.1.8. Accesibilidad cognitiva y Seguridad en el Trabajo

Accesibilidad		Seguridad en el Trabajo
Accesibilidad cognitiva	⇨	• Colisiones con objetos o equipos de trabajo. • Contacto con elementos peligrosos. • Caídas en el mismo nivel así como ser atropellado o golpeado por maquinaria móvil. • Errores en la actuación ante situaciones de emergencia. • Uso inadecuado de los equipos de protección

La accesibilidad cognitiva se refiere a la capacidad de comprender la información, los procesos y el funcionamiento de los entornos de trabajo. Esto significa que las instrucciones, la señalización, las interfaces de los equipos y la organización de las tareas deben ser claras, intuitivas y fácilmente interpretables para todos.
Cuando la información o los procesos son complejos o difíciles de entender, las personas pueden verse obligadas a dedicar un mayor esfuerzo mental a interpretarlos, lo que puede afectar a la forma en que realizan las tareas y a la carga física o cognitiva asociada al trabajo.
La accesibilidad cognitiva debe tener en cuenta diferentes elementos, tales como:

- Señalización de seguridad: pictogramas, códigos de colores, señales de advertencia, prohibición u obligación fácilmente comprensibles.
- Instrucciones de trabajo: procedimientos operativos claros, secuencias de pasos sencillas y un lenguaje fácil de entender.
- Documentación preventiva: fichas de datos de seguridad, protocolos, registros o formularios claramente estructurados.
- Interfaces de equipos y sistemas digitales: pantallas de control, indicadores, alarmas y menús con un diseño intuitivo.
- Comunicación de riesgos: alertas internas, información preventiva y comunicaciones operativas en un lenguaje claro.
- Planes de emergencia: instrucciones de evacuación y procedimientos de respuesta ante incidentes que sean fáciles de interpretar.
- Formación e información preventiva: materiales formativos comprensibles y adaptados al nivel de conocimientos de los trabajadores.
- Organización de los procesos de trabajo: secuencia lógica de tareas y procedimientos predecibles.
- Sistemas de alarma o aviso: alarmas visuales o acústicas que sean fácilmente identificables.
- Identificación de riesgos y equipos: etiquetas, pictogramas o indicadores que permitan reconocer rápidamente los riesgos.

Al garantizar la accesibilidad cognitiva, podemos mejorar aspectos de la seguridad y la salud, tales como:

Colisiones con objetos o equipos de trabajo
En entornos con múltiples equipos, instalaciones o circuitos de circulación, la falta de una identificación clara de los elementos presentes puede dar lugar a colisiones o a acercamientos involuntarios a zonas de riesgo. Al identificar claramente la maquinaria, las zonas operativas o los espacios restringidos, facilitamos que las personas reconozcan su entorno y eviten acercamientos inseguros.
Ejemplo: una persona con discapacidad intelectual leve no se da cuenta de que una zona está restringida porque la señalización resulta compleja. Con pictogramas sencillos, se evita que acceda a ella.

Contacto con elementos peligrosos
Los equipos con piezas móviles, superficies calientes o elementos en tensión suponen un riesgo si se manipulan incorrectamente. Si las zonas peligrosas no están claramente identificadas o la información asociada resulta difícil de interpretar, puede aumentar la probabilidad de que se produzca un contacto accidental. La presencia de indicadores claros y fáciles de entender ayuda a identificar estos riesgos.
Ejemplo: una persona con dificultades de comprensión lectora no entiende una advertencia de «superficie caliente» redactada en lenguaje técnico. Con un icono claro y una instrucción sencilla, evitará el contacto.

Caídas en el mismo nivel, así como ser atropellado o golpeado por maquinaria móvil
Los cambios de nivel, los obstáculos o las zonas con pavimentos diferentes pueden no percibirse como un riesgo si no se identifican correctamente. Una señalización clara de los desniveles, los obstáculos o las vías de paso ayuda a reducir el riesgo de caídas.
En entornos con tráfico de vehículos (carretillas elevadoras, transpaletas, vehículos de transporte interno), es importante que las zonas de circulación estén claramente identificadas.
Ejemplo: una persona con un trastorno del espectro autista puede tener dificultades para interpretar los planos de planta. Con itinerarios y códigos visuales coherentes, se reduce el riesgo.

Errores en la actuación ante situaciones de emergencia
En situaciones de emergencia, las personas deben tomar decisiones rápidas basándose en la información disponible. Cuando los planes de evacuación, los recorridos o las instrucciones de actuación no se comprenden con facilidad, puede resultar difícil responder ante una situación de riesgo.
Ejemplo: una persona con dificultades cognitivas no sigue bien un plan de evacuación que contenga demasiado texto. Con instrucciones paso a paso y mapas sencillos, la evacuación resulta más eficaz.

Uso inadecuado de los equipos de protección
Cuando las instrucciones sobre el uso de los equipos de protección no son claras o resultan difíciles de interpretar, puede producirse un uso inadecuado de los mismos. Una información clara sobre cuándo y cómo utilizar estos equipos contribuye a mejorar la protección frente a determinados riesgos.
Ejemplo: una persona con escasa capacidad de comprensión no interpreta correctamente cuándo es obligatorio el uso de protección auditiva. Con una señalización sencilla y un recordatorio visual, mejora el cumplimiento de las normas.

Cuando la información de seguridad no es clara o resulta difícil de interpretar, aumenta la probabilidad de que se produzcan errores y accidentes.

3.1.9. Accesibilidad cognitiva y Psicosociología aplicada

Accesibilidad		Psicosociología aplicada
Accesibilidad cognitiva	⇨	• Incertidumbre y sensación de falta de control al realizar la tarea. • Estrés y sobrecarga mental asociados a la falta de información.

Anteriormente hemos visto la interrelación entre la Accesibilidad (en general) y la Psicosociología aplicada. Sin embargo, también

debemos abordar el caso específico de la Accesibilidad cognitiva y la Psicosociología aplicada.
Son muchos los factores psicosociales relacionados con la claridad de las tareas, la comunicación dentro de la organización y la capacidad de las personas para comprender lo que se espera de ellas en el desempeño de su trabajo.
Cuando la información relacionada con el trabajo resulta confusa, incompleta o difícil de interpretar, puede generar incertidumbre, una mayor carga mental o dificultades para coordinarse con los demás. Garantizar la accesibilidad cognitiva contribuye a reducir estas situaciones y a facilitar una mejor organización del trabajo.
La accesibilidad cognitiva debe tener en cuenta diferentes elementos, tales como:

- Claridad en la definición de las tareas: una descripción clara de las funciones y responsabilidades asociadas a cada puesto de trabajo.
- Organización de los procesos de trabajo: una secuencia comprensible de actividades y pasos que deben seguirse para llevar a cabo una tarea.
- Comunicación interna: mensajes claros en las instrucciones, avisos operativos o comunicaciones de la organización.
- Coordinación entre personas o equipos de trabajo: información clara sobre quién es responsable de cada actividad y cómo deben notificarse los incidentes o situaciones relevantes.
- Cambios en los procesos de trabajo: una comunicación clara cuando se introducen nuevas formas de trabajar, herramientas o procedimientos.
- Información sobre los objetivos o expectativas laborales: comprensión de las prioridades y los criterios que guían las actividades laborales.
- Sistemas de información y herramientas de trabajo digitales: plataformas o aplicaciones con una estructura clara que faciliten su uso.
- Formación y materiales informativos: contenidos que permitan comprender adecuadamente los procesos de trabajo y las medidas preventivas asociadas.

Si nos aseguramos de que se cumplan los criterios de accesibilidad cognitiva en estos elementos, algunos de los factores de riesgo asociados a la psicosociología aplicada que podrían reducirse serían:

Incertidumbre y sensación de falta de control a la hora de realizar la tarea:
Cuando las personas no tienen claro qué deben hacer o qué pasos deben seguir para llevar a cabo una actividad, la sensación de incertidumbre en el trabajo puede aumentar. Una definición clara de las tareas y los procedimientos ayuda a reducir esta situación.

Estrés y sobrecarga mental asociados a la falta de información:
La falta de información clara sobre los procesos de trabajo o las expectativas asociadas a una tarea puede generar estrés. Cuando la información es clara y accesible, las personas pueden realizar su trabajo con mayor confianza.

3.1.10. Accesibilidad digital y Ergonomía

Accesibilidad digital		Ergonomía
Accesibilidad digital	⇨	• Movimientos repetitivos asociados al uso intensivo de dispositivos digitales. • Posturas de trabajo inadecuadas asociadas al uso de pantallas. • Fatiga visual asociada al uso de pantallas. • Errores relacionados con la interpretación de la información digital.

Entenderemos por accesibilidad digital la capacidad de las personas para utilizar de forma eficaz las herramientas digitales necesarias para su trabajo.
En la mayoría de los puestos de trabajo, parte de estas tareas se llevan a cabo mediante aplicaciones informáticas, sistemas digitales o interfaces de herramientas tecnológicas. Si estas herramientas no están diseñadas de forma accesible, pueden acabar causando dificultades en su uso, aumentando el esfuerzo necesario para completar las tareas y, en última instancia, incrementando la carga de trabajo física y cognitiva asociada al puesto.
La accesibilidad digital debe tener en cuenta diferentes elementos, tales como:

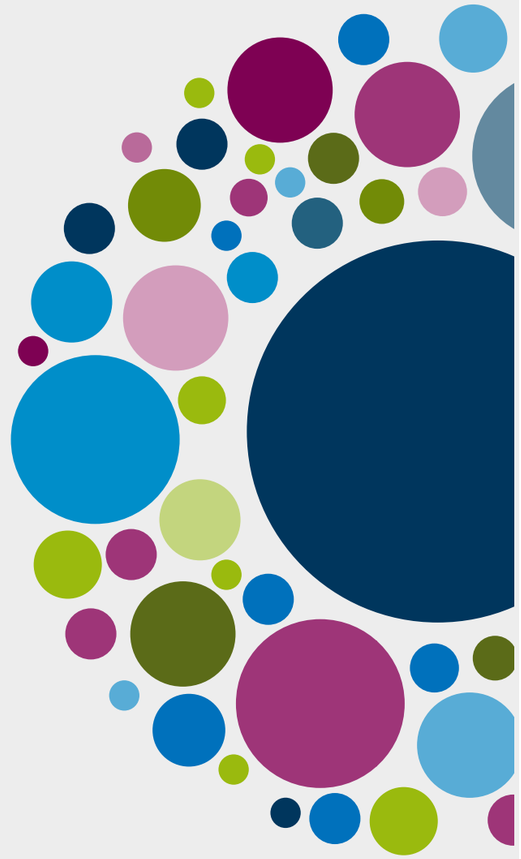
- Las aplicaciones informáticas utilizadas en el trabajo: programas de gestión, herramientas ofimáticas o las aplicaciones internas de la organización.
- Sistemas de gestión de procesos digitales: plataformas que permiten registrar tareas, incidencias u operaciones.
- Intranets o portales corporativos: espacios digitales en los que se accede a información o documentación laboral.
- Plataformas de comunicación y trabajo colaborativo: herramientas digitales que se utilizan para coordinar actividades o compartir información.
- Sistemas de formación en línea: plataformas de formación o de difusión de contenidos preventivos.
- Interfaces digitales para equipos o maquinaria: pantallas de control, paneles digitales o sistemas automatizados.
- Sistemas digitales de aviso o notificación: alertas, avisos o indicadores que informan sobre el estado de un proceso o de un equipo.

Si nos aseguramos de que se cumplan los criterios de accesibilidad digital en estos elementos, los riesgos ergonómicos que podrían reducirse serían:

Movimientos repetitivos asociados al uso intensivo de dispositivos digitales:
Cuando los sistemas digitales requieren múltiples acciones para completar una operación (clics repetidos, introducción constante de datos, navegación compleja), la carga asociada a los movimientos repetitivos de las manos o las muñecas puede aumentar. La simplificación de los procesos digitales puede reducir esta repetición de acciones.
Ejemplo: una persona con síndrome del túnel carpiano o movilidad limitada de la muñeca tiene que introducir datos en un programa que requiere rellenar manualmente numerosos campos. Esta acción repetitiva aumenta el dolor y la fatiga. Si el sistema permite el rellenado automático de campos, el uso de plantillas o la importación de datos, se reduce el número de movimientos repetitivos.

Posturas de trabajo inadecuadas asociadas al uso de pantallas:
El uso continuado de aplicaciones digitales puede hacer que las personas mantengan posturas estáticas durante períodos prolongados si los sistemas digitales requieren una atención constante o procesos largos e ininterrumpidos, lo que puede aumentar el tiempo que se pasa en estas posturas.
Ejemplo: una persona con baja visión trabaja con una aplicación que no permite aumentar el tamaño de la fuente. Para leer la información, se inclina constantemente hacia la pantalla, manteniendo el cuello flexionado y el torso inclinado hacia delante durante largo tiempo. Con opciones de zoom, un contraste adecuado y ajustes adaptables, puede mantener una postura más neutra.

Fatiga visual asociada al uso de pantallas:
La lectura prolongada de contenidos digitales o la necesidad de interpretar información compleja en las pantallas puede provocar fatiga visual. Cuando las interfaces digitales presentan una



organización clara de la información, un contraste adecuado y una presentación visual comprensible, la lectura resulta más fácil y se reduce este esfuerzo visual.
Ejemplo: una persona con discapacidad visual parcial debe consultar continuamente una plataforma con texto pequeño, colores de bajo contraste y pantallas muy recargadas de información. Esta situación obliga a los ojos a esforzarse durante períodos prolongados y genera una fatiga visual. Una interfaz con alto contraste, una jerarquía visual clara y diseños más limpios reduce este esfuerzo.

Errores relacionados con la interpretación de la información digital:
La información presentada en pantallas o aplicaciones puede resultar difícil de interpretar si no está estructurada adecuadamente. Estos errores pueden obligar a los usuarios a repetir tareas o a revisar constantemente la información, lo que aumenta la carga ergonómica asociada al trabajo.
Ejemplo: una persona con dificultades cognitivas leves utiliza un sistema digital con menús complejos e iconos poco intuitivos. A menudo selecciona opciones incorrectas y tiene que repetir el proceso varias veces. Cuando el sistema cuenta con menús más claros, iconos más comprensibles y pasos secuenciados, disminuyen los errores y el esfuerzo necesario para completar la tarea.

Si las herramientas digitales no son accesibles, aumentan el esfuerzo físico y cognitivo necesario para realizar el trabajo.

3.1.11. Accesibilidad digital y Psicosociología aplicada

Accesibilidad		Psicosociología aplicada
Accesibilidad digital	⇨	• Contenido del trabajo (carácter repetitivo, escaso contenido, etc.). • Equipos de trabajo / exposición a otros riesgos. • Tiempo de trabajo

En muchos entornos laborales, la comunicación interna, la organización de las tareas y la coordinación entre equipos se llevan a cabo a través de plataformas digitales.
Cuando estas herramientas no son fáciles de usar o la información que contienen resulta difícil de interpretar, pueden dar lugar a situaciones de estrés, sobrecarga mental, dificultades de comunicación o problemas en la gestión del trabajo. Garantizar la accesibilidad digital contribuye a facilitar la comprensión de los procesos de trabajo y a reducir determinados factores de riesgo psicosocial.
Los principales factores de riesgo asociados al ámbito de la psicosociología y la accesibilidad digital son:

Contenido del trabajo (carácter repetitivo, escaso contenido, etc.)
Cuando las herramientas digitales requieren múltiples pasos para realizar operaciones sencillas o implican tareas repetitivas de introducción de datos o verificación de información, puede aumentar la percepción de que el trabajo es repetitivo o carece de sentido. Simplificar los procesos digitales y organizar mejor las tareas puede ayudar a reducir esta situación.
Ejemplo: una persona con una discapacidad motora en las manos (artritis o lesión neurológica) tiene que rellenar cada día un extenso formulario digital, con muchos campos y sin función de auto-

completado. El tiempo y el esfuerzo dedicados a «hacer clic y teclear» se multiplican, y el trabajo se percibe como mecánico y frustrante. Con plantillas, campos automáticos y menos pasos, la tarea cobra más sentido y se reduce la carga de trabajo.

Equipos de trabajo / exposición a otros riesgos

Las tecnologías digitales forman parte del equipamiento y las herramientas que se utilizan en numerosas actividades. Cuando estas herramientas son complejas o poco intuitivas, pueden aumentar la dificultad para llevar a cabo determinadas tareas o provocar errores en su uso. Mejorar la usabilidad de los sistemas digitales ayuda a reducir estas dificultades.

Ejemplo: una persona con baja visión tiene que utilizar una aplicación interna con letra pequeña, bajo contraste y botones de aspecto similar. Tiene que recurrir al método de prueba y error, tarda más tiempo y, a menudo, necesita ayuda, lo que le hace sentirse insegura y dependiente. Si la interfaz permite un zoom real, un alto contraste y una navegación clara, la persona gana en autonomía y se reduce el estrés asociado a la herramienta.

