

Guía

Prevención de Riesgos Psicosociales en el sector **Comercio al por menor**

OBSERVATORIO
PERMANENTE
RIESGOS
PSICOSOCIALES



Guía

PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES
EN EL SECTOR COMERCIO AL POR MENOR

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

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

Primera edición: Madrid, diciembre de 2009

Diseño gráfico y de cubierta: Paco Arnau

Imprime: Impresión Digital Da Vinci

Depósito Legal:

Guía

Prevención de Riesgos Psicosociales en el sector **Comercio al por menor**

OBSERVATORIO
PERMANENTE

RIESGOS

PSICOSOCIALES



Índice

I. INTRODUCCIÓN	7
II. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DEL SECTOR	11
A. El sector de Comercio según la clasificación CNAE	12
B. Estadísticas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales	16
III. FACTORES DE RIESGO DEL COMERCIO AL POR MENOR	23
A. Perfiles profesionales del sector	23
B. Riesgos generales a los que están expuestos los trabajadores del sector	28
IV. MAPA DE RIESGOS 'EMERGENTES'. ¿CUÁLES SON LOS RIESGOS PSICOSOCIALES DEL SECTOR?	41
A. Concepto de riesgos psicosociales	41
B. Cuadro actual de riesgos psicosociales	51
C. Estrés laboral	52
D. Síndrome del quemado ('burnout')	54
E. Violencia en el trabajo	57
V. RESULTADOS OBTENIDOS EN EL TRABAJO DE CAMPO DE OPRPS	65
A. Clasificación de niveles de riesgo	66
B. Análisis de resultados	66
C. Grupos de discusión	82
D. Conclusiones	84

VI. BUENAS PRÁCTICAS	87
A. Prevención de la violencia en el trabajo en el sector de la venta al por menor	87
B. Prevención de la violencia física en el trabajo en el sector del Comercio. 'Método Kauris', Finlandia	89
VII. PROPUESTAS DE ACTUACIÓN / SOLUCIONES	91
ANEXOS	97
Anexo I: Jurisprudencia relacionada con los riesgos psicosociales	97
Anexo II: Acuerdo marco europeo sobre el estrés laboral	99
Anexo III: Acuerdo marco europeo sobre acoso y violencia en el trabajo	104
Anexo IV: Modelos de registro en la prevención de los casos de acoso	107
Anexo V: Bibliografía, normativa, notas técnicas y enlaces de interés	112



I. INTRODUCCIÓN

EL sector del comercio es uno de los subsectores tradicionales de la actividad terciaria (prestación de servicios a personas y empresas), clave dentro de nuestra economía, esencialmente capitalista. Este sector incluye a todas las empresas que llevan a cabo tareas de intercambio de productos, tanto aquellas especializadas exclusivamente en esta actividad, como a los propios productores, que la desarrollan a través de un departamento o sección especializado dentro de la empresa.

En la actualidad este sector se caracteriza por la coexistencia entre las formas tradicionales de distribución, con los centros comerciales, supermercados e hipermercados de diversos tamaños que han proliferado cada vez más en nuestras ciudades, lo que supone que nos encontremos con un mercado fuertemente segmentado.

Podemos considerar dos tipos de comercio, el mayorista y el minorista. El mayorista es aquel que

actúa como intermediario comercial que se aprovisiona de productos para venderlos de nuevo a otros comercios mayoristas, minoristas o fabricantes. Mientras que el minorista, del que nos ocuparemos en esta guía, será el encargado de hacer llegar los productos al consumidor final.

El comercio minorista es uno de los sectores que ha incrementado, durante los últimos años, en número de trabajadores empleados, especialmente en centros comerciales y grandes almacenes, que si bien ha aportado beneficios económicos y sociales, también ha tenido consecuencias negativas sobre el pequeño comercio, donde se ha destruido empleo y se han visto obligados a cerrar negocios.

Además, la propagación de estos centros de trabajo, ha llevado consigo la expansión de nuevos modelos productivos y de nuevas formas de organización del trabajo, que han generado nuevos riesgos laborales, a los que están expuestos los trabajadores del sector.

Los trabajadores del comercio, además de los riesgos laborales comúnmente denominados “tradicionales”, como pueden ser golpes y cortes, caídas al mismo y distinto nivel, caídas de objetos, ruido... sufren especialmente trastornos de origen músculo-esqueléticos, y principalmente dolencias dorsolumbares. Son estas patologías las que afectan más frecuentemente a los trabajadores del sector y suponen gran parte de los accidentes de trabajo y bajas laborales. Se encuentran normalmente relacionadas con la manipulación de cargas en condiciones inadecuadas, los sobreesfuerzos, las posturas de trabajo inadecuadas, la inadecuación de los puestos de trabajo,...

No obstante, los sobreesfuerzos no son los únicos riesgos relacionados con la actividad profesional que afectan o pueden afectar gravemente a la salud de estos trabajadores, pues cada vez son más frecuentes otro tipo patologías, relacionadas con la exposición a los riesgos psicosociales en el ámbito laboral como: estrés, síndrome del quemado, violencia laboral y acoso psicológico.

La realización de trabajos que exigen cada vez una mayor polivalencia de actividades y funciones, con plantillas cada vez más escasas y ajustadas, obliga a trabajar con ritmos elevados de trabajo, teniendo que soportar cada vez una mayor carga de trabajo física y mental durante su jornada, lo cual supone un inne-

gable incremento del estrés emocional y físico que soportan estos trabajadores, con los consecuentes daños para su salud.

Esta situación se ve agravada por la liberación y ampliación de horarios comerciales, que influyen directamente sobre los horarios de trabajo, con turnos de mañana, tarde y, en ocasiones, noches y sobre jornadas laborales —de lunes a domingo—, que incluyen en muchos casos festivos, así como periodos que para el resto de los trabajadores son vacacionales, sin disponer del suficiente descanso efectivo..., que afectan, no sólo a la salud del trabajador, si no que puede tener graves consecuencias sobre su vida familiar y social, impidiendo a estos trabajadores ejercer el derecho a poder conciliar su vida laboral y personal.

Muchos estudios además han mostrado evidencias claras de que los profesionales que realizan su trabajo en actividades que exigen un contacto continuo con usuarios, clientes..., como pueden ser, entre otras, la educación, la sanidad, los servicios sociales, las administraciones públicas, la hostelería o el comercio..., muestran una más evidente y frecuente prevalencia de trastornos asociados al síndrome del quemado.

Insomnio, alteraciones gastrointestinales, ansiedad, dolores de cabeza o depresiones, son algunos



de los síntomas, que habitualmente se encuentran relacionados con situaciones de estrés ocupacional y burnout, y que afectan frecuentemente a los profesionales del comercio.

La violencia en el trabajo, especialmente la violencia ejercida por terceros, es otro de los problemas que despiertan mayor sensibilidad en el sector del comercio. El riesgo a sufrir atracos, robos, y violencia derivada de los mismos, en sus puestos de trabajo..., junto con la flexibilidad horaria de determinados tipos de establecimientos, y su ubicación, en muchos casos, en zonas aisladas y periféricas, han supuesto un creciente sentimiento de inseguridad para los trabajadores, con una influencia muy significativa sobre el nivel de estrés, que ya de por sí, soportan.

El acoso psicológico laboral o mobbing y el acoso sexual también se encuentra presente en este sector, siendo necesario que las empresas aborden este problema y elaboren e implanten, con la participación de los representantes de los trabajadores, protocolos de actuación que permitan identificar rápidamente

cualquier situación de acoso que se produzca en la empresa, para que puedan proceder inmediata y eficazmente ante estas situaciones.

Tener un conocimiento directo de cómo afectan los riesgos psicosociales a los trabajadores del comercio minorista, cuáles son sus causas y que consecuencias tienen para su seguridad y salud, nos permitirá abordar más eficazmente su identificación y el establecimiento de medidas correctoras y preventivas en los centros de trabajo.

Con esta guía de prevención de los riesgos psicosociales en el sector del comercio, la Secretaría de Salud Laboral pretende aportar información a trabajadores y Delegados de Prevención para que junto a los empresarios puedan sentar las bases para aplicar políticas, estrategias y protocolos preventivos que ayuden a mejorar las deficientes condiciones de trabajo que tienen que soportar cada día los trabajadores, y poder garantizar una protección eficaz de su seguridad y salud física, psíquica y social.



II. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DEL SECTOR DE COMERCIO AL POR MENOR

CUANDO hablamos de Comercio al por menor o minorista nos encontramos con un sector de tipología muy variada. Así pues, nos encontramos desde empresas familiares de pequeño tamaño, a las grandes firmas, pasando por compañías de tamaño medio.

La mayor concentración de población trabajadora asalariada se concentra especialmente en las empresas de tamaño intermedio, empresas que se caracterizan por la especialización en la venta de unos pocos y determinados productos.

No obstante, son las grandes empresas las que, durante los últimos tiempos, más han proliferado y ejercen un mayor dominio sobre el mercado del comercio actual. Estas empresas pueden dividirse en tres grandes grupos:

Grandes superficies: Engloban los centros comerciales de grandes dimensiones. En ellos se concentran todo tipo de productos y facilitan a los usuarios actividades muy diversas, como el cine, restaurantes...

Estos centros se encuentran ubicados tanto en los centros urbanos de las ciudades, como en su periferia.

Grandes almacenes: Son establecimientos de grandes dimensiones en los que podemos encontrar gran variedad de productos, ya sean de alimentación, confección, menajes para el hogar, decoración..., que permiten cubrir variedad de necesidades. Suelen estar ubicados en los centros neurálgicos de las ciudades y se caracterizan por tener dividida su superficie comercial en varias secciones o departamentos, pudiendo tener varias plantas.