Tiempo de trabajo

En los entornos digitales, la recepción constante de notificaciones, mensajes o alertas puede dificultar la delimitación del tiempo de trabajo, especialmente en contextos de teletrabajo o de trabajo flexible. Una gestión adecuada de los canales de comunicación digitales puede ayudar a paliar esta situación.

Ejemplo: una persona con un trastorno de ansiedad o fatiga crónica trabaja a distancia y recibe notificaciones continuas de diversas plataformas (chat, correo electrónico, gestor de tareas). Esta hiperconectividad le mantiene en un estado constante de alerta y le dificulta «dar por terminada» la jornada laboral. Si se establecen ventanas de notificación, canales específicos para urgencias y criterios de prioridad claros, resulta más fácil desconectar y se reduce la presión del tiempo.

En entornos de trabajo digitalizados, una accesibilidad deficiente puede convertir la tecnología en una fuente de estrés, dependencia y sobrecarga.

MAPA DE VALOR EN LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL. **INTERACCIONES** ENTRE ÁREAS. **SOSTENIBILIDAD**

3.2. Sostenibilidad y Seguridad y Salud en el Trabajo

En primer lugar, cabe recordar que los propios ODS de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas identifican algunos objetivos directamente relacionados con la Seguridad y Salud en el Trabajo, tales como:



Concretamente:



Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y libre de riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleo precario.

Si analizamos otras referencias en materia de sostenibilidad, como las normas de la GRI (Global Reporting Initiative:



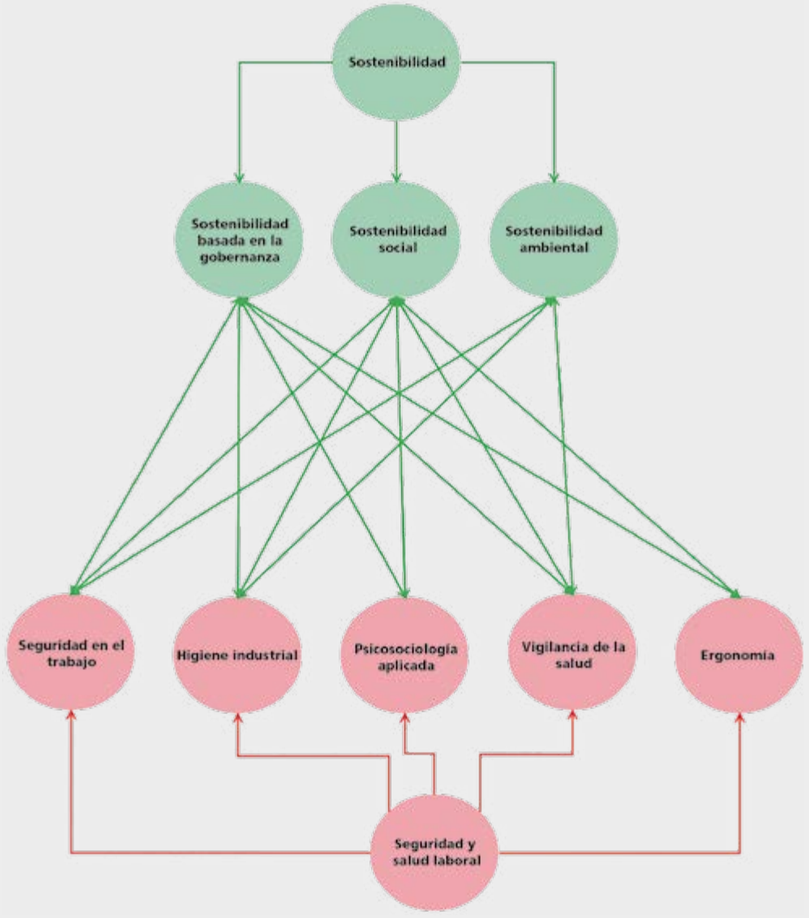
también encontramos claras correlaciones, como toda la serie 403 sobre condiciones de seguridad y salud en el trabajo.

También encontramos esta correlación con las normas del EFRAG:

La norma ESRS S1-14 (Indicadores de salud y seguridad) exige a las empresas que revelen el porcentaje de empleados cubiertos por sistemas de gestión de la salud y la seguridad, así como las cifras relativas a lesiones y fallecimientos relacionados con el trabajo y a los casos de problemas de salud (incluida la salud mental).

Si deseamos analizar estas correlaciones con mayor detalle:

Sostenibilidad		Salud y Seguridad en el Trabajo
Sostenibilidad medioambiental	↔	Higiene industrial, Seguridad en el Trabajo, Vigilancia de la Salud
Sostenibilidad social	↔	Higiene industrial, Seguridad en el Trabajo, Vigilancia de la Salud, Psicosociología aplicada, Ergonomía.
Sostenibilidad basada en la gobernanza	↔	Higiene industrial, Seguridad en el Trabajo, Vigilancia de la Salud, Psicosociología aplicada, Ergonomía



Dado que la sostenibilidad integra las dimensiones medioambiental, social y de gobernanza, muchas de las decisiones que toman las organizaciones en este ámbito tienen un impacto directo o indirecto en las condiciones de trabajo y, por consiguiente, en la seguridad y la salud en el trabajo.

Las políticas destinadas a reducir los impactos medioambientales, garantizar unas condiciones sociales dignas o reforzar la transparencia, la ética y la buena gobernanza organizativa suelen

implicar cambios en los procesos, las instalaciones, las formas de organización del trabajo, los sistemas de gestión y los mecanismos de participación. Estos cambios pueden modificar la exposición a los riesgos laborales existentes, facilitar su control o, en algunos casos, introducir nuevas necesidades preventivas que deben gestionarse adecuadamente.

Sin embargo, también se produce el efecto inverso. Es evidente que las buenas prácticas en materia de Salud y Seguridad en el Trabajo conducen a empresas más sostenibles en el concepto amplio de la sostenibilidad.

Muchas de las acciones enmarcadas bajo el paraguas de la sostenibilidad presentan una relación clara y bidireccional con las disciplinas propias de la seguridad y salud en el trabajo.

3.2.1. 3.2.1. Sostenibilidad medioambiental e Higiene industrial

Sostenibilidad		Higiene industrial
Sostenibilidad ambiental	⇔	• Exposición a agentes químicos peligrosos (sustancias tóxicas o sensibilizantes, carcinógenos o mutágenos) • Exposición a agentes biológicos • Exposición a la radiación ionizante • Exposición al ruido • Exposición a temperaturas ambientales extremas

La sostenibilidad medioambiental se refiere a la gestión responsable de los impactos que las actividades humanas tienen sobre el medio ambiente, especialmente en lo que respecta al uso de los recursos naturales, la generación de emisiones contaminantes y la gestión de sustancias o residuos potencialmente peligrosos. Dentro de las organizaciones, muchas de las medidas destinadas a reducir estos impactos implican la revisión de los procesos de producción, la sustitución de sustancias contaminantes o la mejora de las instalaciones.

Estas acciones están directamente relacionadas con la higiene industrial, una disciplina de la Seguridad y Salud en el Trabajo centrada en identificar, evaluar y controlar los agentes químicos, físicos o biológicos presentes en el entorno laboral que puedan afectar a la salud de los trabajadores.

En este sentido, muchas de las medidas desarrolladas en el marco de la sostenibilidad medioambiental también contribuyen a reducir la exposición a los contaminantes en el lugar de trabajo.

La sostenibilidad medioambiental debe tener en cuenta diversos elementos, tales como:

- El uso de los recursos naturales.
- La sustitución de sustancias peligrosas por alternativas menos contaminantes o menos tóxicas.
- Control de las emisiones contaminantes en el aire, el agua o el suelo derivadas de los procesos de producción.
- Sistemas de ventilación y captura de contaminantes en origen.
- Gestión adecuada de los residuos químicos y las sustancias peligrosas.
- Control de las emisiones sonoras procedentes de las actividades industriales.
- Mantenimiento de las instalaciones y los equipos para prevenir las emisiones contaminantes o las exposiciones accidentales.

- Control de los factores físicos asociados a los procesos de producción (ruido, vibraciones o radiación).
- Condiciones ambientales adecuadas en los lugares de trabajo.

Si nos aseguramos de que estos elementos se gestionan adecuadamente desde una perspectiva de sostenibilidad medioambiental, los riesgos de higiene industrial que podrían reducirse incluirían:

Exposición a agentes químicos peligrosos (sustancias tóxicas o sensibilizantes, carcinógenos o mutágenos)
La sustitución de sustancias contaminantes, la reducción del uso de sustancias altamente peligrosas o la reducción de las emisiones químicas en los procesos de producción contribuyen a reducir la exposición de los trabajadores a vapores, gases o partículas peligrosas.
Ejemplo: la sustitución de los disolventes orgánicos volátiles utilizados en los procesos de limpieza por productos menos tóxicos reduce tanto la contaminación atmosférica como la exposición de los trabajadores a vapores químicos.
La instalación de sistemas de captación o filtrado de contaminantes atmosféricos es una práctica habitual en las políticas de protección medioambiental. Estos mismos sistemas reducen la concentración de contaminantes en el entorno laboral.
Ejemplo: la instalación de sistemas de ventilación por extracción local en los procesos de soldadura reduce la emisión de humos metálicos al exterior y, al mismo tiempo, disminuye la concentración de estos contaminantes en el aire que respiran los trabajadores.
Una gestión medioambiental adecuada de los residuos incluye la identificación, la separación y el almacenamiento seguro de las sustancias peligrosas. Estas medidas también contribuyen a prevenir exposiciones accidentales en el lugar de trabajo.
Ejemplo: un sistema adecuado de etiquetado y almacenamiento de residuos químicos evita derrames o una manipulación incorrecta que podrían dar lugar a una exposición por contacto o inhalación.

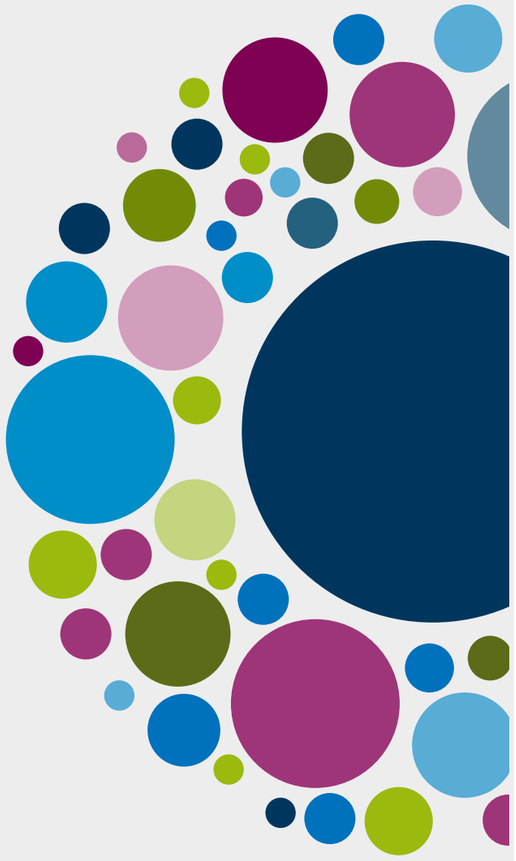
Exposición a agentes biológicos
La gestión adecuada de las aguas residuales, los residuos orgánicos o las instalaciones que contienen microorganismos contribuye a reducir la exposición a agentes biológicos en el lugar de trabajo.
Ejemplo: el mantenimiento adecuado de las torres de refrigeración para evitar la proliferación de bacterias como la Legionella reduce los riesgos medioambientales y laborales.

Exposición a la radiación ionizante
En determinados sectores (sanitario, industrial o energético), la gestión responsable de las fuentes radiactivas es esencial para evitar impactos medioambientales y proteger la salud laboral.
Ejemplo: los sistemas de protección y control en instalaciones con equipos radiológicos limitan tanto las emisiones en el medio ambiente como la exposición de los trabajadores.

Exposición al ruido
Algunas medidas medioambientales destinadas a reducir la contaminación acústica también pueden contribuir a reducir los niveles de exposición al ruido en el lugar de trabajo.
Ejemplo: la instalación de pantallas acústicas o el mantenimiento de la maquinaria para reducir las emisiones sonoras contribuyen a reducir tanto el impacto acústico en el medio ambiente como el riesgo de exposición al ruido para los trabajadores.

Exposición a temperaturas ambientales extremas
Mejorar la eficiencia energética de los edificios o de los sistemas de climatización contribuye a reducir el consumo de energía, al tiempo que se mantienen unas condiciones ambientales adecuadas en los lugares de trabajo.

Ejemplo: el aislamiento térmico de las instalaciones industriales puede reducir el consumo de energía y mejorar el confort térmico de los trabajadores



3.2.2. Sostenibilidad medioambiental y Seguridad en el Trabajo

Sostenibilidad		Seguridad en el Trabajo
Sostenibilitat ambiental	⇔	• Incendios • Esplosiones • Contacto con sustancias peligrosas

La sostenibilidad medioambiental implica la gestión responsable de los impactos que las actividades productivas tienen sobre el medio ambiente, especialmente en lo que respecta al uso de sustancias peligrosas, el consumo de recursos, la generación de residuos y las emisiones contaminantes. En muchas ocasiones, las medidas adoptadas para reducir estos impactos implican cambios en los procesos, las instalaciones o las formas de organizar la producción. Estas modificaciones suelen tener un impacto directo en las condiciones de seguridad en el trabajo, ya que muchos accidentes laborales se originan en situaciones que también pueden provocar impactos medioambientales significativos: fugas químicas, incendios, explosiones, manipulación de materiales peligrosos o deterioro de las instalaciones.

Por este motivo, muchas estrategias de sostenibilidad medioambiental contribuyen indirectamente a reducir la probabilidad de que se produzcan accidentes laborales, ya que promueven procesos más controlados, instalaciones más seguras y una mejor gestión de las sustancias y los materiales.

La sostenibilidad medioambiental debe tener en cuenta diferentes elementos, tales como:

- Sustitución de sustancias peligrosas por alternativas menos contaminantes.
- Reducción de las emisiones contaminantes en los procesos de producción.
- Gestión segura de los residuos y subproductos Industriales.
- Control de los procesos con riesgo de reacciones peligrosas.
- Mantenimiento preventivo de las instalaciones y los equipos.
- Diseño de instalaciones que cumplan criterios de seguridad medioambiental.
- Prevención de derrames y fugas de sustancias peligrosas.
- Control del transporte interno de materiales y residuos.

Si garantizamos una gestión adecuada de estos aspectos, los riesgos para la seguridad laboral que podrían reducirse serían los siguientes:

Incendios

La presencia de sustancias inflamables o combustibles en los procesos de producción puede generar tanto impactos medioambientales como riesgos para la seguridad de los trabajadores. Las estrategias de sostenibilidad medioambiental destinadas a reducir el uso de estas sustancias o a mejorar los sistemas de almacenamiento también contribuyen a reducir el riesgo de incendio.

Ejemplo: la sustitución de disolventes altamente inflamables por alternativas de menor volatilidad reduce la probabilidad de ignición y, al mismo tiempo, disminuye las emisiones contaminantes.

Explosiones

Algunos procesos de producción pueden generar atmósferas potencialmente explosivas, especialmente en presencia de vapores inflamables o polvo combustible. Las políticas de sostenibilidad destinadas a reducir las emisiones o a mejorar los sistemas de captación contribuyen a disminuir estas concentraciones.

Ejemplo: la captación de polvo en procesos que implican la manipulación de cereales o harinas reduce el riesgo de explosiones de polvo y, al mismo tiempo, evita la emisión de partículas a la atmósfera.

Contacto con sustancias peligrosas

La manipulación de productos químicos puede dar lugar a una ex-

posición accidental por contacto con sustancias irritantes, corrosivas o tóxicas. La sustitución de sustancias por alternativas menos peligrosas es una estrategia habitual, tanto en materia de sostenibilidad medioambiental como de prevención de riesgos.
Ejemplo: sustituir los productos de limpieza corrosivos por formulaciones menos agresivas reduce el riesgo de quemaduras químicas para los trabajadores.

3.2.3. Sostenibilidad medioambiental y Vigilancia de la Salud

Sostenibilidad medioambiental	⇔	Vigilancia de la Salud

La Vigilancia de la Salud mantendría una interrelación bidireccional con la Sostenibilidad.
Por un lado, como hemos visto, la aplicación de criterios de sostenibilidad en las organizaciones contribuye a reducir los riesgos de higiene y seguridad. Los riesgos de higiene pueden dar lugar a alteraciones y/o limitaciones detectadas mediante reconocimientos médicos laborales.
Por ello, las adaptaciones que puedan derivarse de las limitaciones indicadas en el certificado de aptitud podrían referirse a:

- El nivel de ruido.
- Las condiciones ambientales.
- La exposición a determinados contaminantes físicos, químicos o biológicos.