Los grandes almacenes, no son centros comerciales, diferenciándose de estos en que los primeros son una única tienda de grandes dimensiones que pertenece a una sola empresa, mientras que los segundos son distintas tiendas agrupadas. Los grandes almacenes surgieron para dedicarse en un principio a productos de hogar y textil, si bien, ha ido modificando su oferta de productos para mejorar su competencia. Se caracteri-

zan por intentar crear un ambiente atractivo y complementarse con otros servicios tales como agencias de viajes, cajeros automáticos, estacionamientos gratuitos,...

Cadenas de tiendas: Se trata de superficies de tamaño medio de que se localizan en las cercanías de sus clientes, en ciudades y barrios. Son los supermercados y los hipermercados, de gran crecimiento en España durante los últimos años. Los supermercados tienden a ubicarse en las proximidades de las grandes ciudades, mientras que los hipermercados suelen tener un mayor tamaño, una mayor oferta de productos y suelen localizarse en las afueras de las ciudades, bien comunicadas y con amplias zonas de aparcamiento que permitan el acceso de los trabajadores con facilidad.

A. EL SECTOR DEL COMERCIO SEGÚN LA CLASIFICACIÓN NACIONAL DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS (CNAE)

Con la entrada en vigor del Real Decreto 475/2007 de 13 de abril, por el que se aprueba la Clasificación Nacional de Actividades Económicas 2009 (CNAE 2009) —que permite identificar y clasificar las diferentes sociedades en función de la actividad ejercida—, el pasado mes de enero, el sector del comercio queda encuadrado en el grupo 47 y distribuido como se representa en la siguiente tabla:

Grupo CNAE 47:

471 Comercio al por menor en establecimientos no especializados

472 Comercio al por menor de productos alimenticios, bebidas y tabaco en establecimientos especializados

473 Combustible para la automoción en establecimientos especializados

474 Comercio al por menor de equipos para las tecnologías de la información y las comunicaciones en establecimientos especializados

475 Comercio al por menor de otros artículos de uso doméstico en establecimientos especializados

476 Comercio al por menor de artículos culturales y recreativos en establecimientos especializados

477 Comercio al por menor de otros artículos en establecimientos especializados

478 Comercio al por menor de otros artículos en establecimientos especializados

479 Comercio al por menor no realizado ni en establecimientos, ni en puestos de venta ni en mercadillos

Comercio al por menor, excepto de vehículos de motor y motocicletas

4711	Comercio al por menor en establecimientos no especializados, con predominio en productos alimenticios, bebidas y tabaco
4719	Otro comercio al por menor en establecimientos no especializados
4721	Comercio al por menor de frutas y hortalizas en establecimientos especializados
4722	Comercio al por menor de carne y productos cárnicos en establecimientos especializados
4723	Comercio al por menor de pescados y mariscos en establecimientos especializados
4724	Comercio al por menor de pan y productos de panadería, confitería y pastelería en establecimientos especializados
4725	Comercio al por menor de bebidas en establecimientos especializados
4726	Comercio al por menor de productos de tabaco en establecimientos especializados
4729	Otro comercio al por menor de productos alimenticios en establecimientos especializados
4721	Comercio al por menor de frutas y hortalizas en establecimientos especializados
4722	Comercio al por menor de carne y productos cárnicos en establecimientos especializados
4730	Comercio al por menor de combustible para la automoción en establecimientos especializados
4741	Comercio al por menor de ordenadores, equipos periféricos y programas informáticos en establecimientos especializados
4742	Comercio al por menor de equipos de telecomunicaciones en establecimientos especializados
4743	Comercio al por menor de equipos de audio y vídeo en establecimientos especializados
4751	Comercio al por menor de textiles en establecimientos especializados
4752	Comercio al por menor de ferretería, pintura y vidrio en establecimientos especializados
4753	Comercio al por menor de alfombras, moquetas y revestimientos de paredes y suelos en establecimientos especializados
4754	Comercio al por menor de aparatos electrodomésticos en establecimientos especializados
4759	Comercio al por menor de muebles, aparatos de iluminación y otros artículos de uso doméstico en establecimientos especializados
4761	Comercio al por menor de libros en establecimientos especializados
4762	Comercio al por menor de periódicos y artículos de papelería en establecimientos especializados
4763	Comercio al por menor de grabaciones de música y vídeo en establecimientos especializados
4764	Comercio al por menor de artículos deportivos en establecimientos especializados
4765	Comercio al por menor de juegos y juguetes en establecimientos especializados
4771	Comercio al por menor de prendas de vestir en establecimientos especializados
4772	Comercio al por menor de calzado y artículos de cuero en establecimientos especializados
4773	Comercio al por menor de productos farmacéuticos en establecimientos especializados
4774	Comercio al por menor de artículos médicos y ortopédicos en establecimientos especializados
4775	Comercio al por menor de productos cosméticos e higiénicos en establecimientos especializados
4776	Comercio al por menor de flores, plantas, semillas, fertilizantes, animales de compañía y alimentos para los mismos en establecimientos especializados
4777	Comercio al por menor de artículos de relojería y joyería en establecimientos especializados
4778	Otro comercio al por menor de artículos nuevos en establecimientos especializados
4779	Comercio al por menor de artículos de segunda mano en establecimientos
4781	Comercio al por menor de productos alimenticios, bebidas y tabaco en puestos de venta y en mercadillos
4782	Comercio al por menor de productos textiles, prendas de vestir y calzado en puestos de venta y en mercadillos
4789	Comercio al por menor de otros productos en puestos de venta y en mercadillos
4791	Comercio al por menor por correspondencia o Internet
4799	Otro comercio al por menor no realizado ni en establecimientos, ni en puestos de venta ni en mercadillos



La sucesiva implantación de las grandes superficies y grandes cadenas ha ido desmantelado gran parte del tejido comercial tradicional. Los pequeños comerciantes no pueden competir en igualdad de condiciones contra las grandes cadenas y las estrategias de permanencia pasan en su mayor parte por la especialización de productos y servicios, la cercanía al cliente, nuevos modos de distribución y la preeminencia de la calidad del servicio al consumidor frente a la cantidad de la oferta.

El sector del comercio minorista ha sido un potente creador de empleo, pero éste ha sido un empleo basado en salarios bajos, calendarios prolongados, jornadas extenuantes, elevados ritmos de trabajo, dificultades en la conciliación de la vida personal y laboral..., lo que disminuye la calidad del servicio prestado, y favorece la alta rotación de trabajadores.

Según datos de la Encuesta Anual de Comercio, durante el año 2007 el volumen de negocio del sector del comercio al por menor fue de 215.040.745 (datos en miles de euros).

Con respecto a las formas de sociedad de las empresas tenemos:

Forma jurídica	Empresas	Porcentaje
Personas físicas	369.654	70%
Sociedades anónimas	7.250	2%
Sociedades limitadas	112.021	21%
Otras formas jurídicas	37.009	7%

Fuente: INE, Encuesta Anual de Comercio (2007)

Según los índices de ocupación por el tipo de distribución del comercio los datos son los que siguen:

Tipo de distribución

Empresas unilocalizadas	99.500
Pequeña cadena	99.661
Grandes cadenas	116.065

Fuente: INE, Índices de Comercio al por menor (2008)

Podemos hacernos una idea, con los datos facilitados por el Instituto Nacional de Estadística (INE), de la distribución del sector del Comercio al por menor, utilizando para ello los datos referentes al “Comercio al por menor, excepto el comercio de vehículos de motor, motocicletas y ciclomotor” CNAE-2009.



Comunidad Autónoma	Sin asalariados	Menos de 6	De 6 a 49	De 50 a 199	De 200 a 499	Más de 500	TOTAL
Andalucía	55.434	40.403	4.985	90	19	7	100.938
Aragón	6.585	6.348	755	18	3	5	13.714
Asturias (Principado de)	5.847	5.152	527	13	2	5	11.546
Balears (Illes)	5.947	6.197	920	23	3	1	13.091
Canarias	11.417	10.307	2.077	92	15	3	23.911
Cantabria	2.971	3.043	335	5	1	1	6.356
Castilla y León	15.907	12.141	1.310	30	5	3	29.396
Castilla-La Mancha	13.209	9.261	984	16	1	0	23.471
Cataluña	38.677	37.099	5.701	188	40	26	81.731
Comunitat Valenciana	30.441	24.836	3.153	78	15	5	58.528
Extremadura	8.485	5.068	502	9	3	0	14.067
Galicia	17.885	15.067	1.738	42	12	12	34.756
Madrid (Comunidad de)	29.420	27.038	3.836	155	50	49	60.548
Murcia (Región de)	8.438	6.775	962	18	0	0	16.193
Navarra (Comunidad Foral de)	3.285	3.000	357	8	3	1	6.654
País Vasco	12.872	11.401	1.177	35	5	7	25.497
Rioja (La)	1.861	1.585	159	3	0	0	3.608
Ceuta y Melilla	1.320	871	96	2	0	0	2.289
TOTAL	270.001	225.592	29.574	825	177	125	526.294

Tabla 13. Distribución de número de empresas en el sector de Comercio minorista por comunidad autónoma y personal asalariado. Fuente Instituto Nacional de Estadística. Elaboración Propia.

El sector minorista supone aproximadamente un 16% del total de empresas en España, con 526.294 empresas. El 99% de estas empresas tienen menos de 49 trabajadores, de ellas, casi el 51% son trabajadores autónomos, el 43% tienen menos de 6 trabajadores y el 5% restante son empresas que tienen entre 6 y 49 trabajadores. Por comunidades autónomas son Andalucía (19%), Cataluña (16%), Comunidad de Madrid (12%) y Comunidad Valenciana (11%) las que tienen una mayor concentración de empresas en este sector.

B. ESTADÍSTICAS DE ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES

Los datos de siniestralidad laboral facilitados en este apartado son los correspondientes al sector de “Comercio al por menor. Reparaciones domésticas”, facilitados por el Ministerio de Empleo e Inmigración, que es en el que estaría englobado el sector que vamos a estudiar.

ACCIDENTES DE TRABAJO

En el periodo 2004-2007 el número total de accidentes de trabajo se han incrementado en un 5,1%. Mientras que se han incrementado en un 5.5% los accidentes de trabajo leves, los accidentes graves han disminuido en un 36% y los mortales en un 18% durante el mismo periodo.

	EN JORNADA			'IN ITINERE'			TOTALES		
	Leves	Graves	Mortales	Leves	Graves	Mortales	Leves	Graves	Mortales
2004	55.387	331	23	8.430	157	21	63.817	488	44
2005	56.476	278	30	9.335	135	28	65.811	413	58
2006	57.397	226	23	9.383	102	12	66.780	328	35
2007	57.287	204	18	10.014	109	18	67.301	313	36

Tabla 14. Estadísticas de accidentes de trabajo con baja totales, en jornada laboral e 'in itinere' durante el periodo 2004-2007, en Comercio al por menor. Reparaciones domésticas. Fuente Ministerio de Empleo e Inmigración. Elaboración propia.



Si bien es cierto que el número de accidentes graves y mortales, en jornada laboral, ha presentado un descenso desde 2004 a 2007, no ha ocurrido lo mismo en el caso de los accidentes de trabajo “in itinere”, donde se ha producido un ligero repunte. Así pues, por ejemplo, en el año 2007, se ha observado un incremento del 7% en los accidentes graves y del 50% en los mortales respecto del año anterior.



En el año 2008 se produce un significativo descenso de los accidentes de trabajo tanto en jornada de trabajo (4%) como *in itinere* (2%). No obstante debemos considerar, este virtual descenso de la siniestralidad, en el marco actual de la situación económica y del mercado de trabajo, ya que la evolución del desempleo, que afecta significativamente a este sector económico, puede haber motivado en parte, esta caída en la siniestralidad laboral.

AÑO 2008	Leves	Graves	Mortales	Total
EN JORNADA	54.849	192	16	55.057
'IN ITINERE'	9.827	109	10	9.946

Estadísticas de accidentes de trabajo con baja totales, en jornada laboral e 'in itinere' (Avance enero-diciembre 2008), Comercio al por menor. Reparaciones domésticas. Fuente: Ministerio de Empleo e Inmigración. Elaboración propia.

Género

Por género podemos observar como en el sector del comercio al por menor, durante el periodo 2004-2007 se ha producido un mínimo descenso del número de accidentes entre los hombres (1%), produciéndose, no obstante, un incremento de la siniestralidad en las mujeres (16%).

Año	2004	2005	2006	2007	% variación 2004-2007
Hombres	28.970	29.059	28.778	28.567	-1%
Mujeres	26.771	27.725	28.868	31.094	+16%
TOTAL	55.741	56.784	57.646	59.661	+7%

*Estadísticas de accidentes de trabajo con baja en jornada de trabajo por sexo, en el sector de Comercio al por menor. Reparaciones domésticas.
Fuente: Ministerio de Empleo e Inmigración (2004-2007). Elaboración propia.*

Edad

Para el mismo periodo, encontramos que más del 60% (70% en 2004; 67% 2005; 66% 2006; y 62% en 2007), de los accidentes de trabajo en el sector de Comercio al por menor los han sufrido los jóvenes menores de 30 años.

En mismo periodo, mientras los accidentes de trabajo entre los menores de 35 años han disminuido un 4%, en el resto de tramos de edad se han visto incrementados (30% entre los de 35 a 45 años, 42% en los de 45 a 55 años y 31% en los mayores de 55 años).



Año	Menos de 35 años	De 35 a 45 años	De 45 a 55 años	Más de 55 años	TOTAL
2004	38.914	10.688	4.445	1.694	55.741
2005	38.197	11.581	5.094	1.912	56.784
2006	37.941	12.384	5.482	1.839	57.646
2007	37.271	13.872	6.304	2.214	59.661
% 2004-2007	-4%	+30%	+42%	+31%	+7%

Estadísticas de accidentes de trabajo con baja en jornada de trabajo por edad, en el sector de Comercio al por menor. Reparaciones domésticas. Fuente: Ministerio de Empleo e Inmigración (2004-2007). Elaboración propia.

Durante el periodo 2004-2007 observamos como las mujeres presentan mayores incrementos en la siniestralidad laboral. Cabe destacar, por ejemplo, cómo mientras que entre los trabajadores más jóvenes, las mujeres ven incrementado en un 4% los accidentes laborales (19.597 en 2004 por 20.370 en 2007), entre los hombres se ha producido un descenso del 13% en el mismo periodo (19.317 en 2004 por 16.901 en 2007).

Género	Variación entre 2004 y 2007 (en %)			
	Menos de 35 años	De 35 a 45 años	De 45 a 55 años	Más de 55 años
Mujeres	+4%	+48%	+54%	+44%
Hombres	-13%	+15%	+32%	+24%

Evolución de la siniestralidad laboral en el sector de Comercio al por menor. Reparaciones domésticas, por género y edad. Fuente Ministerio de Empleo e Inmigración (2004-2007). Elaboración propia.

ENFERMEDADES PROFESIONALES

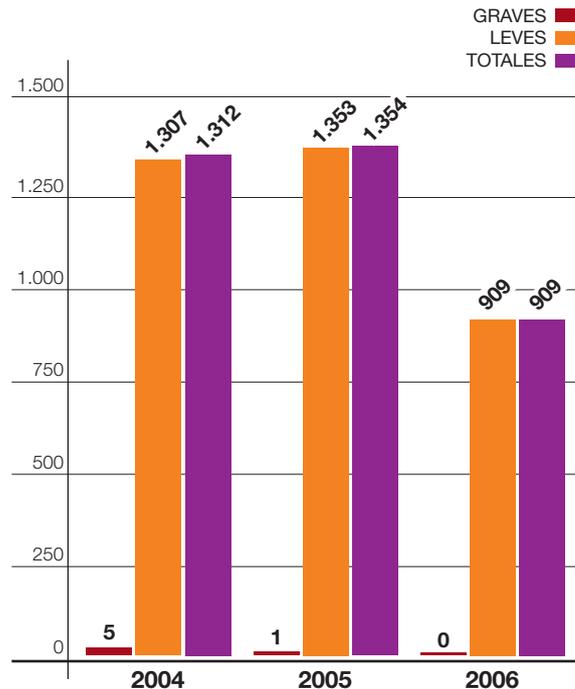
Para el periodo 2004-2005 se produjo un ligero descenso en las enfermedades profesionales declaradas en el sector (3%). Descenso que fue “espectacular” durante el periodo 2005-2006 en el que disminuyeron en un 33% en el número de enfermedades profesionales registradas.

Año	Graves	Leves	Totales
2004	5	1.307	1.312
2005	1	1.353	1.354
2006	0	909	909

Datos de enfermedades profesionales con baja en el periodo 2004-2006, en el sector de comercio al por menor. Fuente Ministerio de Empleo e Inmigración. Elaboración Propia.*

() No se dispone de datos para esta rama de actividad por gravedad del año 2007.*

Asimismo la declaración de enfermedades profesionales graves ha pasado de 5 en 2004 a 1 en 2005 y ninguna en 2006, no declarándose ninguna muerte durante estos años por enfermedad profesional.



Evolución de las enfermedades laborales durante el periodo 2004-2007, en el sector de Comercio al por menor. Fuente Ministerio de Empleo e Inmigración y elaboración propia.



Si consideramos el avance de los datos facilitados por el Ministerio de Empleo e Inmigración, sobre enfermedades profesionales por género, observamos que el 24% de las enfermedades registradas con baja son de hombres frente a un 76% de mujeres.

Género	<i>Con baja</i>	<i>Sin baja</i>	Total
HOMBRES	163	121	284
MUJERES	507	340	847
TOTAL	670	461	1.131

Estadísticas de Enfermedades Profesionales por género, en el sector de Comercio al por menor. Fuente: Ministerio de Empleo e Inmigración (Avance Enero-Diciembre 2008). Elaboración propia.



III. FACTORES DE RIESGO DE COMERCIO AL POR MENOR

La identificación de los factores de riesgo a los que se encuentran expuestos los trabajadores así como cuales son las causas que pueden hacer que tales riesgos se materialicen, nos permitirá poder determinar las medidas preventivas y/o correctoras necesarias para evitar que los trabajadores sufran daños para su salud como consecuencia del trabajo que desarrollan.

Para conocer cuáles son los riesgos laborales que afectan a los trabajadores del comercio minorista debemos conocer previamente cuáles son los diferentes perfiles profesionales que nos podemos encontrar en el sector y qué actividades laborales desarrollan cada uno de ellos.

A. PERFILES PROFESIONALES EN EL SECTOR DE COMERCIO AL POR MENOR

Podríamos distinguir tres grandes áreas de trabajo: área de administración, contabilidad y tesorería, área comercial y área de logística y mantenimiento.