Cuando una organización mejora la calidad ambiental de sus procesos y lugares de trabajo, protege al mismo tiempo el medio ambiente y la salud de sus trabajadores.

3.2.4. Sostenibilidad social y Seguridad y Salud en el Trabajo.

Sostenibilidad		Seguridad y Salud en el Trabajo
Sostenibilidad social	⇔	• Seguridad en el trabajo • Higiene industrial • Ergonomía • Psicosociología aplicada • Vigilancia de la Salud

En el ámbito laboral, la sostenibilidad social se refiere a la capacidad de las organizaciones para garantizar condiciones de trabajo seguras, saludables, dignas, equitativas e inclusivas, promoviendo el bienestar de las personas, la cohesión social y el respeto de los derechos humanos. Esta dimensión sitúa a las personas en el centro del desarrollo sostenible e incorpora aspectos como la calidad del empleo, la igualdad de oportunidades, la inclusión, la participación y el desarrollo profesional.
Por lo tanto, podemos afirmar que todas las dimensiones de la Seguridad y Salud en el Trabajo constituyen pilares fundamentales de la sostenibilidad social.
La sostenibilidad social, en el ámbito laboral, abarca aspectos de las condiciones de trabajo tales como:

- Condiciones de trabajo seguras y saludables.
- Condiciones de trabajo dignas y estables.
- Igualdad de oportunidades y no discriminación.
- Inclusión de colectivos diversos.
- Participación de los trabajadores en la organización.
- Desarrollo profesional y acceso a la formación.
- Calidad del liderazgo y de los estilos de gestión.
- Comunicación interna clara y accesible.
- Conciliación entre la vida laboral y personal.
- Prevención del acoso y gestión de conflictos.

No se puede considerar sostenible a una empresa si no es segura y saludable, tanto para su plantilla como para la sociedad en su conjunto.

3.2.5. Sostenibilidad basada en la gobernanza y la Seguridad y Salud en el Trabajo

Sostenibilidad		Seguridad y Salud laboral
Sostenibilidad basada en la gobernanza	⇔	• Cumplimiento de la normativa en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo • Integración de la seguridad en la toma de decisiones • Supervisión y responsabilidad • Gestión del cambio • Cultura preventiva

La sostenibilidad basada en la gobernanza se refiere a la forma en que las organizaciones toman decisiones, establecen controles y garantizan el cumplimiento normativo, la transparencia y la ética empresarial. En este marco, la seguridad en el trabajo depende directamente de la calidad de dicha gobernanza, ya que es a través de los sistemas de gestión, la supervisión y la rendición de cuentas como se garantiza un control eficaz de los riesgos.
Una gobernanza deficiente puede dar lugar a una falta de control operativo, a la ausencia de medidas preventivas o al incumplimiento normativo, lo que aumenta la probabilidad de que se produzcan accidentes. Por el contrario, una gobernanza sólida integra la seguridad como elemento estratégico y garantiza su aplicación efectiva en todos los niveles de la organización.
En lo que respecta a los efectos de la gobernanza en la seguridad en el lugar de trabajo, cabe destacar:
:

Control de riesgos y cumplimiento normativo
Los sistemas de gobernanza permiten identificar, evaluar y controlar los riesgos de forma sistemática, garantizando el cumplimiento de la normativa preventiva y la aplicación de las medidas adecuadas.

Integración de la seguridad en la toma de decisiones
Las decisiones operativas y estratégicas deben incorporar criterios de seguridad. Cuando esto no ocurre, pueden priorizarse factores de productividad en detrimento de la seguridad.

Supervisión y responsabilidad
Una definición clara de las funciones y responsabilidades en materia de prevención es esencial para garantizar que las medidas de seguridad se apliquen correctamente. La rendición de cuentas es una parte fundamental de la gobernanza.

Gestión del cambio
Los cambios en los procesos, los equipos o la organización pueden introducir nuevos riesgos si no se gestionan adecuadamente. La gobernanza debe garantizar que estos cambios se implementen de forma controlada.

Cultura preventiva
La gobernanza influye en la cultura de seguridad de la organización. Un liderazgo comprometido con la seguridad fomenta comportamientos seguros y un mayor compromiso por parte de los empleados y directivos.

Una buena gobernanza garantiza el cumplimiento normativo, la rendición de cuentas, la transparencia en la toma de decisiones y la responsabilidad en la gestión de la seguridad de los trabajadores.

MAPA DE VALOR EN LA GESTIÓ DE LA SEGURETAT I SALUT LABORAL. **INTERACCIONS** ENTRE ÀMBITS. **BENESTAR**

3.3. Bienestar y Seguridad y Salud en el Trabajo

La interrelación entre Bienestar y Seguridad y Salud en el Trabajo es evidente.

En el preámbulo de la Constitución de la Organización Mundial de la Salud (OMS), el concepto de salud se define como:

«La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades».

De hecho, la Organización Mundial de la Salud ha creado su propio Modelo de Empresa Saludable basado en cuatro pilares:

- Entorno físico de trabajo.
- Entorno psicosocial de trabajo.
- Recursos personales de salud en el trabajo.
- Participación de la empresa en la comunidad.

Por otra parte, la Estrategia Catalana de Seguridad y Salud en el Trabajo 2021-2026 (ECSSL) ha incorporado un objetivo:



OE 6. Promover la salud en el lugar de trabajo y los hábitos saludables en el ámbito laboral.

Entendiendo que el bienestar es un concepto multidimensional que integra aspectos físicos, mentales, sociales y materiales, muchas de las acciones que las organizaciones promueven para mejorarlo tienen un impacto directo o indirecto en las condiciones de trabajo y, en consecuencia, en la Seguridad y Salud en el Trabajo.

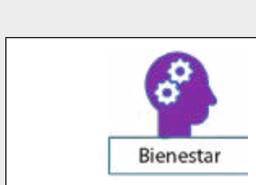
Las políticas y prácticas destinadas a promover el bienestar de los trabajadores –como la mejora de las condiciones físicas del lugar de trabajo, la gestión de la carga de trabajo, el fomento de entornos de trabajo saludables o el apoyo a la estabilidad y la calidad del empleo– suelen implicar cambios en la organización del trabajo, en el diseño de los puestos de trabajo, en los procesos de producción y en los sistemas de gestión. Estos cambios pueden reducir la exposición a los riesgos laborales, mejorar su control o poner de manifiesto nuevas necesidades preventivas que deben abordarse de forma sistemática.

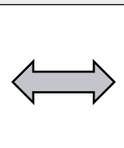
En este sentido, muchas de las medidas relacionadas con el bienestar –como la reducción de la carga de trabajo física y mental, la mejora de las relaciones laborales, la adaptación de los puestos de trabajo o la promoción de la salud– presentan una clara relación con las disciplinas propias de la Seguridad y Salud en el Trabajo, especialmente con la Ergonomía, la Psicosociología Aplicada y la Vigilancia de la Salud.

Desde esta perspectiva, las interrelaciones entre el bienestar y la prevención de los riesgos laborales pueden analizarse en función de las diferentes dimensiones del bienestar:

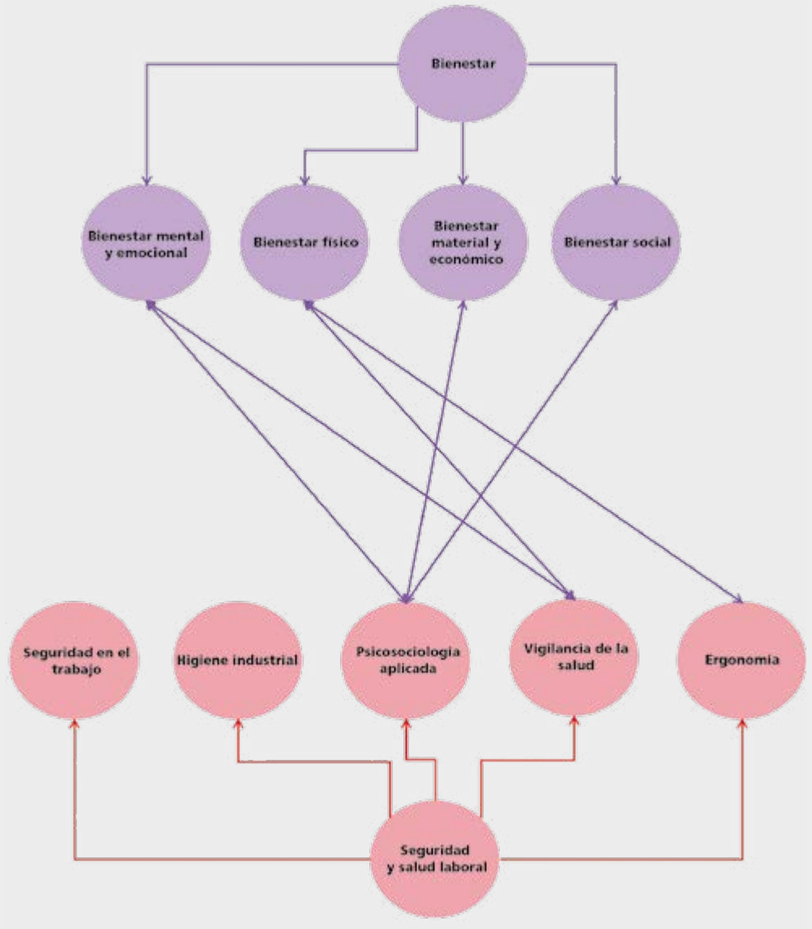
- Bienestar físico, relacionado con la salud corporal, las condiciones materiales de trabajo y la ausencia de lesiones derivadas de la actividad laboral.
- Bienestar mental y emocional, relacionado con la gestión del estrés, la carga de trabajo mental, la sensación de control y el equilibrio emocional en el trabajo.
- Bienestar social, asociado a la calidad de las relaciones interpersonales, el apoyo social, la integración y el ambiente laboral.
- Bienestar material o económico, vinculado a la estabilidad laboral, las condiciones contractuales y la capacidad de las personas para mantener un nivel de vida digno.

Sin pretender ser exhaustivos ni en lo que respecta a los aspectos del bienestar ni a los riesgos laborales, y con la intención de evitar relaciones artificiales, a continuación se identifican algunas de las interrelaciones más evidentes entre las diferentes dimensiones del bienestar y las disciplinas de la Seguridad y la Salud en el Trabajo. El objetivo es proporcionar criterios que permitan a cada organización analizar su contexto e identificar aquellos puntos de convergencia que contribuyan a mejorar tanto el bienestar de las personas como las condiciones de seguridad y salud en el trabajo. De forma esquemática, podrían establecerse las siguientes correlaciones:





Bienestar		Seguridad y Salud en el Trabajo
Bienestar físico	↔	Ergonomía, Vigilancia de la Salud
Bienestar mental y emocional	↔	Psicosociología aplicada, Vigilancia de la Salud
Bienestar social	↔	Psicosociología aplicada
Bienestar material y económico	→	Psicosociología aplicada



3.3.1. Bienestar físico y Ergonomía

Bienestar		Ergonomia
Bienestar físico	⟺	• Manipulación manual de cargas • Posturas forzadas • Movimientos repetitivos • Condiciones ambientales • Pantallas de visualización

El bienestar físico se refiere al estado general de salud física de una persona y a su capacidad para realizar el trabajo en condiciones que no le provoquen dolor, fatiga excesiva, malestar prolongado ni deterioro físico. En el lugar de trabajo, este bienestar depende en gran medida de cómo se hayan diseñado los puestos de trabajo, las tareas, los equipos y los ritmos de trabajo.
Esta dimensión está claramente relacionada con la Ergonomía, ya que esta disciplina tiene como objetivo adaptar el trabajo a las características de cada persona, reduciendo las exigencias físicas y cognitivas innecesarias y previniendo la aparición de trastornos musculoesqueléticos, fatiga y otros efectos negativos para la salud.
En este sentido, el bienestar físico debe tener en cuenta diferentes elementos, tales como:

- El diseño adecuado de los puestos de trabajo.
- La manipulación manual de cargas.
- Las posturas de trabajo.
- Los movimientos repetitivos.
- Los horarios de trabajo y descansos de recuperación.
- El diseño ergonómico de herramientas, equipos y mobiliario.
- La adaptación de los puestos de trabajo a las características individuales.
- La carga física global asociada a la tarea.

Si garantizamos una gestión adecuada de estos elementos, los riesgos ergonómicos que podrían reducirse incluirían:

Carga física derivada de la manipulación manual de cargas
La manipulación frecuente o inadecuada de cargas puede provocar sobrecarga muscular, fatiga y lesiones musculoesqueléticas, lo que afecta directamente al bienestar físico de los trabajadores.
Ejemplo: en un almacén en el que las cajas se manipulan manualmente sin ayuda mecánica, pueden producirse molestias lumbares y fatiga física. La introducción de transpaletas, elevadores o cambios en la altura de almacenamiento reduce esta carga y mejora el bienestar físico.

Carga física debida a las posturas de trabajo
Los trabajos que requieren mantener posturas forzadas o estáticas durante períodos prolongados pueden provocar molestias cervicales, dorsales o lumbares, así como fatiga muscular.
Ejemplo: una persona que trabaja durante horas con el torso inclinado o los brazos levantados puede acabar desarrollando dolor musculoesquelético. El ajuste del puesto de trabajo y del mobiliario permite reducir esta exigencia postural.

Carga física derivada de los movimientos repetitivos
La repetición constante del mismo gesto o movimiento puede provocar una sobrecarga en las extremidades superiores y contribuir al desarrollo de trastornos musculoesqueléticos.
Ejemplo: en una cadena de montaje con movimientos repetitivos de muñeca y mano, pueden producirse molestias o lesiones por uso excesivo. La rotación de tareas, los descansos y un mejor diseño de los procesos ayudan a reducir este riesgo.

Condiciones ambientales
Unas condiciones inadecuadas de temperatura, iluminación o ruido ambiental, aunque no constituyan riesgos higiénicos, pueden causar molestias y malestar a los trabajadores.
Ejemplo: en la actualidad, las oficinas diáfanas generan un ruido de fondo que a menudo dificulta la concentración. Disponer de espacios específicos para videollamadas o instalar paneles fonoabsorbentes mejora el bienestar.

Riesgos ergonómicos asociados al uso de pantallas de visualización de datos
El bienestar físico y la ergonomía comparten un objetivo común: garantizar que el trabajo se pueda llevar a cabo en condiciones compatibles con la salud y el confort físico de las personas. Cuando el lugar de trabajo, la tarea y el equipo están debidamente adaptados, no solo se reducen los riesgos ergonómicos, sino que también se fomenta activamente el bienestar físico en el trabajo.

Unas condiciones ergonómicas adecuadas influyen directamente en el bienestar físico

3.3.2. Bienestar físico, mental y emocional y vigilancia de la salud

Bienestar		Vigilancia de la Salud
Bienestar físico, mental y emocional	⇔	• Adaptación del lugar de trabajo a la persona.

Esta disciplina permite la identificación precoz de posibles trastornos de salud relacionados con el trabajo, la detección de situaciones especialmente delicadas y el establecimiento de medidas de adaptación del lugar de trabajo para evitar el agravamiento de las afecciones físicas de los trabajadores.
En este sentido, el bienestar físico debe tener en cuenta diferentes elementos, tales como:

- El estado de salud de los trabajadores.
- La detección precoz de lesiones relacionadas con el trabajo.
- La adaptación del lugar de trabajo a las condiciones físicas individuales.
- La identificación de trabajadores especialmente vulnerables.
- La compatibilidad entre las exigencias del puesto y las capacidades de la persona.
- El seguimiento de la evolución de la salud a lo largo del tiempo.
- La promoción de la salud en el entorno laboral.

Teniendo en cuenta las adaptaciones derivadas de los resultados de los reconocimientos médicos, los riesgos asociados al deterioro del bienestar físico que pueden reducirse serían:

El empeoramiento de patologías preexistentes
La falta de adecuación entre las exigencias del puesto de trabajo y la condición física de la persona puede provocar el agravamiento de afecciones preexistentes.
Ejemplo: una persona con problemas lumbares realiza tareas de manipulación de cargas sin que se hayan establecido limitaciones. Sin una supervisión adecuada, la patología puede empeorar. Con restricciones y adaptaciones en el lugar de trabajo, se protege su salud.

Desajuste entre la persona y el lugar de trabajo
Cuando no se evalúa adecuadamente la compatibilidad entre las capacidades físicas de una persona y las exigencias del puesto de trabajo, pueden surgir situaciones de riesgo.