A.1. ÁREA DE ADMINISTRACIÓN, CONTABILIDAD Y TESORERÍA

En este apartado consideramos todos aquellos trabajos relacionados con tareas de gestión administrativa —facturación, gestión de cobros y pagos, formalización de libros...— de los comercios minoristas. Podemos encontrarlos:

ÁREA DE ADMINISTRACIÓN	
PUESTO DE TRABAJO	ACTIVIDADES
Jefe/a administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección/vigilancia de todas las funciones administrativas de la empresa. • Planificación y organización de los departamentos administrativos. • Dirección y supervisión de sistemas y procesos de trabajo.
Jefe/a de Departamento	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección y vigilancia de las funciones contables. • Desarrollo de programas de soporte y utilidad. • Adecuación a las nuevas técnicas de programación y mantenimiento. • Optimización del sistema operativo de la instalación de proceso de datos. • Organización y distribución del trabajo. • Confección de nóminas, primas, comisiones,... • Concesión de permisos, propuesta de sanciones, selección de personal... • Supervisión y control de cobros y pagos en la empresa
Jefe/a de Sección	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión y control de las funciones de cobro a clientes llevas a cabo por el personal correspondiente. • Coordinación de una o varias secciones. • Supervisión del proceso de inventarios de tienda o zona.
Oficial administrativo/a	<ul style="list-style-type: none"> • Redacción de correspondencia y contratos mercantiles. • Elaboración de estadísticas y gestión de informes. • Transcripción de libros de contabilidad. • Liquidación de servicios y seguros sociales. • Expedición de boleto de mercancía. • Control de operaciones verificadas en el día.
Secretario/a de dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo a las ordenes inmediatas del director o similar. • Despacho de correspondencia. • Concierta entrevista.
Telefonista	<ul style="list-style-type: none"> • Atención de centralita telefónica. • Comunicaciones con el exterior. • Anotación y transmisión de los avisos recibidos.
Auxiliar administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Redacción, distribución y archivo de correspondencia. • Confección de facturas y Talones de caja. • Presentación de documentos ante organismos oficiales o similares.

A.2. ÁREA COMERCIAL

El área comercial incluye al servicio de atención al cliente, los departamentos de compras, marketing y control de ofertas, de venta al público y reposición de productos...



ÁREA COMERCIAL	
PUESTO DE TRABAJO	ACTIVIDADES
Jefe/a de Departamento	<ul style="list-style-type: none"> • Compras generales de mercancía. • Determinación de las orientaciones y criterios con los que debe realizarse la venta en las empresas y la instalación de la mercancía en los lineales. • Marketing y actividad promocional. • Análisis y diseño de la distribución física de los establecimientos y organización de la composición de los artículos expuestos a la venta en los viales del mismo.
Técnicos (compras, ventas marketing...)	<ul style="list-style-type: none"> • Funciones de mando sobre el personal que tengan a cargo. • Adquisición de productos e Implantaciones de productos en el punto de venta. • Marketing. • Asesoramiento técnico y comercial a empresarios y profesionales independientes - acogidos al sistema de integración comercial - sobre el correcto funcionamiento y desarrollo del negocio.
Jefe/a de Sucursal	<ul style="list-style-type: none"> • Efectuar pedidos. • Garantizar el correcto funcionamiento del establecimiento, tanto en lo relacionado con las existencias de los productos para la venta, como en lo que respecta al buen orden de los mismos. • Cuadro horario del personal del centro a su cargo y apertura y cierre del centro.
Supervisor/a	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar las actividades de todos o algunos de los puntos de venta. • Orientar sobre el merchandising. • Colaborar en la logística de los centros asignados.
Encargado/a	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar compras, retirar los pedidos y efectuar los ingresos. • Atención al cliente en la resolución de sus dudas. • Llevar los registros y controles del establecimiento al día. • Realizar el cierre de las ventas del día.
Jefe/a de Sección	<ul style="list-style-type: none"> • Orientar a los supervisores sobre las compras y surtidos de artículos que deban efectuarse. • Orientar a los trabajadores sobre la exhibición, conservación, reciclaje y normas de seguridad en las mercancías. • Llevar los registros y controles del establecimiento al día. • Realizar el cierre de las ventas del día.
Especialista en ventas (Dependiente/a especialista)	<ul style="list-style-type: none"> • Orientar a los clientes en sus compras informándole de las características del producto, calidades,... • Realizar las tareas necesarias para la disposición del producto al cliente.

ÁREA COMERCIAL	
PUESTO DE TRABAJO	ACTIVIDADES
Asesor de ventas (Dependiente/a)	<ul style="list-style-type: none"> • Orientar a los consumidores en sus compras. • Control del stock de mercancía asignada y solicitar la reposición de la misma. • Exhibición de la mercancía en escaparates o vitrinas.
Cajero/a	<ul style="list-style-type: none"> • Marcar en la caja los artículos que compra el cliente, efectuando el cobro y devolviendo cambio.
Reponedor/a	<ul style="list-style-type: none"> • Colocar, reponer y embalar mercancía. • Realizar el marcaje, conteo, comprobación, pesaje y acondicionamiento de mercancía, efectuando los controles necesarios. • Colocar los precios en los lineales. • Orientar a los clientes sobre la ubicación de la mercancía. • Retirar los embalajes.

A.3. AREA LOGÍSTICA Y AUXILIAR

En este área se engloban las actividades relacionadas con la gestión logística de los almacenes —recepción, preparado, distribución y almacenaje de mercancías—, los trabajos de mantenimiento, conservación, limpieza, vigilancia,...



ÁREA DE LOGÍSTICA Y AUXILIAR	
PUESTO DE TRABAJO	ACTIVIDADES
Jefe/a de Almacén	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción, conservación, marcaje y reposición de mercancías. • Registro de entrada y salida. • Distribución en las tiendas y/o secciones. • Cumplimentación de los pedidos. • Control del personal de almacén
Subjefe/a de Almacén	<ul style="list-style-type: none"> • Personal a las órdenes del Jefe/a de almacén que se responsabiliza de una o varias secciones del almacén y que sustituye al jefe/a de almacén en su ausencia.
Jefe/a de Departamento	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección y control de operaciones de uno o varios departamentos en los que esté dividida la actividad logística y/o auxiliar de la empresa (dirección de taller auxiliar, tareas de mantenimiento, recepción de mercancía,...).
Supervisor/a	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de los trabajos realizados en la sección encomendada.
Encargado/a	<ul style="list-style-type: none"> • Dirigir a los trabajadores de operaciones de logística, preparadores y maquinistas que tenga a su cargo.
Profesional de oficios varios	<ul style="list-style-type: none"> • Ebanistas, barnizadores, electricistas, mecánicos, pintores... • Mantenimiento integral del centro de trabajo. • Puesta a punto de frigoríficos, electrógenos, térmicos y mecánicos.
Conductor/a Repartidor/a	<ul style="list-style-type: none"> • Conducir el vehículo asignado y reparto de mercancía transportada. • Cuidar del género y dinero recaudado.
Conductor/a	<ul style="list-style-type: none"> • Transporte de la mercancía a la red de tiendas y viceversa utilizando vehículos industriales.
Recepcionista	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir y acondicionar las mercancías recibidas para su recuento y almacenaje.
Maquinista	<ul style="list-style-type: none"> • Transporte de mercancía en el interior del almacén. • Transporte de mercancía preparada para su distribución a los muelles de carga y descarga.
Preparador/a	<ul style="list-style-type: none"> • Preparar la mercancía valiéndose de las máquinas que la empresa ponga a su disposición. • Verificación, pesaje y devolución, si procede, de mercancías. • Reparto y facturación, cobrando o sin cobrar las mercancías. • Confección de albaranes.

ÁREA DE LOGÍSTICA Y AUXILIAR	
PUESTO DE TRABAJO	ACTIVIDADES
Operador/a de logística (Mozo/a)	<ul style="list-style-type: none"> • Traslado, movimiento y manipulado de mercancías y objetos dentro y fuera del establecimiento. • Trabajos que requieran esfuerzo físico.
Vigilante	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de vigilancia diurno o nocturno dentro y fuera de las dependencias del establecimiento. • Cuidado del orden y seguridad de las personas y mercancías. • Control de entrada y salida de clientes, personal, vehículos rodados y movimiento de mercancías.
Personal de Limpieza	<ul style="list-style-type: none"> • Aseo y limpieza de locales.

B. RIESGOS GENERALES A LOS QUE ESTÁN EXPUESTOS LOS TRABAJADORES DE COMERCIO AL POR MENOR

Una vez que conocemos los perfiles profesionales de los diferentes trabajadores que realizan su actividad laboral en el comercio, y conociendo las actividades que desarrollan podemos elaborar una lista, no exhaustiva, de los factores de riesgo generales (seguridad, higiene y ergonómicos) a los que pueden estar expuestos en su trabajo, las causas que pueden provocar que se materialice el mismo y las medidas preventivas que pueden adoptarse para prevenir o minimizar su posibles consecuencias.



SEGURIDAD		
RIESGO	CAUSA	MEDIDAS PREVENTIVAS
Golpes y cortes	<ul style="list-style-type: none"> • Espacio insuficiente. • Mobiliario (aristas punzantes y/o cortantes, cajones abiertos...), cristales. • Obstáculos en las vías de paso. • Falta de orden y limpieza. • Puertas. • Rampas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dejar las vías de paso libres de obstáculos. Evitar almacenar materiales tales como equipos en desuso, cajas..., en las vías de paso. • Utilizar muebles con aristas redondeadas reparando y/o protegiendo las aristas punzantes o cortantes. • Diseñar adecuadamente los espacios de trabajo, atendiendo tanto a la tarea que se va a realizar, las necesidades de los trabajadores y las provisiones futuras, que permitan los desplazamientos sin dificultad. • Los cajones deben tener dispositivos de bloqueo que impidan que se salgan de sus guías. • Señalizar adecuadamente las puertas acristaladas con un círculo adhesivo o similar a la altura de los ojos, que advierta la presencia del cristal. • En el caso de puestas de vaivén abrirlas con precaución, presentando atención en no golpear a nadie ubicado al otro lado de la puerta. • Las puertas giratorias deben abrirse con prudencia y suavemente. • Los pavimentos de las rampas, plataformas y escaleras deben ser de materiales no resbaladizos o disponer de elementos antideslizantes. • Recoger los objetos punzantes y cortantes y guardarlos en lugares seguros. • Mantener el orden y limpieza.
	<ul style="list-style-type: none"> • Herramientas. • Tijeras, cutters... • Cortadoras, picadoras... 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Uso de herramientas manuales:</i> <ul style="list-style-type: none"> – Utilizar los útiles de trabajo únicamente para los fines que han sido diseñado, aún cuando pudieran ser utilizados para otros. – Las herramientas han de mantenerse limpias y en perfecto estado de conservación. – Las herramientas que no se utilicen deberán colocarse en lugares o contenedores adecuados. • <i>Uso de utensilios de corte:</i> <ul style="list-style-type: none"> – Antes de comenzar a trabajar seleccionar el utensilio de corte adecuado al material que vaya a cortar. – Los cuchillos deberán disponer de mango antideslizante y ser adecuados a la tarea. – No utilizar cuchillos con mangos astillados, rajados o que tengan su hoja o mando deficientes. – Deben transportarse siempre en estuches y/o fundas. – No dejar abandonados en lugares donde puedan caerse o puedan tropezar con ellos. Guardar, cuando no se empleen, en cajas o en sus fundas. – Mantener adecuadamente afilados. • <i>Uso de cortadoras, picadoras...</i> <ul style="list-style-type: none"> – No manipular ni modificar los elementos y dispositivos de protección. – Utilizar los accesorios —empujadores o similares— adecuadamente para evitar que los dedos y/o las manos entren en contacto con la cuchilla de corte y/o trituración. – Las operaciones de limpieza y mantenimiento se deberán realizar una vez desconectadas y desenchufadas las máquinas, para evitar su puesta en marcha accidental, y únicamente por personal cualificado. • <i>Informar y formar a los trabajadores en el uso adecuado de los equipos de trabajo, herramientas y máquinas.</i>

SEGURIDAD		
RIESGO	CAUSA	MEDIDAS PREVENTIVAS
Caída de objetos	<ul style="list-style-type: none"> Objetos inadecuadamente ubicados en estanterías. Estanterías inestables, no arriostradas. Almacenamiento inadecuado de productos y mercancías. 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Iluminación adecuada en las zonas de manipulación y almacenamiento de objetos, productos y materiales.</i> <i>En estanterías:</i> <ul style="list-style-type: none"> Deberán estar anclada a la pared y/o al suelo. Los objetos más utilizados se deberán colocar a la altura del tronco. Los objetos más voluminosos y/o pesados se colocarán en las baldas más bajas. Se respetará la carga máxima, no colocándose nunca objetos y/o materiales por encima de las estanterías. Las estanterías, dedicadas al almacenamiento, deberán tener topes fijos o móviles que impidan la caída de los objetos almacenados. Respetar la altura permitida de apilamientos. <i>En almacenes:</i> <ul style="list-style-type: none"> Deben especificarse métodos para el apilamiento seguro de materiales y tener en cuenta la altura de la pila, la carga permitida por metro cuadrado, la ubicación,... Los objetos pequeños se deberán disponer en recipientes para facilitar su manejo y su apilamiento. Se debe adecuar y acondicionar adecuadamente las áreas de almacenamiento de materiales. Para que las pilas de cajas sean estables debe evitarse que sus cuatro ángulos coincidan con los de la caja inferior. Los productos contenidos en sacos se almacenarán sobre palets, en capas superpuestas y atravesadas, teniendo cuidado con que los sacos queden con la boca dirigida hacia el interior de la pila.
	<ul style="list-style-type: none"> Caída de objetos durante su manipulación. Mal anclaje de máquinas. 	<ul style="list-style-type: none"> Los objetos que se utilicen deberán estar limpios de sustancias resbaladizas. Asegurarse de que las cargas que se transportan no pueden deslizarse ni caer. Repartir el peso entre los cajones, aprovechando toda su profundidad y llenando en primer lugar los niveles inferiores. Señalizar la zona de trabajo cuando se esté trabajando sobre una escalera de mano. Las máquinas deben estar debidamente ancladas al suelo para que no vuelquen o se muevan.



<p>Caídas al mismo nivel</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Irregularidades y/o desperfectos del suelo. • Suelos mojados o resbaladizos. • Cables sueltos por el suelo. • Obstáculos en las vías de paso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener despejadas las zonas de paso, libres de obstáculos, respetando las vías de paso. • Mantener las vías de acceso y los pasillos debidamente señalizados e iluminados. • Evitar que los cables eléctricos de máquinas registradoras, básculas, teléfonos, ..., estén situados por las zonas de paso. Reconducir el cableado, procurando pasarlo junto a paredes, por debajo de suelo (cuando sea posible), mediante canaletas,... • Evitar la presencia de irregularidades en el suelo: baldosas sueltas, bordes de moqueta levantados..., y repararlos con celeridad. • Mantener el orden y limpieza en el lugar de trabajo. • Señalizar los obstáculos existentes y las diferencias de nivel en el suelo. • Eliminar suciedades con las que se pueda resbalar y obstáculos contra los que se puede tropezar. • Mantener los suelos lo más secos posibles. • Cuando se produzcan derrames, vertidos o el suelo esté mojado o húmedo por agua de lluvia..., se deberá recoger rápidamente, señalizando la zona. • Señalización de suelo húmedo o mojado, así como posibles irregularidades, desniveles o defectos existentes. • Notificar cualquier anomalía o defecto detectado. • Utilizar calzado de seguridad, cuando sea necesario, sustituyéndolo cuando se encuentre deteriorado o defectuoso.
<p>Caídas a distinto nivel / de altura</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de escaleras de fijas y/o escaleras de mano en mal estado o inestables. • Objetos voluminosos y/o pesados 	<ul style="list-style-type: none"> • Colocar las escaleras de mano en ángulo seguro y posición estable. No utilizar escaleras de tijera, como escaleras de apoyo. • Subir y bajar siempre de cara a la escalera de mano. • Solicitar ayuda a la hora de bajar elementos voluminosos o pesados ubicados en altura. • Utilizar siempre escaleras de mano con peldaños antideslizantes y, en caso de escaleras de tijera, éstas deberán disponer de elementos que impidan su apertura. • Las herramientas o materiales que se estén utilizando durante el trabajo en una escalera manual, nunca se dejarán sobre los peldaños, sino que se ubicarán en una bolsa sujeta a la escalera, colgada del hombro o sujeta a la cintura del trabajador. • En la utilización de escaleras de mano de tijera, no se debe pasar nunca de un lado a otro por la parte superior, ni tampoco trabajar a caballo. • Revisar, con anterioridad a su uso, las escaleras de mano, no haciendo uso de escaleras inestables, deterioradas o defectuosas. Mantenimiento adecuado y periódico. • Después de la utilización de la escalera de mano, se debe: <ul style="list-style-type: none"> – Limpiar las sustancias que pudieran haber caído sobre ella. – Revisar y, si se encuentra algún defecto que pueda afectar a su seguridad, señalarla con un letrero que prohíba su uso, enviándola a reparar o sustituir. – Almacenar correctamente, libre de condiciones climatológicas adversas, nunca sobre el suelo sino colgada y apoyada sobre los largueros. • Utilizar calzado adecuado (evitar deslizamientos o resbalones).