Ejemplo: a una persona con limitaciones en las extremidades superiores se le asignan tareas que requieren fuerza o precisión constantes. Con una evaluación médica adecuada, se pueden redefinir tareas compatibles.

Situaciones no identificadas de especial sensibilidad

Algunas personas pueden padecer afecciones que las hacen especialmente vulnerables a determinados riesgos laborales.

Ejemplo: una persona con una afección respiratoria puede verse afectada en entornos con polvo o contaminantes. Identificarla como trabajadora especialmente sensible permite adoptar medidas preventivas específicas.

La medicina del trabajo no solo tiene una función de control, sino que también actúa como un elemento clave para garantizar la compatibilidad entre la persona y el lugar de trabajo, contribuyendo directamente a preservar y mejorar el bienestar físico en el entorno laboral.

La Vigilancia de la Salud garantiza la compatibilidad entre la persona y el lugar de trabajo, preservando el bienestar físico a lo largo del tiempo.

3.3.3. Bienestar mental y emocional y Psicosociología aplicada.

Bienestar		Psicosociologia aplicada
Bienestar mental y emocional	⇔	• Carga de trabajo y ritmo de trabajo • Claridad de funciones • Conflictos interpersonales y falta de apoyo social • Acoso laboral o discriminación • Elevadas exigencias emocionales • Contenido del puesto • Desarrollo profesional

El bienestar mental y emocional se refiere a la capacidad de las personas para desempeñar su trabajo en un entorno que no genere estrés excesivo, inseguridad, desmotivación o desequilibrio emocional. Este bienestar está estrechamente vinculado a la forma en que se organiza el trabajo, a las relaciones interpersonales y a la percepción de control sobre las tareas.

En este contexto, la Psicosociología aplicada es la disciplina que permite identificar, analizar y gestionar aquellos factores organizativos, sociales y relacionales que pueden influir en el bienestar mental e incluso en la salud mental de los trabajadores.

Los factores a tener en cuenta son:

- Contenido y sentido del trabajo.
- Carga de trabajo y ritmo de trabajo.
- Grado de autonomía y control sobre la tarea.
- Claridad en la definición de roles y funciones.
- Relaciones interpersonales y el apoyo social.

- Calidad de la comunicación interna.
- Estabilidad y previsibilidad del trabajo.
- Exigencias emocionales asociadas a la tarea.
- Existencia de conflictos o situaciones de acoso.
- Perspectivas de promoción.

Con una gestión adecuada de estos elementos, los riesgos psicosociales que podrían reducirse serían:

Carga de trabajo/ritmo de trabajo
Una carga de trabajo excesiva, tareas que requieren atención continua o una alta concentración, un ritmo acelerado o la falta de control sobre la tarea pueden provocar sobrecarga mental y fatiga cognitiva.
Ejemplo: en un departamento sometido a una gran presión para cumplir los plazos, las tareas se asignan sin criterios claros de priorización y con cambios constantes de objetivos. Los trabajadores tienen que hacer frente a múltiples exigencias urgentes simultáneamente, lo que genera una sensación constante de pérdida de control y de retraso en todo. La implantación de un sistema de planificación estructurado, con un establecimiento claro de prioridades y un límite en el número de tareas simultáneas, ayuda a reducir esta presión y a mejorar la gestión del estrés.
Ejemplo: en un centro de control de procesos, una persona tiene que supervisar múltiples variables en tiempo real durante toda la jornada, sin descansos estructurados ni rotación de tareas. Esta situación genera fatiga cognitiva y aumenta el riesgo de cometer errores. Mediante la reorganización del trabajo (rotaciones, descansos programados y apoyo tecnológico para la supervisión), se reduce la carga mental y se mejora la atención sostenida.

Claridad de funciones
La falta de claridad en las funciones o expectativas del puesto puede generar inseguridad y dificultades a la hora de llevar a cabo las tareas.
Ejemplo: en un equipo con funciones mal definidas, distintos responsables asignan tareas sin coordinación, lo que da lugar a duplicidades, contradicciones y cambios constantes en las directrices. El trabajador no tiene claras sus prioridades ni ante quién debe rendir cuentas. Con una definición clara de las funciones, los canales de toma de decisiones y los criterios operativos, se reduce la incertidumbre y mejora la percepción de control.

Conflictos interpersonales y falta de apoyo social
Las malas relaciones laborales o la falta de apoyo pueden afectar negativamente al bienestar emocional.
Ejemplo: en un entorno laboral de gran presión, no existen espacios de coordinación ni mecanismos de apoyo entre compañeros. Los incidentes se gestionan de forma individual, lo que genera tensiones entre los miembros del equipo. Al introducir reuniones operativas periódicas, espacios de retroalimentación y mecanismos de apoyo mutuo, se mejora la cohesión y se reducen los conflictos.

Acoso laboral o discriminación
Las situaciones de acoso o trato desigual pueden tener graves repercusiones en la salud mental de las personas.

Ejemplo: una persona es excluida sistemáticamente de las reuniones relevantes y recibe comentarios que menosprecian su competencia profesional. Esta situación persiste a lo largo del tiempo sin que existan mecanismos de detección o intervención. La implantación de un protocolo contra el acoso, canales de denuncia confidenciales y formación para los responsables permite identificar y corregir estos comportamientos, reduciendo así el riesgo psicosocial asociado.

Elevadas exigencias emocionales
Algunos puestos de trabajo conllevan una elevada carga emocional, especialmente en la relación con los clientes o los usuarios de los servicios.
Ejemplo: en los servicios de atención a personas, los trabajadores deben gestionar continuamente situaciones de conflicto, quejas o angustia emocional de los usuarios del servicio, sin disponer de vías de desahogo ni de apoyo estructurado. Esta exposición prolongada puede conducir al agotamiento emocional. Con una formación específica, apoyo por parte de los supervisores y espacios para el análisis de experiencias, se reduce el impacto de estas exigencias.

Contenido del trabajo
Las tareas repetitivas o de escaso contenido pueden afectar a la motivación y al bienestar emocional.
Ejemplo: en un entorno laboral muy fragmentado, la persona lleva a cabo solo una parte muy pequeña del proceso de producción, sin visibilidad del resultado final ni margen para la toma de decisiones. Esta situación conduce a la desconexión de la tarea y a una pérdida de sentido. Al enriquecer la función (mayor variedad de tareas, retroalimentación sobre los resultados y cierto grado de autonomía), se mejoran la motivación y el compromiso.

Desarrollo profesional
Las personas necesitan perspectivas de promoción para tener un incentivo que impulse su desarrollo. Si tienen la sensación de que esa promoción nunca llega, se desmotivan.

La calidad de la organización del trabajo determina directamente el nivel de bienestar mental y emocional de las personas.

3.1.4. Bienestar social y Psicosociología aplicada

Bienestar		Psicosociología aplicada
Bienestar social	⇔	• Relaciones interpersonales y apoyo social • Clima laboral y cohesión de equipo • Inclusión y equidad • Comunicación interna y participación • Conflictos interpersonales • Sentido de pertenencia y reconocimiento

Muchos de los factores del Bienestar social coinciden con los del Bienestar mental y emocional. El bienestar social en el ámbito laboral hace referencia a la calidad de las relaciones interpersonales, al sentido de pertenencia, a la cohesión del equipo y a la percepción de inclusión y reconocimiento dentro de la organización. Esta dimensión está estrechamente vinculada a la psicosociología aplicada, ya que muchos factores de riesgo psicosocial están directamente relacionados con la forma en que las personas interactúan, se coordinan y se posicionan dentro del sistema organizativo.

Cuando el bienestar social no está debidamente garantizado, pueden surgir situaciones de aislamiento, conflicto, falta de apoyo o percepciones de injusticia, lo que repercute directamente en la salud mental, el rendimiento y la seguridad en el trabajo. Por el contrario, los entornos socialmente saludables actúan como un factor protector frente al estrés, fomentan la cooperación y mejoran la capacidad de responder ante situaciones complejas.

En este sentido, el bienestar social debe tener en cuenta diferentes elementos, tales como:

- La calidad de las relaciones interpersonales.
- El apoyo social dentro de los equipos de trabajo.
- El clima laboral y la cultura organizativa.
- La inclusión y la equidad en el trato.
- La comunicación interna y la participación.
- La resolución de conflictos y la gestión de desacuerdos.

Con una gestión adecuada de estos elementos, los factores de riesgo psicosociales que podrían reducirse serían los siguientes:

Relaciones interpersonales y apoyo social
Ejemplo: en un equipo sometido a una elevada presión productiva, la falta de apoyo entre compañeros hace que los errores se gestionen de forma individual y con culpas. Una persona que comete un error operativo evita comunicarlo por temor a la reacción del grupo, lo que aumenta el riesgo de que el problema persista o se agrave. En un entorno con una cultura de apoyo y aprendizaje compartido, la comunicación de los errores se normaliza y mejora la seguridad general del sistema.

Clima laboral y cohesión del equipo
Ejemplo: en una organización con un clima excesivamente competitivo, los equipos dan prioridad a los resultados individuales frente a los colectivos, lo que genera tensiones y dificulta la cooperación en tareas críticas. Esta falta de cohesión puede afectar a la coordinación en operaciones de alto riesgo. Cuando se fomenta un clima de colaboración y de objetivos compartidos, se refuerzan la confianza y la coordinación operativa.

Inclusión y equidad
Ejemplo: en un entorno en el que determinados grupos perciben un trato desigual (por motivos de género, edad o discapacidad), se puede generar desmotivación, menos implicación y menor participación en los procesos de seguridad (reuniones, notificación de incidentes, etc.). Con políticas activas de inclusión y equidad, aumentan la participación y el compromiso con los sistemas preventivos.

Comunicación interna y participación
Ejemplo: en una empresa en la que las decisiones organizativas se toman sin informar adecuadamente a los equipos, se genera incertidumbre y desconfianza. Esto puede dar lugar a resistencia al cambio y a dificultades a la hora de aplicar medidas preventivas. Cuando la comunicación es clara, bidireccional y participativa, se facilita la aceptación de los cambios y la implicación de los trabajadores.

Conflictos interpersonales
Ejemplo: un conflicto no gestionado entre dos miembros de un equipo que comparten una tarea crítica puede afectar a la coordinación y dar lugar a errores en la ejecución. Si la organización cuenta con mecanismos de mediación y gestión de conflictos, se reduce el impacto sobre la seguridad y el funcionamiento del proceso.

Sentido de pertenencia y reconocimiento
Ejemplo: en entornos en los que las personas no se sienten reconocidas, puede disminuir la motivación para seguir los procedimientos o participar en iniciativas de mejora. Por el contrario, el reconocimiento del trabajo y de la contribución individual refuerza el compromiso y el comportamiento seguro.

El ámbito laboral forma parte del entorno social de las personas, y es importante que se sientan reconocidas.

3.3.5. Bienestar material/econòmic y Psicosociologia Aplicada

Benestar		Psicosociología aplicada
Bienestar económico	⇔	• Incertidumbre y sobrecarga mental • Participación y comunicación preventiva • Clima laboral y percepción de la equidad

El bienestar material o económico, entendido como la seguridad de los ingresos, la capacidad de satisfacer las necesidades básicas y una percepción de estabilidad, es un determinante directo de los factores de riesgo psicosocial. La falta de estabilidad económica no solo genera preocupación, sino que también puede alterar la forma en que las personas perciben su entorno laboral, toman decisiones y se posicionan frente al riesgo.
En este sentido, el bienestar material o económico debe tener en cuenta diferentes elementos, tales como:

- Seguridad y estabilidad de los ingresos.
- Continuidad y estabilidad del empleo.
- Capacidad para cubrir las necesidades básicas con los ingresos percibidos.
- Percepción de inseguridad económica.
- Dependencia económica del empleo.
- Percepción de equidad retributiva y de justicia organizativa.
- Miedo a perder el empleo o a sufrir una reducción de los ingresos.
- Capacidad de planificación vital y personal.

Si garantizamos una gestión adecuada de estos elementos, los factores de riesgo psicosocial que podrían reducirse serían:

La incertidumbre y la sobrecarga mental asociadas a la inseguridad económica
La incertidumbre sobre los ingresos o la continuidad laboral puede generar un estado de alerta permanente, lo que dificulta la concentración y aumenta la fatiga mental.
Ejemplo: una persona con un contrato temporal y con importantes cargas económicas vive en una preocupación constante por la renovación. Esta situación reduce su capacidad para concentrarse en tareas críticas y aumenta el riesgo de cometer errores.

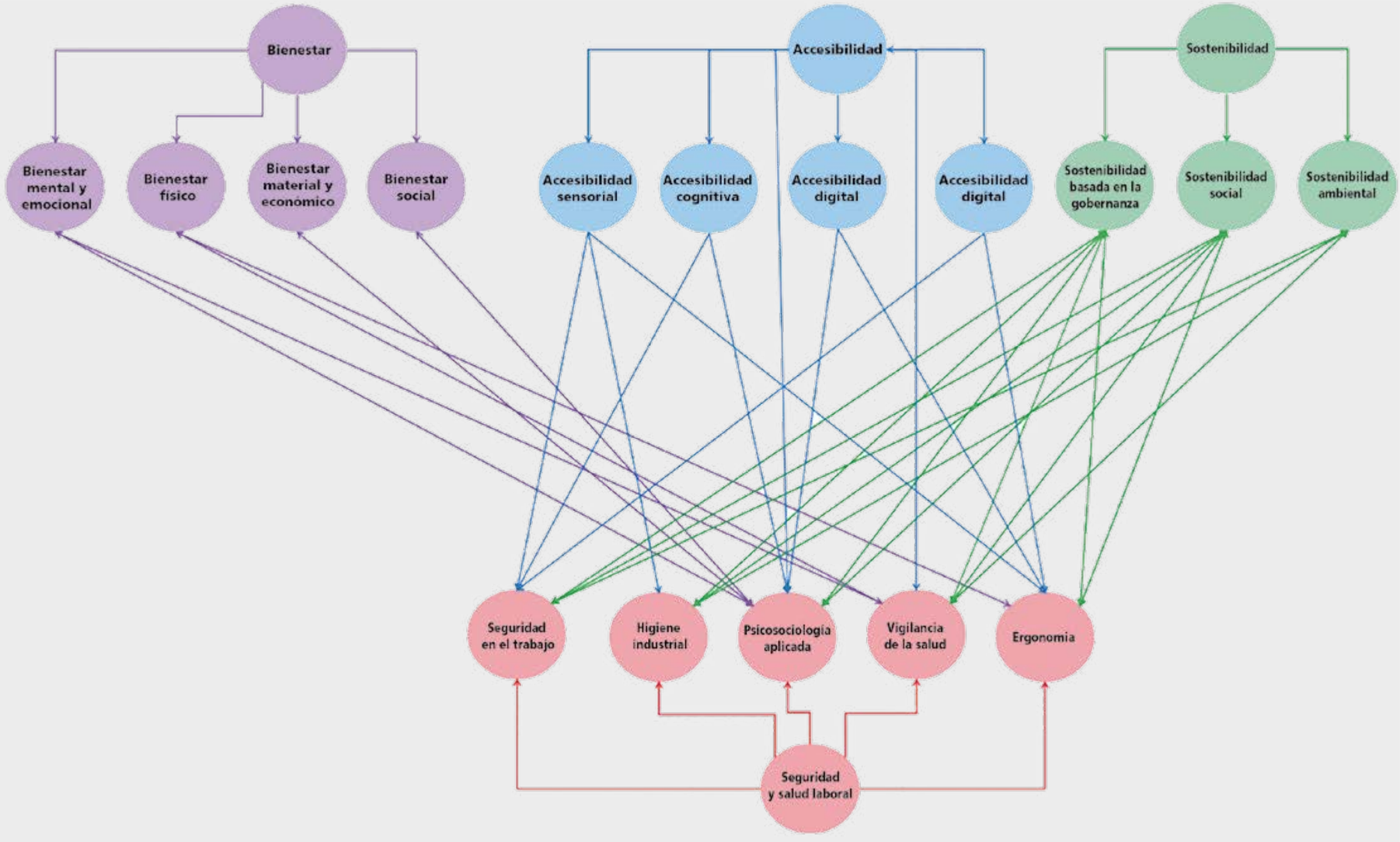
Participación y comunicación preventiva
La inseguridad económica puede reducir la participación en los sistemas de prevención, especialmente a la hora de notificar incidentes o riesgos.
Ejemplo: un trabajador detecta una desviación en materia de seguridad, pero decide no notificarla para evitar conflictos con la cadena de mando, dando prioridad a la contonuidad laboral.

Clima laboral y percepción de equidad
Las diferencias salariales o la percepción de injusticia pueden dar lugar a conflictos, desmotivación y a un deterioro del clima laboral.
Ejemplo: en un equipo en el que se perciben desigualdades salariales consideradas injustas, aumentan los conflictos interpersonales y disminuye la cooperación en las tareas colectivas.