SEGURIDAD		
RIESGO	CAUSA	MEDIDAS PREVENTIVAS
<p>Caidas a distinto nivel / de altura (continuación)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Utilización de mobiliario..., para alcanzar objetos y materiales en altura. Huecos de escalera y/o ventanas sin protección. 	<ul style="list-style-type: none"> Mantener las escaleras fijas en correcto estado de orden y limpieza, sin objetos que obstaculicen el paso, ni sustancias que produzcan resbalones. Arreglar cualquier desperfecto o situación insegura. No circular deprisa, ni con cargas que, por su peso o volumen, puedan dificultar la visión o desequilibrar. Cubrir, colocar protecciones y señalar adecuadamente los posibles huecos en suelos. Colocar barandillas, pasamanos y rodapiés en aquellas zonas de trabajo que puedan suponer el riesgo de caída desde altura. Utilizar únicamente elementos estables como escaleras para alcanzar objetos situados en altura. Nunca utilizar mesas, sillas, cajas,...
<p>Atrapamientos, aplastamientos y atropellos</p>	<ul style="list-style-type: none"> Circulación de carretillas y personas. Obstáculos en vías de paso y circulación que dificultan la visibilidad. Falta de señalización. 	<ul style="list-style-type: none"> Las zonas de almacenaje deberán estar señalizadas y delimitadas, no almacenándose nada fuera de ellas. El material almacenado, embalajes vacíos, bultos..., no deben impedir la visibilidad de la señalización, ni obstaculizar el acceso a las puertas, vías de paso, de evacuación, salidas de emergencia... Los almacenamientos provisionales de mercancías no deben obstaculizar la circulación, y cuando esto ocurra deberán estar señalizados con luces de advertencia, banderas, vigilantes... Los pasillos deben reunir las condiciones para depositar y retirar los materiales con seguridad. Hasta dónde sea posible deberán ser rectos y conducir directamente hacia las salidas, teniendo el menor número de intersecciones. Los pasillos deben ser suficientemente amplios para permitir la circulación de carretillas y personas. Es necesario que las vías de tránsito estén separadas.
<p>Contacto con sustancias químicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> Sustancias y productos químicos (productos de limpieza, plaguicidas, raticidas, fungicidas, conservantes...). Sensibilidad y alergia (perfumes...) 	<ul style="list-style-type: none"> Envases herméticamente cerrados y convenientemente almacenados. Los productos deberán estar correctamente etiquetados. Se dispondrá de todas las Fichas de Datos de Seguridad de todos aquellos productos y/o sustancias que vayan a ser usados y manipulados por los trabajadores. Facilitar información y formación adecuada a los trabajadores sobre las sustancias y productos que van a utilizar en su trabajo. Utilizar los equipos de protección individual cuando sean necesarios: guantes,... Si se hace uso de plaguicidas, raticidas, fungicidas..., para la eliminación parásitos, éstos deben pulverizarse en total ausencia de personas, no dejando entrar en las zonas tratadas hasta garantizarse que sea seguro ya que estos productos pueden dañar al sistema nervioso, respiratorio y/o circulatorio. Formar e informar a los trabajadores. Vigilancia de la salud.



<p>Contacto con sustancias químicas (continuación)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asma del “empaquetador de carne”. • Irritación de ojos, nariz y garganta. • Dificultades respiratorias. • Dolores de pecho. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar las labores de empaquetado de carne —bandejas de polietileno con película de plástico termosoldada— bajo equipos de ventilación local de forma que los vapores no lleguen a los trabajadores sino que se expulsen fuera del lugar de trabajo.
<p>Contactos eléctricos e indirectos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de equipos eléctricos. • Mal funcionamiento de los interruptores de seguridad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar equipos y herramientas que cumplan con la normativa en materia de seguridad y salud (marcado CE). • Disponer de las instrucciones en castellano. • Seguir siempre las instrucciones de uso facilitadas por el fabricante. • Inspeccionar periódicamente los equipos por personal cualificado, de acuerdo con las instrucciones del fabricante (mantenimiento, limpieza, revisión). • No utilizar máquinas y herramientas defectuosas hasta que hayan sido reparadas • No sobrecargar las instalaciones con “ladrones”. • No utilizar conexiones de los equipos con cables pelados o deficientes. • No utilizar y/o manipular equipos eléctricos con las manos mojadas o húmedas. • No desconectar los equipos eléctricos tirando del cable, desconectar siempre con las manos sobre la base del enchufe. • Restringir el acceso a los lugares de riesgo eléctrico a personal no autorizado. • Mantenimiento adecuado de las instalaciones eléctricas por la empresa contratada para ello: <ul style="list-style-type: none"> – Tanto el propio centro de trabajo, como todos sus aparatos deberán estar puestos a tierra. – Se usarán tensiones normalizadas. – Deben existir dispositivos frente a contactos indirectos (interruptores diferenciales). – El cuadro eléctrico y sus componentes deben estar señalizados. – Las bases de enchufes y las tomas de corriente deben estar dispuestas de tal modo que no permitan el contacto accidental de las partes en tensión. • Señalizar y delimitar las zonas con riesgo eléctrico.

SEGURIDAD		
RIESGO	CAUSA	MEDIDAS PREVENTIVAS
Incendio	<ul style="list-style-type: none"> • Sólidos inflamables (madera, papel). • Instalaciones eléctricas defectuosas. • Equipos eléctricos defectuosos. • Uso de ladrones múltiples. • Escapes de gas utilizado para calefacción y/o agua caliente sanitaria. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desconectar los aparatos eléctricos durante los periodos no prolongados de utilización (por ejemplo: por la noche). • Los almacenes de mercancías deberán estar situados en lugares independientes, alejados de focos de ignición de los materiales combustibles. • Realizar almacenamientos provisionales de todo tipo de residuos (papel, cartón) en contenedores no inflamables. • Almacenar los materiales fácilmente inflamables, como el papel, en zonas alejadas de fuentes de calor. • No fumar en zonas próximas al almacenamiento de productos inflamables. • No fumar en proximidad de sustancias inflamables. • La decoración ha de ser resistente al fuego. • Hacer mantenimiento periódico de instalaciones eléctricas, de gas,... • Mantener adecuadamente extintores y demás equipos contra incendios. • Disponer de un número adecuado de extintores portátiles. <ul style="list-style-type: none"> – Los extintores han de revisarse anualmente y retimbrarse cada 5 años por empresas autorizadas. – Informar al personal sobre su utilización. – Colocar extintores de incendio adecuados a la clase de fuego. – Visibles y accesibles. • Dotar de instalaciones fijas de extinción. • Revisar y mantener las instalaciones de detección y alarmas en correcto estado. • Realizar periódicamente simulacros de evaluación. • Señalizar y dejar libres las salidas de emergencia. • Las vías de evacuación deberán disponer de alumbrado de emergencia. • Dar a conocer a los trabajadores los Planes de Emergencia y Evacuación • Colocar carteles con planos de localización ("Vd. está aquí). • Informar y formar a los trabajadores en actuaciones en caso de emergencia y evacuación.



HIGIENE		
RIESGO	CAUSA	MEDIDAS PREVENTIVAS
Ruido	<ul style="list-style-type: none"> Equipos y máquinas. 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de ruido en el puesto de trabajo. Reducción de los tiempos de exposición. La adquisición de nuevos equipos, comprobar el nivel de ruido especificado en las características. Utilizar revestimientos que absorban el ruido de paredes y techo. Separar espacialmente las fuentes de ruido: apantallar, encapsular,... Delimitar las zonas de exposición a niveles elevados de ruido. Protección auditiva adecuada.
Temperatura	<ul style="list-style-type: none"> Cámaras frigoríficas. 	<ul style="list-style-type: none"> Proteger las extremidades de los trabajadores para evitar el enfriamiento localizado. Utilizar vestimenta adecuada que facilite la evaporación del sudor. Ingerir líquidos calientes. Limitar el consumo de café Medir periódicamente la temperatura y la velocidad del aire. Disminuir el tiempo de permanencia en ambientes fríos para minimizar la pérdida de calor. Controlar el ritmo de trabajo. No sobrepasar las jornadas máximas de trabajo en cámaras frigoríficas y de congelación (Real Decreto 1561/1995). Establecer pausas de trabajo que permitan la recuperación del trabajador. Las cámaras deberán estar dotadas de un sistema de detección que avise de fugas o escapes de los gases utilizados. Formar e informar a los trabajadores. Colocar carteles con instrucciones de que hacer en caso de fuga o escape de gases. En el exterior de las cámaras deberá haber una señal luminosa que advierta de la presencia de personas en el interior. Vigilancia de la salud
Láseres	<ul style="list-style-type: none"> Lectores de códigos de barras, escáner de mano (radiación infrarroja) 	<ul style="list-style-type: none"> Formación e información a los trabajadores sobre los riesgos de mirar el haz luminoso y las lesiones que puede ocasionar esta práctica. Vigilancia de la salud. Reconocimientos oculares periódicos para descartar el riesgo de lesiones.

HIGIENE		
RIESGO	CAUSA	MEDIDAS PREVENTIVAS
Agentes biológicos	<ul style="list-style-type: none"> • Microbios, virus, parásitos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener condiciones higiénicas en los establecimientos. • Limpieza y mantenimiento periódico y adecuado de las instalaciones. • Revisión y mantenimiento adecuado de los sistemas de climatización. Renovación periódica del aire. • Retirarse anillos. • Lavarse las manos antes de comenzar a trabajar y colocarse los guantes, después de utilizarlos y al finalizar de trabajar. • Utilizar equipos de protección adecuados (guantes). • Los trabajadores que trabajen la manipulación, reposición, recepción... de productos alimenticios deberán disponer del carné de manipulador de alimentos y tendrá que: <ul style="list-style-type: none"> – Mantener una escrupulosa higiene personal, manos bien limpias y uñas cepilladas. – No estornudar, ni toser sobre los alimentos. – Protegerse las heridas o cortes en las manos (guantes de goma,...). – Usar ropa de trabajo adecuada. • Eliminación adecuada de desechos. • Limpieza y mantenimiento adecuado. • Vigilancia de la salud, vacunaciones...
	<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza y mantenimiento inadecuados del sistema de aire acondicionado. • Agua estancada (bandejas de drenaje, humidificadores...). • Humedad excesiva del aire, en paredes, techos y suelos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza y mantenimiento periódico y adecuado de las instalaciones. • Revisión y mantenimiento adecuado de los sistemas de climatización. Renovación periódica del aire. • Vacunación: gripe... • Realizar campañas de higiene.



ERGONOMÍA		
RIESGO	CAUSA	MEDIDAS PREVENTIVAS
Discomfort acústico	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos ruidosos (impresoras, ventiladores, aire acondicionado...). • Conversaciones. • Ruidos Exteriores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Adquirir trabajos con marcado CE, teniendo en cuenta el nivel de ruido que producen durante su normal funcionamiento. • Revestir paredes y techos con paneles que absorban el ruido. • Aislar las fuentes de ruido. • Colocar doble acristalamiento en las ventanas que se encuentren orientadas hacia zonas ruidosas. • Dimensionar las zonas de trabajo adecuadamente, teniendo en cuenta el número de personas que van a trabajar, nuevos puestos de trabajo, nuevos equipos de trabajo que puedan aumentar el ruido... • Mantenimiento de los equipos.
Discomfort térmico	<ul style="list-style-type: none"> • Temperatura inadecuada (calor, frío) en todos o algunos de los puestos de trabajo. • Corrientes de aire • Humedad del aire inadecuada. • Electricidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Regular la temperatura a niveles confortables (calefacción / aire acondicionado). Entre 17° y 27°C en zonas donde se realicen trabajos sedentarios, propios de oficinas o similares. Entre 14° y 25° C en zonas donde se realicen trabajos ligeros. • Humedad relativa comprendida entre el 30% y el 70%. • Evitar corrientes de aire.
Iluminación	<ul style="list-style-type: none"> • Inadecuada o insuficiente iluminación. • Falta de iluminación natural. • Riesgo de accidente 	<ul style="list-style-type: none"> • Se debe primar la luz natural sobre la luz artificial ya que es la más adecuada por su calidad y bienestar. • Las luminarias tendrán difusores de luz y estar protegidas de manera que se eviten deslumbramientos o reflejos molestos. • El sistema de iluminación debe asegurar los niveles suficientes y adecuados en función de la tarea que se vaya a realizar y en todas las instalaciones del centro. Una falta o deficiencia de los niveles de iluminación puede incrementar el riesgo de caídas, golpes,... • Se deben controlar los reflejos y deslumbramientos que dificultan la visión y puede incrementar el riesgo de accidente. • Tener en cuenta a la hora de diseñar los puestos de trabajo el tratamiento cromático del ambiente y el área de trabajo para facilitar la percepción • Se realizará un programa de mantenimiento de las luminarias para asegurar unos adecuados niveles de iluminación: sustitución de focos fundidos, luminarias, difusores, limpieza periódica de los mismos. • Los trabajadores no deberán realizar tareas continuamente frente a ventanas, dotándose éstas de persianas o similares para evitar deslumbramientos. • Orientar los puestos de trabajo de forma que se eviten posibles reflejos.

ERGONOMÍA		
RIESGO	CAUSA	MEDIDAS PREVENTIVAS
Manipulación de cargas y fatiga postural	<ul style="list-style-type: none"> • Reposición de estanterías 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Reposición de estanterías:</i> <ul style="list-style-type: none"> – Realizar una programación previa de las operaciones de reposición que reduzca los viajes y recorridos que los trabajadores han de realizar. – Utilizar medios de transporte y/o elevación auxiliares. – Llevar a cabo la colocación de las cajas de tal manera que se reduzcan los esfuerzos posturales que tenga que realizar el trabajador para su relleno, utilizando para ello carros de altura ajustable según el peso. – Realizar la manipulación de cargas, se llevará a cabo de forma adecuada, con la espalda recta, piernas flexionadas, asiendo firmemente la carga pegada al cuerpo y levantando la carga con el mentón levantado para evitar arquear la espalda al alzarnos.
	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajos con largos periodos de tiempo en posición de pie. • Postura inclinada o doblada. • Trabajando en espacios estrechos. • Movimientos repetitivos. • Posición agachada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Emplear útiles y mobiliario con un diseño adecuado y confortable para evitar posturas forzadas. • Posibilitar cambios de postura, de actividad y descansos durante el trabajo para evitar el mantenimiento de una postura forzada, o la misma una postura durante un largo periodo de tiempo • Alternar el pie de apoyo, para reducir la tensión muscular necesaria para mantener el equilibrio cuando se tenga que estar mucho tiempo de pie manteniendo la misma posición. • Calzar zapatos y vestuario cómodo que no oprima la circulación. El calzado no debería ser ni totalmente plano, ni con un tacón superior a 5 cm. • Rodear los obstáculos, no estirando demasiado los brazos, ni inclinar la espalda, es mejor desplazarse. • Mantener el cuerpo erguido (prevenir problemas de columna). • Cambiar con frecuencia de posición para evitar fatiga. • Intentar realizar cambios posturales de forma periódica (levantarse cuando se está mucho tiempo sentado, caminar si se ha de estar mucho tiempo de pie...). • Evitar movimientos bruscos y/o forzados. Al volverse de espaldas girar todo el cuerpo, desde los pies. • Se recomienda, siempre que se pueda, alternar tareas, incluyendo pausas,... • Procurar disminuir la repetitividad de la tarea reestructurando el método de trabajo.



<p>Manipulación de cargas y fatiga postural (continuación)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Transporte y manipulación de cargas 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Manipulación de cargas:</i> <ul style="list-style-type: none"> – Evitar siempre que sea posible la manipulación manual de cargas mediante medidas técnicas u organizativas. Disminuir el peso de las cargas y utilizar medios auxiliares, como carritos, para el transporte de cargas (paquetes...). – La manipulación de cargas, cuando sea necesaria, se realizará de forma adecuada, con la espalda recta, piernas flexionadas, asiendo firmemente la carga pegada al cuerpo y levantando la carga con el mentón levantado para evitar arquear la espalda al alzarnos. – Reducir el tamaño de la carga. – Pedir ayuda a compañeros cuando haya que alzar o transportar cargas pesadas o voluminosas. – Formar e informar a los trabajadores. – Vigilancia de la salud de acuerdo con los protocolos médicos establecidos. • Utilización de los Equipos de Protección Individual.
<p>Uso de Pantallas de Visualización de Datos (PVD)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sobreesfuerzos posturales y visuales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los elementos de trabajo —en los puestos de cajas—, tales como teclado, cinta transportadora, escáner, así como los productos, deberán estar situados de forma que la mayor parte del tiempo de trabajo los brazos estén lo más cerca posible del cuerpo, de forma que el trabajador no tenga que estirar los brazos ni el cuerpo en exceso. • La pantalla móvil debe ser orientable e inclinable a voluntad, con facilidad a adaptarse a las necesidades del trabajador y que permita al trabajador verla sin necesidad de realizar un sobreesfuerzo. • El ángulo de visión deberá tener entre 0 y 20 grados por debajo de la horizontal de visión. • El usuario deberá poder ajustar el brillo y el contraste del fondo de la pantalla y los caracteres, para así adaptarlos a las condiciones del entorno. • Es conveniente realizar pausas para contrarrestar los efectos negativos de la fatiga mental y física. • Las sillas deberán ser estables y se apoyarán sobre cinco patas con ruedas y el asiento será regulable en altura. Es recomendable que tenga apoyabrazos. • El asiento debe colocarse adecuadamente, para facilitar que los movimientos se realicen sin necesidad de forzar la postura, regularse en altura y distancia, de tal forma que nos permita sentarnos ocupando todo el asiento. • Debemos comprobar que el respaldo de la silla sujete su espalda y los pies pueden apoyarse en el suelo sin esfuerzo. Si es necesario deberá hacerse uso de reposapiés. • Es conveniente hacer ejercicios de relajación con la cabeza, hombros, espalda..., para actuar sobre la columna vertebral y la irrigación sanguínea de la musculatura. • Es deseable que evitemos mantener posturas estáticas durante largos periodos de tiempo. La organización del trabajo debe garantizar una actividad mixta, sentado y de pie.

ERGONOMÍA		
RIESGO	CAUSA	MEDIDAS PREVENTIVAS
Movimientos repetitivos	<ul style="list-style-type: none"> • Llenado de bolsas, uso del teclado, etiquetadoras,... • Apertura de cajas de productos y mercancías 	<ul style="list-style-type: none"> • El uso de etiquetadoras automáticas o el etiquetado en fábrica reduce los sobreesfuerzos por movimientos repetitivos en muñecas y extremidades superiores. • Utilizar cuchillas bien afiladas para reducir el esfuerzo de muñecas y las palmas de las manos a la hora de abrir las cajas. • Permitir la realización de pausas. • Alternancia de tareas y/o de puestos de trabajo.
Diseño del puesto de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Inadecuado diseño de las zonas de alcance (movimientos y manipulación de objetos) • Inadecuado diseño de las zonas de trabajo (distribución y movilidad). 	<ul style="list-style-type: none"> • Adecuar el espacio de trabajo a las necesidades del puesto y del trabajador. • Adaptar la altura del asiento a la talla del trabajador. Facilitar reposapiés cuando sea necesario. • Utilizar sillas o sillón es de dimensiones y características adecuadas o ajustables a la talla del trabajador (altura, inclinación, tipo de respaldo,...) y en función de la tarea. • Es recomendable que pueda regularse la altura de las mesas de trabajo, sillas...



IV. MAPA DE RIESGOS 'EMERGENTES'. ¿CUÁLES SON LOS RIESGOS PSICOSOCIALES DE ESTE SECTOR?

A. CONCEPTO DE RIESGOS PSICOSOCIALES

EN el estudio de los riesgos psicosociales, como en general respecto de cualquier otro tipo de riesgos profesionales, hay que prestar atención a tres elementos básicos, que aparecen mezclados muchas veces pero que conviene diferenciar.

El primer elemento es catalogar o identificar cuáles son considerados como tales riesgos, esto es, que situaciones son probables que generen un daño para la salud del trabajador.

El segundo elemento es atender al conjunto de factores o causas que provocan tales riesgos.

Y el tercero es determinar qué accidentes y enfermedades laborales provocan la no gestión adecuada de tales factores, y por tanto, la no prevención de tales riesgos.