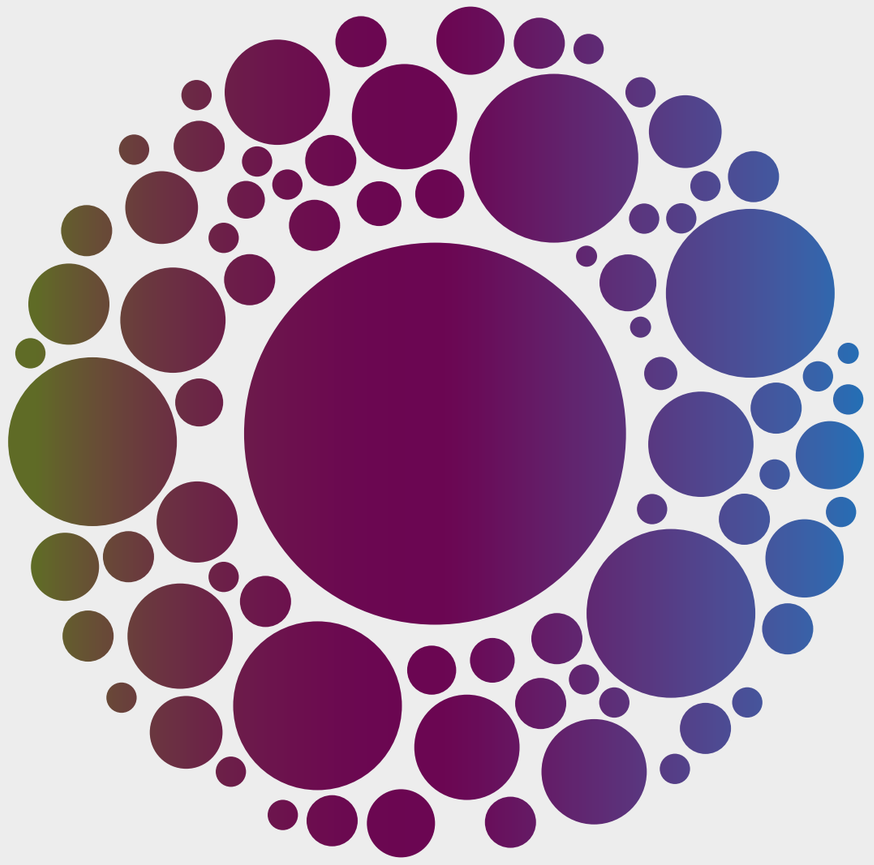
El bienestar económico influye en la seguridad psicológica: sin estabilidad, las personas tienden a dar prioridad a la conservación del puesto de trabajo frente al comportamiento preventivo.

MAPA DE VALOR EN LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL. **INTERACCIONES** ENTRE ÁREAS. **DIAGRAMA DE INTERACCIONES**

3.4. Diagrama de interacciones:



MAPA DE VALOR EN LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL. APLICACIÓN PRÁCTICA DE LAS INTERACCIONES ENTRE ÁREAS: TRES **ESCENARIOS EMPRESARIALES**



MAPA DE VALOR EN LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL. **CONSTRUCCIÓN** - EMPRESA CONSTRUCTORA DE OBRA CIVIL

Con el objetivo de plasmar el modelo conceptual en la realidad operativa, a continuación se presentan tres casos prácticos correspondientes a los sectores industrial, de la construcción y de servicios. Estos escenarios nos permiten analizar cómo las decisiones organizativas relacionadas con la accesibilidad, la sostenibilidad y el bienestar se plasman en unas condiciones de trabajo concretas y en unos resultados reales en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.

El análisis pone de manifiesto que no basta con desarrollar iniciativas aisladas en cada una de las áreas, sino que es la coherencia entre ellas lo que determina la eficacia del sistema preventivo. Cuando existe esta coherencia, se generan sinergias que refuerzan el control de riesgos; cuando no existe, pueden surgir disfunciones que comprometan tanto la seguridad como la salud de los trabajadores.

En este sentido, los siguientes casos no pretenden describir buenas prácticas ideales, sino más bien poner de relieve situaciones plausibles en las que pueden identificarse tanto alineaciones como desajustes entre áreas, proporcionando criterios útiles para el análisis y la toma de decisiones en entornos reales.

4.1. Construcción: empresa constructora de obra civil

Consideraremos el caso de una empresa constructora de obra civil que opera en un entorno muy variable: cada proyecto presenta condiciones físicas, técnicas, medioambientales y organizativas diferentes. La plantilla propia de la empresa es relativamente reducida en comparación con el número real de personas que participan en el proyecto, ya que una parte significativa de la actividad se lleva a cabo mediante subcontrataciones, trabajadores autónomos y equipos especializados externos.

Esta configuración genera una estructura de producción muy fragmentada. En una misma obra pueden estar presentes empresas dedicadas a movimientos de tierra, estructuras de acero, encofrados, instalaciones, transporte, señalización, maquinaria auxiliar y servicios logísticos. Esta convergencia exige una coordinación preventiva intensa y constante, adaptada al avance real de la obra.

El principal problema no es la ausencia absoluta de iniciativas positivas, sino su falta de integración. La empresa ha comenzado a introducir criterios medioambientales –uso de materiales reciclados, prefabricación, reducción de residuos y optimización logística–, pero estas decisiones no siempre se incorporan a una planificación preventiva coherente. Esto significa que el potencial de mejora medioambiental no se traduce automáticamente en una mejora equivalente en materia de seguridad, bienestar o accesibilidad.

Paralelamente, la presión de los plazos, la escasa seguridad laboral y la dependencia económica de determinados equipos subcontratados hacen que la prevención se perciba a menudo como un requisito formal o reactivo, en lugar de como una variable central en la gestión de la obra. Esta situación es especialmente relevante en la construcción, un sector en el que la EU-OSHA identifica la presión temporal, la carga de trabajo, la inseguridad laboral y la fragmentación organizativa como los factores que pueden contribuir a los riesgos psicosociales.

Interacciones entre ámbitos

1. Sostenibilidad medioambiental - Seguridad en el Trabajo

La empresa introduce elementos prefabricados, materiales reciclados y soluciones constructivas destinadas a reducir los residuos, minimizar el transporte interno y disminuir el impacto medioambiental de la obra. En principio, esta estrategia tiene un claro potencial preventivo.

La prefabricación puede reducir el número de operaciones manuales en la obra, limitar la necesidad de cortar, ajustar, manipular o realizar montajes improvisados, y disminuir el tiempo de exposición de los trabajadores a condiciones variables: circulación de maquinaria, trabajo en altura, interferències entre empresas, polvo, ruido o condiciones meteorológicas adversas. Asimismo, puede contribuir a que la obra esté más ordenada, con menos

apilamientos de materiales, menos residuos esparcidos y menos operaciones simultáneas.
Así, una decisión tomada inicialmente por motivos medioambientales puede generar efectos preventivos indirectos:

- Reduce la manipulación manual de cargas.
- Reduce el tiempo de exposición en zonas de alto riesgo.
- Limita los trabajos auxiliares improvisados.
- Reduce las interferencias entre los distintos oficios.
- Mejora el orden y la limpieza en la obra.
- Minimiza determinadas operaciones que implican el uso de herramientas de corte, elevación o ajuste.

Sin embargo, este potencial solo se materializa si la decisión medioambiental se integra en la planificación preventiva. Si los elementos prefabricados llegan sin una planificación adecuada en cuanto a descarga, almacenamiento, equipos de elevación, secuencia de montaje, zonas de exclusión e instrucciones claras para los equipos subcontratados, el beneficio medioambiental puede convertirse en un nuevo riesgo operativo.
Por ejemplo, un elemento prefabricado puede reducir las tareas manuales, pero también puede introducir nuevos riesgos si no se han tenido debidamente en cuenta su peso, volumen o sistema de anclaje. Puede requerir grúas, plataformas, maniobras de precisión o un trabajo coordinado entre varios equipos. Si la planificación es inadecuada, surgen riesgos de impactos, atrapamiento, caída de objetos, interferencias con otras actividades o improvisación durante el montaje.

2. Sostenibilidad basada en la gobernanza - Seguridad en el Trabajo y Psicosociología aplicada

La dimensión de la gobernanza constituye el punto crítico del caso. La empresa cuenta con procedimientos, instrucciones, documentación preventiva y ciertas iniciativas medioambientales, pero la toma de decisiones real sigue estando dominada por criterios de producción, coste y tiempo.
Cuando la dirección de la obra da sistemáticamente prioridad al avance productivo frente al control preventivo, se crea una cultura de tolerancia ante las desviaciones.
En el ámbito de la seguridad en el trabajo, esta gobernanza deficiente puede generar:

- Una reducción del control efectivo sobre los subcontratistas.
- Una reducción de las paradas preventivas.
- La normalización de las acciones inseguras.
- Una coordinación insuficiente entre actividades simultáneas.
- Menor verificación de las medidas de protección colectivas.
- Presión sobre los mandos intermedios para resolver los problemas sobre la marcha.

A nivel psicosocial, este mismo modelo de gestión genera presión por el tiempo, menor autonomía, menor capacidad de participación y un clima en el que la notificación de incidentes puede percibirse como una molestia o un obstáculo. El trabajador puede llegar a interpretar que «detener» el trabajo para corregir una situación insegura pone en riesgo el rendimiento del equipo, la continuidad del contrato de subcontratación o la evaluación del responsable.
Esto afecta especialmente a los mandos intermedios. Los capataces, supervisores y responsables de subcontratación se ven atrapados entre las exigencias de los plazos y los requisitos preventivos. Si la organización no respalda claramente la toma de decisiones preventivas, estos puestos pueden acabar resolviendo las tensiones mediante ajustes informales: aceptando cargas de trabajo excesivas, posponiendo las medidas correctivas, acortando fases o permitiendo simultaneidades no planificadas.

No basta con disponer de documentación preventiva o iniciativas medioambientales si el sistema real de toma de decisiones premia la rapidez y penaliza los paros preventivos.

3. Bienestar material y económico - Psicosociología aplicada

El caso también pone de manifiesto una relación directa entre el bienestar material y el comportamiento preventivo. La empresa opera con un alto grado de subcontratación, temporalidad y dependencia económica. Muchos trabajadores no perciben una relación estable con la empresa principal, sino más bien un vínculo indirecto, temporal o condicionado a la ejecución inmediata del trabajo. Esta situación influye en la forma en que las personas actúan ante el riesgo. Cuando un trabajador siente que su seguridad laboral depende de no causar problemas, de adaptarse al ritmo impuesto o de no cuestionar las órdenes, es menos probable que notifique incidencias, rechace una tarea insegura o pida aclaraciones.
En este contexto, el riesgo no depende únicamente de la falta de conocimientos técnicos. A menudo, el trabajador sabe que una situación no es la ideal, pero interpreta que denunciarla podría acarrear consecuencias negativas. Esto genera una distorsión preventiva: el sistema formal establece que los riesgos deben notificarse, pero el sistema informal premia el silencio, seguir adelante y no interrumpir.
Este factor puede manifestarse en comportamientos tales como:

- Aceptar ritmos de trabajo elevados.
- No informar de defectos menores.
- Trabajar con instrucciones incompletas.
- Evitar hacer preguntas para no parecer incompetente.
- Considerar normales las pequeñas desviaciones.
- Dar prioridad a la continuidad del empleo o a la subcontratación.
- Asumir tareas que no figuran en la planificación inicial.

El bienestar económico y material no es una cuestión secundaria. Tiene un impacto directo en el comportamiento preventivo. Una plantilla insegura, temporal o económicamente vulnerable puede tener una capacidad reducida para participar, informar de desviaciones o detener un trabajo inseguro. Por lo tanto, el bienestar material se convierte en un factor determinante de la seguridad.

4. Accesibilidad cognitiva - Seguridad en el Trabajo

La cuarta interacción clave es la accesibilidad cognitiva. En esta empresa, la señalización es inconsistente, las instrucciones no siempre son claras y los criterios de comunicación varían en función de la obra, el subcontratista o el supervisor que imparte las instrucciones. Esta situación resulta especialmente problemática en la construcción, ya que las obras son entornos cambiantes. Las zonas de paso, las zonas de almacenamiento de materiales, las vías de acceso, las zanjas, las zonas de elevación, la circulación de maquinaria y las zonas restringidas pueden variar a lo largo del día o de la semana. Si la información no es clara, visible, comprensible y coherente, aumenta la probabilidad de cometer errores.
La accesibilidad cognitiva no debe entenderse únicamente como una medida dirigida a personas con discapacidad intelectual o con dificultades específicas de comprensión. En una obra, beneficia a cualquier persona que necesite comprender rápidamente qué puede hacer, adónde puede ir, qué riesgos existen y qué instrucciones debe seguir. Esto incluye a los nuevos empleados, a los subcontratistas que llegan con poca antelación, a las personas cuyo idioma habitual es diferente, al personal con poca experiencia en esa obra o a los equipos que trabajan bajo presión de tiempo.
La falta de accesibilidad cognitiva puede dar lugar a:

- Errores en la ejecución de las tareas.
- El acceso a zonas no autorizadas.

- Una interpretación incorrecta de los riesgos.
- Confusión sobre las rutas seguras.
- Un uso incorrecto de los equipos o de los medios auxiliares.
- Necesidad de repetir operaciones.
- Dependencia excesiva de las instrucciones verbales.

Por ejemplo, si una zona de elevación de cargas está mal señalizada, si las rutas de la maquinaria no están claras o si las instrucciones de montaje de un componente prefabricado dependen de una explicación verbal rápida, el sistema preventivo queda expuesto al error humano. Sin embargo, este error no debe interpretarse únicamente como un fallo individual, sino más bien como una consecuencia de un entorno mal diseñado desde el punto de vista cognitivo.

La falta de accesibilidad cognitiva aumenta el riesgo operativo. La información preventiva debe ser comprensible, coherente, visualmente clara y adaptada a la realidad cambiante de la obra. De lo contrario, el sistema depende en exceso de la experiencia individual, la memoria o la transmisión informal de instrucciones.

La falta de integración genera riesgos incluso cuando existen iniciativas parciales de sostenibilidad. En la construcción, la sostenibilidad solo se convierte en un valor preventivo cuando está alineada con la gobernanza, el bienestar en el lugar de trabajo, la accesibilidad de la información y el control efectivo de la actividad real.

MAPA DE VALOR EN LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL. **INDUSTRIA**- PLANTA DE FABRICACIÓN DE COMPONENTES METÁLICOS

4.2. Industria – planta de fabricación de componentes metálicos.

Analizaremos el caso de una planta industrial dedicada a la fabricación de componentes metálicos, con procesos de mecanizado, soldadura, desengrasado, tratamientos químicos de superficies, movimiento interno de piezas, mantenimiento de maquinaria y control de calidad. La actividad combina riesgos clásicos de seguridad en el lugar de trabajo –atrapamientos, impactos, proyecciones, caídas en el mismo nivel, cortes, quemaduras o circulación interna– con riesgos higiénicos asociados a los humos de soldadura, los vapores de disolventes, las nieblas, los aerosoles, los productos corrosivos o la exposición al ruido.

Nos encontramos ante una organización con una plantilla más estable, un mayor conocimiento de sus procesos y una cultura de seguridad más consolidada. Existe una cierta madurez en la gestión de riesgos, con procedimientos establecidos, evaluaciones periódicas, la presencia de mandos intermedios con experiencia y una mayor capacidad para planificar cambios técnicos. También se observa una integración parcial entre medio ambiente, seguridad, salud laboral y gobernanza.

Este escenario permite analizar un caso positivo, aunque no perfecto. La empresa no parte de un estado de desorganización preventiva, sino de un sistema que ya funciona razonablemente bien y que está empezando a evolucionar hacia una gestión más integrada. El punto clave de este caso es demostrar que, cuando las decisiones medioambientales, ergonómicas, médicas y sociales se coordinan adecuadamente, pueden generar mejoras acumulativas en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Interacciones entre áreas

1. **Sostenibilidad medioambiental - Higiene industrial, Seguridad laboral y Vigilancia de la salud**

La empresa está llevando a cabo una sustitución progresiva de los disolventes orgánicos por alternativas de menor toxicidad y, paralelamente, está instalando sistemas de extracción localizados en puntos críticos de los procesos de desengrasado, tratamiento de superficies y soldadura.

En un primer momento, esta decisión se enmarca como una medida medioambiental: reducir las emisiones, disminuir el uso de sustancias peligrosas, limitar los residuos químicos y avanzar hacia procesos menos contaminantes. Sin embargo, su impacto real va más allá del ámbito medioambiental y afecta directamente a la higiene industrial y la salud laboral.

La sustitución de productos químicos por alternativas menos peligrosas constituye una medida preventiva prioritaria dentro de la jerarquía de control de riesgos químicos. Cuando se reduce el peligro intrínseco de un producto, no solo mejora el rendimiento medioambiental del proceso, sino que también se reducen la probabilidad y la gravedad de la exposición laboral.

Esta decisión genera varios efectos preventivos:

- Reduce la exposición a agentes químicos peligrosos.
- Reduce la probabilidad de exposiciones agudas debidas a la evaporación, los derrames o la manipulación puntual.
- Mejora la calidad del aire interior.
- Reduce los olores, las irritaciones y las molestias respiratorias.
- Reduce la necesidad de un uso intensivo de EPI como única barrera protectora.
- Mejora las condiciones de trabajo en espacios cerrados o con ventilación limitada.

Además, la instalación de sistemas de extracción localizada en puntos críticos refuerza la prevención en el origen. No se trata simplemente de ventilar el espacio en general, sino de capturar el contaminante antes de que se disperse por todo el entorno de trabajo. Esta medida resulta especialmente relevante en opera-

ciones de soldadura, limpieza química o tratamiento de superficies, donde la generación de contaminantes puede concentrarse en gran medida en un punto específico.
Desde el punto de vista de la seguridad en el trabajo, la reducción de los disolventes orgánicos también puede disminuir los riesgos asociados a la inflamabilidad, las atmósferas peligrosas, las incompatibilidades químicas, la manipulación de envases, el almacenamiento y la gestión de derrames. Por lo tanto, una decisión tomada en el ámbito medioambiental también contribuye a reducir los escenarios de accidentes.
La vigilancia de la salud adquiere aquí un papel especialmente importante. Si los resultados de la vigilancia de la salud muestran, a medio plazo, una reducción de los síntomas respiratorios, las irritaciones, los dolores de cabeza, las afecciones cutáneas o la necesidad de seguimientos específicos, estos indicadores pueden confirmar que la medida técnica está teniendo un impacto real en la salud de los trabajadores.

2. Accesibilidad física - Ergonomía y Seguridad en el trabajo

La planta también está iniciando un rediseño de determinadas áreas de trabajo. Se están ajustando las alturas de las superficies, mejorando los pasillos, reorganizando la disposición de las máquinas y revisando las rutas internas para personas, piezas y carretillas. Esta medida se está llevando a cabo basándose en criterios de accesibilidad física, pero su efecto preventivo es muy amplio.
En una planta metalúrgica, la accesibilidad física no se limita a facilitar el uso de los espacios a las personas con movilidad reducida. También implica que los puestos de trabajo sean más fáciles de utilizar, más predecibles, más seguros y menos exigentes físicamente. Cuando una pieza, una herramienta, un mando o una pasarela son accesibles, se reduce la necesidad de adoptar posturas forzadas, realizar giros bruscos, estirarse en exceso o efectuar movimientos innecesarios.

La reorganización física permite:

- Reducir los desplazamientos internos.
- Mejorar la separación entre las vías de paso y las zonas de trabajo.
- Facilitar el acceso a las máquinas y a los paneles de control.
- Mejorar la visibilidad entre los operarios, las carretillas y los equipos móviles.
- Reducir las interferencias entre tareas.
- Reducir las posturas forzadas.
- Organizar las herramientas y los materiales auxiliares.
- Mejorar la evacuación y la respuesta ante emergencias.

Desde el punto de vista ergonómico, ajustar las alturas y optimizar la disposición de las herramientas y los materiales puede reducir la exposición a posturas prolongadas, movimientos repetitivos y manipulaciones innecesarias.
En materia de seguridad, la mejora del espacio de trabajo reduce riesgos muy concretos: colisiones con objetos fijos, caídas en el mismo nivel, tropiezos, interferencias con cargas suspendidas o con el tráfico de carretillas.
Además, el orden y la limpieza pasan a formar parte de esta accesibilidad física. Un pasillo despejado, una zona de almacenamiento bien definida, una máquina accesible para su mantenimiento y un recorrido libre de obstáculos no son solo elementos organizativos, sino medidas preventivas.

3. Sostenibilidad social - Psicosociología aplicada

La empresa también invierte en la estabilidad laboral, la formación técnica continua y una mayor implicación del personal en la mejora de los procesos. Esta dimensión está relacionada con la sostenibilidad social y los factores psicosociales.
Una plantilla estable suele tener un mayor conocimiento del pro-

ceso, una mejor comprensión de los riesgos, una mayor capacidad para detectar desviaciones y más confianza a la hora de comunicar problemas. Asimismo, facilita la transferencia de conocimientos entre el personal experimentado y los nuevos empleados, reduce los errores derivados de una rotación excesiva y refuerza la identidad colectiva con la planta.

La formación continua tiene un efecto similar. Cuando no se limita a la formación inicial formal, sino que acompaña a los cambios técnicos, la introducción de nuevos productos, las modificaciones de los procesos o la implementación de nuevas medidas preventivas, se convierte en una herramienta de calidad, seguridad y bienestar.

Esta política genera:

- Una mejor percepción de la seguridad en el trabajo.
- Una mayor implicación en los procesos preventivos.
- Mayor confianza a la hora de notificar incidentes.
- Un mejor ambiente de trabajo.
- Una mayor participación en las propuestas de mejora.
- Menor resistencia a los cambios técnicos.

Desde un punto de vista psicosocial, la percepción de seguridad laboral, la participación, el apoyo de la dirección y la claridad de funciones son factores relevantes. La EU-OSHA destaca que los riesgos psicosociales y sus consecuencias para la salud mental y física constituyen uno de los retos más complejos en materia de seguridad y salud en el trabajo. Asimismo, relaciona la inseguridad laboral, la intensificación del trabajo y la precariedad con el estrés, la ansiedad y la depresión relacionados con el trabajo. (osha.europa.eu).

En este caso, la sostenibilidad social no se presenta como una medida de reputación corporativa, sino como una condición que refuerza la prevención. Una plantilla estable, formada y comprometida tiene mayor capacidad para identificar riesgos, participar en la mejora de los métodos de trabajo y mantener una cultura preventiva madura.

La sostenibilidad social repercute directamente en la psicosociología aplicada. Reduce la percepción de inseguridad, mejora la participación y fomenta una relación más positiva entre los trabajadores, la dirección y el sistema de prevención.

En una organización industrial con un cierto nivel de madurez preventiva, la integración de la sostenibilidad, la accesibilidad, el bienestar y la seguridad y salud en el trabajo transforma las medidas técnicas o medioambientales en auténticas mejoras en materia de salud laboral. Este caso demuestra que la prevención gana en eficacia cuando no actúa de forma aislada, sino que está vinculada al diseño de los procesos, la organización del trabajo, la vigilancia de la salud y la calidad del empleo.

4.3. Centro de atención al cliente: Contact center

Se trata de un centro de atención al cliente cuyas actividades principales se desarrollan por vía digital y telefónica. El trabajo se desarrolla en un entorno de oficina en el que se hace un uso intensivo de pantallas, auriculares, aplicaciones informáticas, gestión simultánea de la información e interacción constante con los clientes. El personal trabaja con protocolos de respuesta, objetivos de productividad, indicadores de tiempo de gestión, calidad percibida, resolución de incidencias y satisfacción del cliente.

A diferencia de un entorno industrial o de construcción, el riesgo no se concentra principalmente en las máquinas, las cargas, las sustancias peligrosas o las tareas físicamente exigentes. El enfoque preventivo se centra en la ergonomía de las pantallas, la carga de trabajo mental, la presión emocional, la gestión del tiempo, la calidad de las herramientas digitales, el ruido ambiental y la capacidad real de los trabajadores para gestionar tareas repetitivas y, a menudo, emocionalmente exigentes.

Este tipo de entorno permite observar con gran claridad la interacción entre la accesibilidad digital, el bienestar emocional, la sostenibilidad social, la ergonomía y la psicosociología aplicada. El trabajo se lleva a cabo a través de sistemas digitales; por lo tanto, la forma en que se diseñan estos sistemas influye directamente en la carga de trabajo, la fatiga, la probabilidad de cometer errores y la percepción de control.

El caso se refiere a una empresa con un alto grado de integración centrada en las personas. Las decisiones no se limitan al cumplimiento formal de la normativa sobre pantallas, sino que pretenden influir en el diseño del trabajo, la salud mental, la flexibilidad, la fatiga visual, la calidad del entorno y el uso de indicadores de salud para orientar la toma de decisiones.

Interacciones entre ámbitos

1. Accesibilidad digital - Ergonomía y Psicosociologia aplicada

La empresa revisa sus herramientas digitales e introduce mejoras en las interfaces de trabajo. Se simplifican las pantallas, se reduce el número de pasos necesarios para completar los procesos, se unifican los criterios visuales, se mejora la navegación entre aplicaciones y se reduce la necesidad de introducir datos repetidamente en diferentes sistemas.

Esta iniciativa se basa en un principio de accesibilidad digital: hacer que las herramientas sean más comprensibles, más coherentes, más fáciles de usar y menos dependientes de la experiencia individual. Sin embargo, su impacto no es meramente tecnológico. Tiene una repercusión directa en la ergonomía cognitiva y la psicosociología aplicada.

En un centro de atención al cliente, una interfaz mal diseñada obliga al trabajador a realizar esfuerzos adicionales: buscar información en múltiples pantallas, memorizar códigos, cambiar de un sistema a otro, copiar datos manualmente, interpretar mensajes poco claros o recuperar información bajo la presión del cliente. Este esfuerzo adicional aumenta la carga mental y eleva la probabilidad de que se produzcan errores operativos. El INSST define la carga de trabajo mental como un ámbito de la ergonomía cognitiva que incluye la presión mental y el esfuerzo mental asociados a la tarea.

La mejora de las interfaces implica:

- Reducir los clics y los movimientos repetitivos.
- Menos cambios entre aplicaciones.
- Menor necesidad de memorizar instrucciones.
- Reducción de la duplicación de datos.
- Menor probabilidad de cometer errores.
- Mejor trazabilidad de las operaciones.

- Resolución más rápida de incidencias.
- Menor dependencia de notas informales o trucos individuales.

Desde un punto de vista ergonómico, esta mejora reduce la repetición de movimientos de la mano, la muñeca y el brazo asociados al uso del ratón y el teclado. Asimismo, disminuye el tiempo dedicado a fijar la vista en pantallas complejas y reduce la fatiga derivada del cambio constante entre campos, ventanas y aplicaciones.
A nivel psicosocial, el beneficio es igualmente importante. Cuando una persona dispone de una herramienta clara, estable y predecible, aumenta su percepción de control sobre la tarea. Puede atender mejor al cliente, resolver problemas con menos estrés y reducir la sensación de frustración. Por el contrario, cuando el sistema digital resulta confuso, lento o incoherente, la persona puede experimentar una pérdida de control: sabe lo que quiere hacer, pero la herramienta se lo dificulta.
Esta situación resulta especialmente crítica cuando el cliente está irritado, cuando hay colas o cuando el operador se ve sometido a presiones de tiempo. En estos casos, una accesibilidad digital deficiente no es solo un inconveniente, sino que se convierte en un factor de riesgo psicosocial.
Una herramienta digital más accesible reduce los movimientos repetitivos, la carga cognitiva y los errores, pero también mejora la percepción de control, reduce la frustración y facilita una experiencia laboral más sostenible.

2. Bienestar mental y emocional - Psicosociología aplicada y Vigilancia de la salud

La empresa pone en marcha programas de apoyo emocional, gestión de la carga de trabajo y asistencia en situaciones de gran exigencia emocional. Estas medidas incluyen canales de apoyo psicológico, formación en la gestión de conversaciones difíciles, protocolos para hacer frente a la agresión verbal de los clientes, revisiones de la carga de trabajo, pausas de recuperación y sistemas de alerta ante indicadores de malestar.
En un centro de atención al cliente, la carga emocional es un factor fundamental. El empleado no solo realiza una tarea administrativa o informática, sino que también gestiona reclamaciones, emergencias, frustración, presión de los clientes, exigencias de calidad y gestión del tiempo. Esta combinación puede provocar estrés prolongado, fatiga emocional y el riesgo de agotamiento si no se adoptan las medidas organizativas adecuadas.
Las medidas de bienestar mental y emocional producen efectos tales como:

- Reducción del estrés laboral.
- Menor riesgo de agotamiento.
- Mayor satisfacción laboral.
- Mejor gestión de las conversaciones difíciles.
- Menor agotamiento emocional.
- Mayor capacidad para recuperarse entre llamadas.
- Detección precoz de problemas de salud mental.
- Mejor derivación a servicios de seguimiento sanitario cuando sea necesario.

La clave reside en que estas medidas no pueden limitarse a ofrecer apoyo individual. Si la empresa se limita a poner a disposición un programa de apoyo emocional, pero mantiene cargas de trabajo excesivas, objetivos contradictorios o la ausencia de descansos, la intervención sigue siendo incompleta. El bienestar emocional debe abordar tanto el ámbito individual como la organización del trabajo.

En este sentido, la vigilancia de la salud puede desempeñar un papel más preventivo. Los indicadores de salud agregados, así como las consultas relacionadas con la ansiedad, el estrés, los trastornos del sueño, la fatiga o los síntomas psicosomáticos, pueden orientar la re-

visión de los factores de riesgo psicosociales. La vigilancia de la salud no debe limitarse a identificar daños, sino que puede contribuir a detectar patrones y anticipar problemas.

Cuando los programas de apoyo emocional se vinculan con la evaluación psicosocial, la gestión de la carga de trabajo y la vigilancia de la salud, el sistema deja de ser reactivo y pasa a actuar de forma preventiva.

3. Sostenibilidad social - Psicosociología aplicada y Ergonomía

La empresa introduce políticas para conciliar la vida laboral y personal, horarios de trabajo flexibles, la opción de teletrabajo parcial y la reorganización de los turnos. Estas medidas forman parte de la sostenibilidad social de la organización, ya que tienen como objetivo hacer que el trabajo sea compatible con la vida personal, el descanso, las responsabilidades familiares y la salud a largo plazo.
En un centro de atención al cliente, la sostenibilidad social tiene un impacto preventivo muy claro. El trabajo puede resultar repetitivo, emocionalmente exigente y estar orientado a objetivos de rendimiento. Si, además, los horarios son rígidos, los turnos cambian con poca antelación o no hay margen para la recuperación, la fatiga aumenta y la capacidad de atención sostenida disminuye.
Las políticas de conciliación y flexibilidad pueden dar lugar a:

- Una reducción de la fatiga acumulada.
- Un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal.
- Menor conflicto entre las exigencias laborales y las personales.
- Un mayor rendimiento sostenido.
- Una mejor recuperación entre jornadas laborales.
- Reducción del absentismo asociado a la sobrecarga de trabajo.
- Mayor satisfacción y compromiso.
- Mayor retención del talento.

A nivel psicosocial, estas medidas aumentan la percepción de apoyo organizativo y de control a lo largo del tiempo. La persona no percibe a la organización como un sistema rígido que exige disponibilidad constante, sino más bien como un entorno que reconoce los límites y las necesidades humanas.
A nivel ergonómico, también se observan efectos significativos. La fatiga no es solo mental o emocional; también afecta a la postura, la tensión muscular, la tolerancia a las pantallas, la capacidad para mantener la atención y la calidad de los microdescansos.
Por lo tanto, una política de conciliación entre vida laboral y personal bien diseñada puede reforzar tanto la psicosociología como la ergonomía. No se trata meramente de una medida de recursos humanos, sino de una acción preventiva que aborda la fatiga, la carga mental y la capacidad de recuperación.
La conclusión es que la sostenibilidad social refuerza la ergonomía y la psicosociología, ya que incide en el tiempo, la recuperación y la compatibilidad entre el trabajo y la vida personal. En los servicios que requieren mucha atención y trabajo frente a la pantalla, esta dimensión es esencial para mantener un rendimiento saludable.

4. Accesibilidad sensorial - Ergonomía

La empresa mejora las condiciones ambientales del lugar de trabajo, en particular la iluminación, el ruido, la calidad acústica, los reflejos en las pantallas y la disposición visual del espacio. Esta intervención cumple los criterios de accesibilidad sensorial, pero tiene un impacto directo en la ergonomía.
En un centro de atención al cliente, el trabajador necesita escuchar, hablar, leer, escribir, interpretar información visual y mantener la concentración durante períodos prolongados. Las condiciones sensoriales del entorno pueden facilitar o dificultar esta tarea.
Un nivel elevado de ruido exige un mayor esfuerzo auditivo y vocal; una iluminación deficiente aumenta la fatiga ocular; el deslum-

bramiento de las pantallas dificulta la lectura; y una mala distribución del espacio puede generar distracciones constantes.
La mejora de la accesibilidad sensorial puede incluir:

- Reducción del ruido de fondo.
- Uso de materiales absorbentes.
- Separación adecuada entre los puestos de trabajo.
- Auriculares adaptados a la tarea.
- Control de los reflejos y el deslumbramiento.
- Iluminación uniforme.
- Contraste visual adecuado.
- Organización de pantallas y documentos.
- Zonas de descanso con menor nivel de estímulos.

El seguimiento de la calidad del entorno reviste especial importancia, ya que los riesgos pueden surgir de forma gradual. La fatiga visual, la tensión cervical, la dificultad para concentrarse o el agotamiento auditivo pueden llegar a considerarse normales si no se analizan como indicadores preventivos.
Los resultados esperados son los siguientes

- Menor fatiga ocular.
- Mayor concentración.
- Menos errores de lectura o de introducción de datos.
- Menor fatiga vocal y auditiva.
- Mayor comodidad general.
- Menor irritabilidad relacionada con el ruido.
- Mejor calidad en la atención al cliente.

La accesibilidad sensorial constituye una condición fundamental para la ergonomía. En un entorno de servicios digitales, ver bien, oír bien, hablar sin esfuerzo y trabajar sin estímulos que distraigan no son comodidades, son condiciones preventivas.

5. Sostenibilidad basada en la gobernanza - Vigilancia de la salud

La empresa incorpora indicadores de salud, bienestar y condiciones de trabajo en su proceso de toma de decisiones. No se limita a analizar datos de productividad, duración media de las llamadas, número de contactos gestionados o satisfacción del cliente, sino que integra también indicadores de salud laboral: absentismo, rotación de personal, resultados de la vigilancia de la salud, incidentes psicosociales, uso de canales de apoyo, casos de fatiga notificados, quejas por ruido, molestias musculoesqueléticas o incidentes relacionados con el uso de pantallas.
Este enfoque reviste especial importancia porque, en un centro de atención al cliente, la gobernanza puede centrarse fácilmente de forma exclusiva en la eficiencia operativa. Si las decisiones se basan únicamente en la productividad, existe el riesgo de intensificar el trabajo, reducir los descansos, aumentar la presión de tiempo y provocar un deterioro psicosocial.
La sostenibilidad basada en la gobernanza implica que la dirección utilice datos preventivos para ajustar la organización. Esto permite:

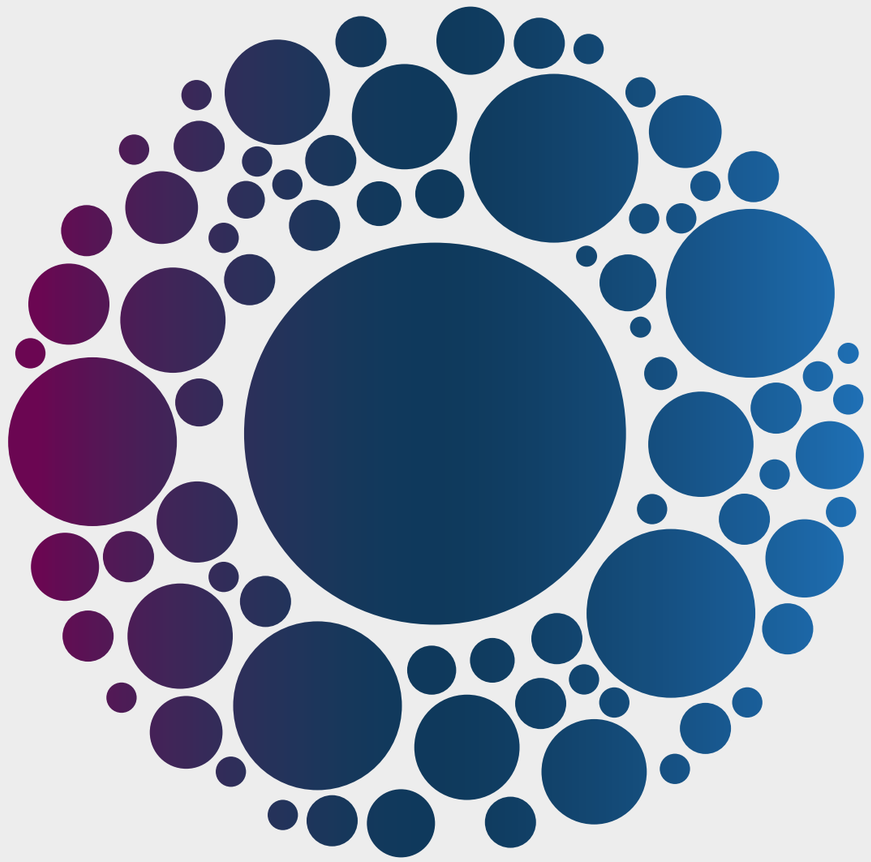
- Adaptar las cargas de trabajo.
- Revisar los objetivos de rendimiento.
- Anticipar los riesgos psicosociales.
- Detectar áreas o equipos con mayor fatiga.
- Modificar los turnos o los descansos.
- Dar prioridad a las mejoras digitales.
- Ajustar los protocolos de atención.
- Revisar los estilos de supervisión.
- Mejorar las políticas preventivas.

Este es un punto clave del caso: la vigilancia de la salud deja de ser una actividad aislada y pasa a formar parte del sistema de gobernanza. No se utiliza meramente para cumplir con una obliga-

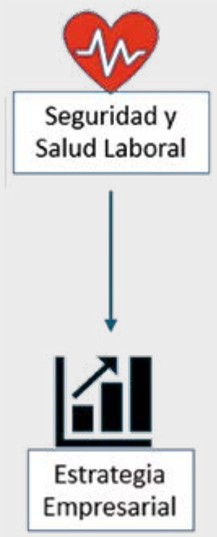
ción, sino para orientar las decisiones sobre la carga de trabajo, la organización, el diseño digital y las condiciones ambientales.
La cuestión es que la gobernanza sostenible se hace realidad cuando los indicadores de salud tienen un peso real en la toma de decisiones. Si la dirección solo tiene en cuenta los indicadores de negocio, la prevención queda relegada a un segundo plano. Si incorpora indicadores de salud y bienestar, puede anticiparse a los riesgos y evitar que la eficiencia operativa conduzca a un deterioro de la salud.

En un centro de atención al cliente, la salud laboral depende de cómo se diseñen las herramientas digitales, el ritmo de trabajo, los indicadores, los descansos, el entorno sensorial y el apoyo emocional. Cuando la accesibilidad, el bienestar, la sostenibilidad social y la gobernanza se integran adecuadamente, la prevención deja de ser algo secundario y pasa a formar parte del propio diseño del trabajo.

MAPA DE VALOR EN LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL.
EL VALOR DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN LA **ESTRATEGIA EMPRESARIAL**



MAPA DE VALOR EN LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL. **REPERCUSIONES** DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO



5.1. Repercusiones de la Seguridad y Salud en el trabajo

Además de los criterios éticos y jurídicos, parece razonable afirmar que una empresa segura y saludable será más productiva y, por lo tanto, la estrategia empresarial debería considerar la Seguridad y Salud en el trabajo como un elemento relevante en su cuenta de resultados.

Sin embargo, más allá de lo que nos dicta la intuición, las empresas deben ser capaces de verificar de forma objetiva los diversos impactos que la Seguridad y Salud en el trabajo tienen sobre los resultados de la organización.

Cuando hablamos de repercusiones, nos referimos, entre otras cosas, a lo siguiente:

- Reducción de los gastos derivados de los accidentes.
- Evitar sanciones y recargos sobre las prestaciones.
- Acceso a licitaciones.
- Captación de inversiones.
- Retención del talento.
- Motivación.
- Reputación.

Y aquí nos referimos únicamente a las repercusiones en las empresas, sin tener en cuenta los costes asegurados ni el impacto en las finanzas públicas, en la persona accidentada y su familia, o en la sociedad en su conjunto.

Algunos de estos efectos son más fáciles de cuantificar, como por ejemplo:

La reducción de los costes relacionados con los accidentes:

Algunos de los costes relacionados con los accidentes que pueden reducirse son:

- Horas perdidas.
- Rotaciones.
- Disminución de la productividad.
- Indemnizaciones.
- Daños materiales.
- Gastos de defensa.
- Aumento de las primas de seguro
- Etc.

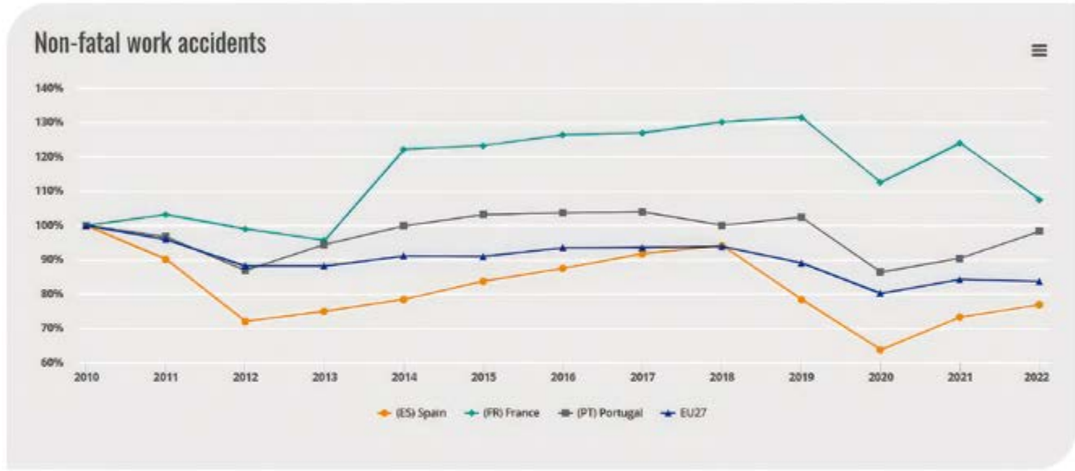
En la actualidad existen diferentes métodos de cálculo, tanto para el coste de la no inversión como para el rendimiento de la inversión.

Algunos de estos métodos pueden consultarse en diversas Notas Técnicas de Prevención (NTP) y en las calculadoras disponibles en la página web del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (https://www.insst.es/).

Por lo tanto, la reducción de las tasas de accidentes conlleva una reducción de los costes asociados a los accidentes laborales. Esta reducción no es fruto del azar, sino que es consecuencia de la aplicación de medidas de prevención.

Si adoptamos un enfoque a nivel macro y utilizamos datos del Barómetro de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Unión Europea (la fuente oficial de información sobre la situación y las tendencias

en materia de seguridad y salud en el trabajo en los países europeos: https://osha.europa.eu/en/facts-and-figures/data-visualisation/osh-barometer-data-visualisation-tool) y comparamos las condiciones de trabajo y las tasas de accidentes entre España, Francia y Portugal, observamos lo siguiente:



The diagram shows the development of non-fatal work accidents - incidence rates - between 2010 until the latest available year. The year 2010 has been set as baseline (2010 = 100). The country lines and the EU line (dark blue) show the trend as percentage of the value of this base year.



The diagram displays 'yes' the responses in the ESENER 2019 Survey - by Member State and sector - to the question : "Does your establishment regularly carry out workplace risk assessments?"

Parece que, en general, existe una correlación entre la variación de las tasas de accidentes y la realización de evaluaciones de riesgos (aunque estas últimas se basan, no obstante, en lo que las empresas declaran en las encuestas)
En Cataluña, en el informe «Gestión de la prevención de riesgos laborales en las empresas catalanas, 2022» (https://treball.gencat.cat/ca/ambits/seguretat_i_salut_laboral/publicacions/estadistiques_estudis/#indicadores-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo) se indica que el 97 % de las empresas cuentan con evaluaciones de riesgos, pero que, en el 12 % de los casos, estas no están adaptadas a la empresa.
Por lo tanto, la reducción de las tasas de accidentes está estrechamente vinculada a una gestión preventiva adecuada.

Evitar sanciones y recargos de prestaciones.
El incumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales tiene diferentes consecuencias, ya que conlleva distintos tipos de responsabilidad.
Los tipos de responsabilidad son:

- Responsabilidad administrativa: sanciones económicas impuestas por la Autoridad Laboral (Inspección de Trabajo) por el incumplimiento de la normativa, sin que sea necesario que se produzca un accidente. Las multas pueden ser leves, graves o muy graves, y se actualizan de acuerdo con la legislación vigente (Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Infracciones y Sanciones en el Orden Social (LISOS)).
- Responsabilidad Civil: la obligación de indemnizar por los daños y perjuicios (compensación económica) causados al trabajador o a sus beneficiarios por el incumplimiento de las obligaciones de seguridad (responsabilidad contractual o extracontractual).
- Responsabilidad Penal: derivada de los delitos contra los derechos de los trabajadores tipificados en el Código Penal, cuando el riesgo creado sea grave y ponga en peligro la vida o la salud. Puede acarrear penas de prisión o multas para el empresario o los administradores.
- Responsabilidad ante la Seguridad Social: recargo sobre las prestaciones económicas (entre el 30 % y el 50 %) que el empresario debe abonar si el accidente se debió a la falta de medidas de seguridad

Muchas de estas consecuencias pueden evitarse con una gestión preventiva eficaz.

Acceso a las licitaciones.
Existen empresas con un alto nivel de actividad en la Administración pública, lo que implica que deben presentar ofertas en numerosas licitaciones para acceder a contratos públicos. Es cada vez más habitual que los poderes adjudicadores incluyan requisitos de prevención de riesgos laborales como criterios cualitativos o de valoración, tales como:

- Certificados que demuestren que han sometido su Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales a una auditoría legal por parte de un organismo acreditado.
- Certificados que acrediten la certificación ISO 45001 (Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo).
- Baja tasa de accidentes: acreditación de una baja tasa de accidentes laborales en los últimos años mediante certificados de la mutua de seguros.

La empresa puede calcular el número de licitaciones en las que no ha podido presentar ofertas o que no le han sido adjudicadas por no cumplir los requisitos de salud y seguridad en el trabajo.

También puede ocurrir en el sector privado que las empresas, dentro de sus protocolos de contratación o de acreditación de proveedores, hayan establecido requisitos para la prevención de riesgos laborales porque desean aplicar su política de seguridad laboral a toda la cadena de valor. Asimismo, se puede realizar una estimación de los contratos que se puedan perder por el incumplimiento de dichos requisitos.

Atracción de inversiones.

Las decisiones relacionadas con una inversión vienen condicionadas por múltiples factores. Los inversores analizan cada vez más las variables que pueden afectar al valor de la empresa en la que invierten con el fin de garantizar una buena rentabilidad de la inversión.

En los procesos de diligencia debida, además de los datos financieros, se incorporan otros datos no financieros que pueden afectar al valor de la empresa.

En este sentido, la legislación europea y su transposición al ordenamiento jurídico español exigen transparencia en la información no financiera, requiriendo específicamente información cualitativa y cuantitativa relativa a:

- Contaminación: medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afecten gravemente al medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de la actividad, incluidas la contaminación acústica y lumínica.
- Economía circular y prevención y gestión de residuos: medidas para la prevención, el reciclaje, la reutilización, otras formas de valorización y la eliminación de residuos; acciones para combatir el desperdicio de alimentos.
- Uso sostenible de los recursos: consumo de agua; consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso; consumo energético directo e indirecto, medidas adoptadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.
- Cambio climático: objetivos de reducción a medio y largo plazo fijados de forma voluntaria para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las medidas aplicadas a tal fin.
- Protección de la biodiversidad: medidas adoptadas para preservar o restaurar la biodiversidad; impactos causados por actividades u operaciones en áreas protegidas.
- Empleo: número total y distribución de los trabajadores según diferentes variables (sexo, edad, país, categoría profesional, tipo de contrato), remuneración, brecha salarial, aplicación de políticas de desconexión del trabajo, etc.
- Organización del trabajo: organización del tiempo de trabajo; número de horas de absentismo; medidas destinadas a facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar y a promover su ejercicio compartido por ambos progenitores.
- Salud y seguridad: condiciones de salud y seguridad en el trabajo; accidentes laborales, en particular su frecuencia y gravedad, así como enfermedades profesionales; desglosados por sexo.
- Relaciones sociales: organización del diálogo social, incluidos los procedimientos de información y consulta al personal y de negociación con este; porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo por país; balance de los convenios colectivos, en particular en el ámbito de la salud y la seguridad en el trabajo.
- Formación: políticas aplicadas en el ámbito de la formación; número total de horas de formación por categoría profesional.
- Igualdad: medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres; planes de igualdad, protocolos contra el acoso sexual y por motivos de género, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad; la política contra todas las formas de discriminación.

- Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos.
- Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.
- Subcontratación y proveedores: inclusión de cuestiones sociales, de igualdad de género y medioambientales en la política de compras; consideración de la responsabilidad social y medioambiental de los proveedores y subcontratistas en las relaciones con ellos; sistemas de seguimiento y auditorías, así como sus resultados.
- Consumidores: medidas para la salud y la seguridad de los consumidores; sistemas de reclamaciones, reclamaciones recibidas y su resolución.

Esta información debe hacerse pública, y se establecerán indicadores que permitan su comparabilidad, de modo que los inversores puedan analizar la información de diferentes empresas y tomar decisiones basadas en dicho análisis.
La información no financiera abarca todos los ámbitos mencionados anteriormente (Accesibilidad, Sostenibilidad, Bienestar y Seguridad y Salud en el Trabajo), que, como hemos visto, están interrelacionados.
Además de los informes oficiales que las empresas deben publicar, existen diferentes calificaciones que miden el nivel de excelencia en aspectos no financieros y que los inversores tienen en cuenta a la hora de tomar decisiones.
La capacidad de atraer inversión teniendo en cuenta la información no financiera no es fácil de calcular, especialmente en el caso de las empresas que cotizan en bolsa, pero siempre es posible realizar estimaciones.
Resulta aún más difícil cuantificar el impacto económico de otros factores, tales como:

Retención del talento.
El talento humano no reacciona únicamente ante el salario, sino también ante otros factores, como la percepción de atención y seguridad. El bienestar es hoy en día una ventaja competitiva clave para atraer y retener a los profesionales, especialmente a los de la Generación Z. Estas personas, si sienten que son una prioridad dentro de la empresa, tienen un mayor sentido de pertenencia y son más leales.
Según el estudio «*State of the Global Workplace*», elaborado por la prestigiosa consultora internacional Gallup y publicado recientemente, las empresas con altos niveles de bienestar en el lugar de trabajo registran un 59 % menos de rotación voluntaria de personal. Las nuevas generaciones están en sintonía con sus emociones y el cuidado personal es fundamental en sus vidas. No consideran que el estrés o la ansiedad sean algo positivo y, por lo tanto, un entorno laboral cargado de estas emociones no logrará retenerlas.
Buscan entornos saludables con líderes empáticos. Prefieren culturas de trabajo que valoren el descanso, una «desintoxicación digital» garantizada y su propio bienestar.
Por ello, en un estudio publicado por Great Place to Work en 2025, el bienestar se situó entre las cinco principales prioridades de los departamentos de Recursos Humanos

Motivación
Según el estudio de Gallup mencionado anteriormente, las empresas con altos niveles de bienestar en el lugar de trabajo también registran un 41 % menos de absentismo y un 17 % más de productividad. En otras palabras, las personas están mucho más motivadas y, por lo tanto, son más productivas.
Un entorno laboral que no priorice la salud de su personal puede dar lugar a una desmotivación generalizada, lo que afecta negativamente a todos los niveles de la organización con con-

secuencias desastrosas. Invertir en el bienestar no es solo una cuestión de responsabilidad social, sino una estrategia para el éxito sostenible de cualquier organización.

.

Reputación

La relación entre la gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo y la reputación corporativa es difícil de cuantificar.

El estudio «Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo: un factor determinante en la reputación corporativa», publicado en 2023, se basa en una revisión narrativa de la literatura de diversas bases de datos (SciELO, ScienceDirect, Springer, ProQuest, etc.) entre 2012 y 2022. Las conclusiones del estudio confirman esta relación.

Las noticias sobre la falta de seguridad en el lugar de trabajo de una empresa, especialmente si han dado lugar a un accidente grave o mortal, afectan a la imagen pública de la empresa. Esto resulta aún más relevante en el caso de una empresa orientada al consumidor, ya que puede llevar a los consumidores a dejar de utilizar un servicio o producto de una empresa que no vela por la seguridad de sus trabajadores ni de quienes forman parte de su cadena de valor.

También puede provocar una falta de confianza en su seguridad entre sus clientes, quienes pueden preguntarse si los servicios o productos que consumen podrían ser inseguros.

En un mundo en el que las redes sociales moldean las opiniones de millones de personas, una noticia negativa puede tener efectos devastadores para una empresa.

Las nuevas generaciones se interesan por los valores sociales asociados a las marcas, por lo que la reputación constituye un activo empresarial. Una buena reputación atrae a una clientela fiel.

Un incidente negativo puede causar mucho daño, pero la forma en que se gestiona resulta aún más perjudicial. Se puede tolerar cierto margen de error, pero no el intento de ocultarlo ni la falta de esfuerzo por corregirlo. Se pierden la credibilidad y la confianza.

La gestión de las primeras horas es crucial. Una comunicación transparente y proactiva puede contener el daño. Por el contrario, la opacidad o la falta de un plan claro agrava la crisis, permitiendo que otros controlen el relato de los hechos.

Construir una buena reputación es costoso, pero puede perderse en un instante. La reputación tiene un impacto directo en los resultados económicos.

MAPA DE VALOR EN LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL. **INDICADORES** DE LOS IMPACTOS

5.2. Indicadores de los impactos

El impacto de la falta de Seguridad laboral en una empresa suele calcularse utilizando índices relacionados con los accidentes, tales como:

- Índice de incidencia (II): número de accidentes por cada 100.000 trabajadores.
- Índice de frecuencia (FI): número de accidentes por cada 1.000.000 de horas trabajadas.
- Índice de gravedad (IG): número de jornadas perdidas por cada 1.000 horas trabajadas.

Sin embargo, ya hemos visto que la falta de Seguridad y Salud en el Trabajo tiene muchas más repercusiones.
A continuación se presentan algunos de estos indicadores que pueden ayudar a visualizar dichas repercusiones:

Repercusiones negativas de la falta de seguridad y salud en el trabajo	**Indicadores para medirlos**
Costes de los accidentes	Horas perdidas, rotación de personal, disminución de la productividad, daños materiales, costes de defensa jurídica, aumento de las primas de seguro.
Sanciones y recargos en las prestaciones	Sanciones económicas impuestas por la Autoridad Laboral (Inspección de Trabajo). Indemnizaciones económicas. Recargo sobre las prestaciones.
Pérdida de adjudicaciones	Importe de la licitación que se habría podido obtener de haberse cumplido los criterios ESG –importe de las licitaciones adjudicadas–.
Pérdida de inversiones	Inversiones que se podrían haber obtenido si se hubieran alcanzado niveles elevados en diversas calificaciones, tales como: • EthiFinance • MSCI ESG • ISS ESG • Sustainalytics • Índice S&P 500 Scored & Screened EcoVadis
Bajas voluntarias	(Número de empleados que han abandonado voluntariamente la empresa / media aritmética de empleados) × 100
Baja productividad	Facturación por persona
Absentismo	(Total de horas o días de ausencia / Total de horas o días teóricos de trabajo) × 100
Pérdida de clientes	((Ventas antes del incidente – ventas después del incidente) / ventas antes del incidente) × 100

Por lo tanto, podemos concluir que la Seguridad y Salud en el Trabajo constituye uno de los activos más importantes de cualquier organización.

ANEXO 1: **REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA**

1. Marco conceptual internacional, sostenibilidad y desarrollo sostenible

- European Commission. The European Green Deal. Brussel·les.
- Global Reporting Initiative. GRI Standards. Amsterdam: GRI.
- Intergovernmental Panel on Climate Change. Sixth Assessment Report. Geneva: IPCC, 2023.
- International Organization for Standardization. ISO 26000: Social responsibility. Geneva: ISO.
- United Nations Global Compact. Occupational Safety and Health. Nova York: United Nations Global Compact.
- United Nations. Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo. Nuestro futuro común. Informe de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo. Asamblea General de las Naciones Unidas, A/42/427, 4 de agosto de 1987.
- United Nations. Transforming our world: the 2030 Agenda for Sustainable Development. Nova York: United Nations, 2015.
- United Nations Statistics Division. The Sustainable Development Goals Report 2025. Nova York: United Nations, 2025.

2. Bienestar, salud mental y calidad de vida

- Gallup. State of the Global Workplace de la prestigiosa consultora mundial Gallup. 2026.
- Great Place to Work España; GoodHabitz. Estudio Bienestar en el trabajo 2025. Conoce la situación del bienestar mental en las empresas de España en 2025. Madrid: Great Place to Work Institute, Inc., 2025.
- Indeed. Indeed's Global Work Wellbeing Report 2024. Indeed, 2024.
- Organització per a la Cooperació i el Desenvolupament Econòmic. How's Life? 2020: Measuring Well-being. Paris: OECD Publishing, 2020. DOI: 10.1787/9870c393-en.
- Organització per a la Cooperació i el Desenvolupament Econòmic. Measuring well-being and progress. Paris: OECD.
- World Health Organization. Mental health at work. Geneva: WHO, 2024.
- World Health Organization. WHO guidelines on mental health at work. Geneva: WHO, 2022.

3. Accesibilidad y derechos de las personas con discapacidad

- Asociación Española de Normalización. UNE-EN 301549:2022. Requisitos de accesibilidad para productos y servicios TIC. Madrid: UNE, 2022. Extracto del documento UNE-EN 301549.
- Dincat. Accessibilitat cognitiva i discapacitat intel·lectual. Què hem de saber? Guia per a professionals. Barcelona: Dincat, 2024.
- ECOM. Vulneracions de drets. Discapacitat física i/o orgànica. Informe 2022. 3a edició. Barcelona: ECOM, juny de 2023.
- Eurostat. Disability statistics: access to information and communication technologies. Statistics Explained. Dades extretes el desembre de 2024.
- Generalitat de Catalunya. Decret 209/2023, de 28 de novembre, pel qual s'aprova el Codi d'accessibilitat de Catalunya. Barcelona: Generalitat de Catalunya, 2023.
- Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea. Directiva (UE) 2019/882, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios. Diario Oficial de la Unión Europea, L 151, 7 de junio de 2019.
- United Nations. Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat. Resolució 61/106 de l'Assemblea General, de 13 de desembre de 2006.
- United Nations Regional Information Centre for Western

Europe. Building an accessible future for all: AI and the inclusion of Persons with Disabilities. UNRIC, 2024.

4. Seguridad y salud laboral

- Agència Europea per a la Seguretat i Salut Laboral. Baròmetre de seguretat i salut ocupacional de la Unió Europea, 2023.
- Bestratén Belloví, Manuel. NTP 817: Transparencia y condiciones de trabajo (II): su contribución al liderazgo. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2008.
- Bestratén Belloví, Manuel; Salas Ollé, Carles. NTP 982: Análisis coste beneficio en la acción preventiva (I): bases conceptuales. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2013.
- Bestratén Belloví, Manuel; Salas Ollé, Carles. NTP 983: Análisis coste beneficio en la acción preventiva (II): estrategias de medición. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2013.
- Bestratén Belloví, Manuel. NTP 984: Análisis coste beneficio en la acción preventiva (III): caso práctico. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2013.
- Bestratén Belloví, Manuel; Sánchez-Herrera Bautista-Cámara, Ismael-Santiago. NTP 1013: Cuadro de mando integral (CMI) y condiciones de trabajo (I): bases metodológicas. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2014.
- CAEB. La rentabilidad de la prevención de riesgos laborales. Evaluación y optimización de costes. Palma: Confederación de Asociaciones Empresariales de Baleares, 2014.
- Donada Molins, Carmen; Prunés Freixa, M. Alba; Nogareda Cuixart, Clotilde. NTP 1004: Diseño de puestos ocupados por personas con discapacidad: adaptación y accesibilidad. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2014.
- Generalitat de Catalunya. Departament d'Empresa i Ocupació. Manual de Seguretat i Salut Laboral. Identificació i avaluació de riscos de seguretat. Manual 1-03/13. Barcelona: Generalitat de Catalunya, 2013.
- Generalitat de Catalunya. Departament d'Empresa i Treball. l'Estratègia catalana de seguretat i salut laboral 2021-2026 (ECSSL).
- Generalitat de Catalunya. Departament d'Empresa i Treball. Gestió de la prevenció de riscos laborals a les empreses de Catalunya, 2022.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. NTP 540: Costes de los accidentes de trabajo: procedimiento de evaluación. Madrid: INSHT, 1999.
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Directrices básicas para la evaluación de riesgos laborales. Madrid: INSST, enero de 2022.
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Informe: Evaluación de la inversión en PST. Herramienta para calcular el coste de no invertir en PST o calcular el ahorro y el retorno de la inversión en caso de realizar actuaciones en PST. Madrid: INSST.
- Ospino Rivera, Johanna Sofía; Sandoval Jaimes, Samara. Gestión de la seguridad y salud en el trabajo: un factor determinante de la reputación corporativa. Revista de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, vol. 5, núm. 1(6), 2023, p. 70-75.
- Sánchez-Herrera Bautista-Cámara, Ismael-Santiago; Bestratén Belloví, Manuel. NTP 1014: Cuadro de mando integral (CMI) y condiciones de trabajo (II): aplicación práctica. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2014.

ANEXO 2: **EXPERIENCIAS PRÁCTICAS**

Presentación de la organización



Grupo Construcía es un ecosistema de empresas de economía circular que actúa con foco en toda la cadena de valor de la construcción, desde los fabricantes de materiales a la gestión de inversiones y desarrollos inmobiliarios.
Su propósito es que el sector inmobiliario y toda su cadena de valor se transformen en motor de cambio hacia un futuro más amable y equitativo para todos los seres vivos.
Su estrategia se basa en evitar el residuo en todas sus formas. Para ello cuentan con:

1. Política de compras sostenibles: Es la primera constructora en España con la certificación ISO 20400 de compras sostenibles.
2. Gestión integral de la calidad y el medio ambiente: Cumplen con los estándares ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001, garantizando procesos de mejora continua y adaptación constante.
3. Cuidado a las personas: se enfoca en la protección de los trabajadores. Se dedican muchos esfuerzos a la prevención de accidentes y el bienestar de los equipos.

Conoce Grupo Construcía.

Presentación de Marina Lledó Acarreta
Actualmente es Chief People Officer del Grupo Construcía
Desde hace más de 25 años acompaña a empresas, desde la dirección general, en procesos de transformación hacia sistemas organizativos eficientes y con sentido, en sectores como servicios, tecnología, healthcare, educación o el ámbito social, donde el factor humano es decisivo.
Es licenciada en Psicología, Master en empresas y organizaciones, diplomada en Relaciones Laborales, MBA y Acreditada en buen gobierno corporativo para Consejos de Administración y Coaching ejecutivo.
Su objetivo es conectar estrategia, propósito, liderazgo y talento para que las organizaciones evolucionen de verdad y generen impacto sostenible.

Accede a la entrevista de Marina Lledó.

Presentación de la organización

Henkel fue fundada en Alemania en 1876, por lo que durante 2026 celebra su 150 aniversario. La multinacional emplea a más de 47.000 personas en todo el mundo.

La compañía emplea en la Península Ibérica a más de 1.000 personas y cuenta con ocho centros en España y Portugal, estando su sede ibérica en Barcelona.

En España, Henkel opera desde 1961.

Actualmente, Henkel ocupa posiciones de liderazgo tanto en negocios industriales como de consumo a nivel global, con un sólido portfolio que incluye reconocidas marcas de cuidado capilar, detergentes para la ropa, suavizantes, así como adhesivos, selladores y recubrimientos funcionales

.



Conoce Henkel.

Presentación de Miguel Rodríguez Ríos

Médico especialista en Medicina del Trabajo.

Actualmente es responsable del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales e Infraestructuras de Henkel Ibérica.

Accede a la entrevista de Miquel Rodriguez Ríos.

Presentación del edificio del Distrito administrativo de la Generalitat de Catalunya



El edificio que alberga el Distrito Administrativo, uno de los edificios de oficinas de mayor dimensión de Barcelona, es singular y moderno, construido bajo parámetros de sostenibilidad medioambiental y de máxima eficiencia, tanto a nivel arquitectónico como energético y de gestión futura.

Está pensado para los trabajadores, con espacios más diáfanos, menos despachos y en los que se fomentará el trabajo en equipo. La construcción tiene 46.000 m2 y capacidad para 2.600 trabajadores repartidos en dos edificios comunicados por una planta baja. Todas las actuaciones en el diseño del edificio han ido encaminadas a conseguir un alto nivel de bienestar de los 2.400 empleados que van a trabajar en este espacio.

En el Distrito Administrativo los espacios se han adecuado al uso y se ha incrementado el confort de los espacios de trabajo:

- Mobiliario ergonómico y de alta calidad.
- Mucha luz natural.
- La fachada exterior está acristalada, con cristales de baja emisividad. Lamas exteriores verticales para proteger de la radiación solar directa.
- Se ha promovido la incorporación de vegetación en los distintos espacios, especialmente las zonas comunes.
- La energía eléctrica es generada por placas fotovoltaicas.

Además, se han tenido en cuenta los criterios de accesibilidad, tanto para los trabajadores del edificio como para todos los usuarios.

Presentación de Maria José Martí González

Gerente de Servicios Comunes del Distrito Administrativo de la Generalitat de Catalunya.

Accede a la entrevista de Maria José Martí González