Los factores de riesgos psicosociales, que delimitaremos a continuación, afectan cada vez a un mayor número de trabajadores, motivado en gran medida por una serie de cambios que han venido produciéndose en el mundo laboral durante las últimas décadas.

- ▶ Nuevas formas de organización del trabajo que fomentan la flexibilidad, polivalencia o la competitividad.
- ▶ Reducción de plantillas e intensificación de los ritmos de trabajo.
- ▶ Externalización y subcontratación

Estos factores, unidos a la aparición de nuevas necesidades que debe satisfacer el trabajo, como la autonomía, la autoestima, o la necesidad de sentirse integrado socialmente, están en la base de la creciente importancia dada a esta dimensión psicosocial de las políticas de pre-

vencción de riesgos. Sin embargo, está claro que estos riesgos presentan singularidades respecto de los tradicionales, en particular por su origen “multicausal” o “multifactorial”, que dificulta su identificación en una concreta empresa y, sobre todo, su prevención.

Existen herramientas e instrumentos que facilitan la identificación de los factores de riesgo que podríamos denominar tradicionales, como pueden ser los eléctricos, los químicos, los biológicos o ambientales (por ejemplo el ruido). Mientras que la tarea es más ardua y compleja en el caso de los factores de riesgo psicosocial que inciden en el estrés laboral, el burnout y/o la violencia psicológica en el trabajo, y sobre los que influyen gran variedad de factores, por lo que es necesario multiplicar los esfuerzos para su identificación y prevención.

Asimismo, los factores psicosociales están más estrechamente relacionados con la organización del trabajo, aspecto que la patronal sigue considerando como “facultad de la dirección”, lo que suele dificultar la consulta y participación de los trabajadores, mermando sensiblemente la eficacia y efectividad de las medidas preventivas o correctoras adoptadas unilateralmente por la dirección de la empresa.

Aunque a veces aparece confundido en el lenguaje diario, conviene diferenciar entre riesgo y factor psicosocial. Por **riesgo psicosocial** se entiende la posibilidad de que un trabajador sufra un daño a su salud psíquica derivado de su prestación de servicios (artículo 4 LPRL). En

cambio, **factor de riesgo psicosocial** es todo aquel “aspecto de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como su contexto social y ambiental que tienen la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores” (Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo, 2000).

Como puede comprobarse, a la vista de esta definición son muy diversos los factores que hay que atender. La tendencia hoy es la de reducir o simplificar esta complejidad, agrupando estos factores en un número limitado.

El Acuerdo Marco Europeo sobre Estrés Laboral, dispone en su apartado 4 que la identificación de un problema de estrés relacionado con el trabajo implica el análisis de dos grupos de factores: objetivos y subjetivos.

A.1. FACTORES OBJETIVOS

► Condiciones ambientales

Quando hablamos de condiciones ambientales y su influencia sobre los riesgos psicosociales, nos referimos a las condiciones acústicas, de temperatura y de iluminación presentes tanto en el puesto de trabajo que ocupa el trabajador, como en otras zonas del centro de trabajo, que puedan influir generando una situación de discomfort y puedan alterar el bienestar psicológico del trabajador, influyendo negativamente en su estado de salud. Tam-



bién consideramos en este apartado el espacio de trabajo, especialmente en puestos de trabajo, que exijan poca movilidad del trabajador, requieran el mantenimiento de una misma postura, o impidan cambios posturales, durante un largo periodo de tiempo..., situaciones que además de trastornos físicos, pueden generar estrés.

Iluminación: Cualquiera que sea la tarea que se realice necesitará una adecuada iluminación. Unas buenas condiciones de iluminación serán aquellas que permitan evitar accidentes, ver sin dificultad la tarea que se ha de realizar y asegurar el confort visual. La iluminación tiene además una clara influencia sobre el rendimiento, la salud y el bienestar psicológico. Una iluminación inadecuada no sólo nos va a impedir percibir de forma correcta estímulos visuales, si no que puede producir otros efectos en la visión del trabajador que hagan que la tarea resulte más difícil de realizar e incluso incrementar los niveles de ansiedad y/o frustración del trabajador/a.

Ruido: La presencia de ruido en el ambiente de trabajo puede suponer riesgo de pérdida de audición, sin bien existen otros relacionados con la exposición a ruido que puede provocar trastornos respiratorios, cardiovasculares, digestivos o visuales. Elevados niveles de ruido pueden alterar el sueño, generar irritabilidad y sensación de cansancio o fatiga. El ruido influye sobre el trabajador dis-

minuyendo su nivel de atención y el afecta a su capacidad de reacción del individuo frente a estímulos diversos, lo que favorece el crecimiento del número de errores cometidos y, en muchos casos, aumenta el riesgo de sufrir un accidente.

► Carga de trabajo. Carga mental

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

Carga mental

Al hablar de carga mental hablamos también de carga de trabajo, sin embargo, en este caso incidimos en el esfuerzo mental que debe realizar el trabajador para hacer frente a las demandas que requiere su actividad profesional. Este proceso exige un estado de atención (capacidad de “estar alerta”) y de concentración (capacidad de permanecer pendiente de una actividad o un conjunto de ellas, durante un periodo de tiempo).

CARGA MENTAL

Sobrecarga: Exceso de carga de trabajo o de demandas intelectuales que superan las capacidades o conocimientos del trabajador.

Infracarga: Situación en que las capacidades del trabajador exceden, en gran medida, de los requerimientos de la tarea a realizar. Es decir, poca cantidad de trabajo y/o tareas simples en relación con las capacidades del trabajador.

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

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

► Autonomía

Entendemos como autonomía el grado de libertad que los trabajadores tienen para influir en los distintos aspectos que afectan a la realización de su trabajo. Es decir a la capacidad de tomar decisiones o influir sobre aquellos aspectos relacionados con su trabajo y las conductas que deben adoptar durante el desarrollo de su jornada laboral. Se tienen en cuenta los siguientes aspectos:

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

Cuando los ritmos, métodos y herramientas de trabajo, así como el orden en el que han de ser realizadas las tareas están previamente determinados y definidos, el trabajador carece de control sobre el trabajo que realiza y este le supone un alto nivel de exigencia, que terminará por suponer un aumento de la presión para el trabajador e iniciar un proceso desencadenante de estrés. Asimismo, puede ser la base detonante de conflictos relacionados con acoso psicológico laboral. Enfermedades, como el aumento de la tensión nerviosa, están relaciona-



das con tareas repetitivas, ritmos de trabajo elevados impuestos y poco poder de decisión del trabajador.

► Definición de Rol

Este concepto se refiere al papel que cada persona juega en la organización, cuales son los comportamientos que se esperan de un trabajador. Cuando el trabajador desconoce cuáles son realmente sus funciones, y/o no están definidas claramente sus competencias, pueden producirse situaciones de riesgo para su salud.

En la definición del rol del trabajador en la empresa va a tener un papel muy relevante cuál es el estilo de mando en la empresa, a la hora de fomentar o amortiguar los efectos negativos que pueden tener para el trabajador los riesgos psicosociales.

Ambigüedad / Conflictividad de Rol

Se definen los términos de ambigüedad y conflictividad de rol como:

- **Ambigüedad de rol:** Se produce cuando un trabajador no tiene claro como realizar sus tareas y cuando se le da una inadecuada información sobre su rol en la organización.

- **Conflictividad de rol:** Se produce cuando hay demandas, exigencias de trabajo, que son entre sí incongruentes o incompatibles para realizarlo. Esto provoca insatisfacción, disminución de la implicación con el trabajo y deterioro del rendimiento, así como sensaciones de temor y procesos de estrés.

Estilos de mando y dirección

Las buenas relaciones entre los miembros de un equipo de trabajo es un elemento primordial de la salud personal y de la organización, en especial, por lo que respecta a las relaciones entre superiores y subordinados. El tipo de jerarquías utilizado en un grupo de trabajo tiene una influencia decisiva en el buen funcionamiento del mismo.

Favorecen efectos psicosociales negativos

Autoritario: Basado en el principio de autoridad, el jefe manda y debe ser obedecido.

Paternalista: Emplea métodos de control muy generales y suaves. No deja vías para la participación.

Pasivo (“laissez faire”): Control descuidado por parte de la dirección ante situaciones de conflicto y/o de tensión.

Neutraliza o amortigua los efectos psicosociales negativos

Democrático: En este tipo de mando se valora tanto la tarea, como el individuo. El jefe consulta con el grupo antes de tomar las decisiones.

► Organización del trabajo

Los impedimentos y los obstáculos por parte de la empresa a la participación de los trabajadores en la planificación de sus tareas por parte de la empresa, la toma de decisiones, poder controlar suficientemente su actividad y no poder corregir errores que se puedan producir, las trabas para poder compaginar la vida familiar y laboral,..., son posibles consecuencias de una mala organización del trabajo, del modo en que se definen los puestos, los sistemas y métodos de trabajo y la manera en que se gestionan.

Una mayor capacidad de control por parte del trabajador sobre su trabajo y la forma en que lo realiza, y una mayor participación en las decisiones que atañen a su actividad, permitirá disminuir la probabilidad de que el trabajador se vea expuesto a las consecuencias del estrés laboral.

► Contenido de las tareas del puesto de trabajo

Hablamos de trabajos con contenido cuando nos referimos a actividades laborales que permitan al trabajador sentir que su trabajo sirve para algo, que tiene utilidad en el conjunto del proceso en que se desarrolla y para la sociedad en general, y que le permite aplicar y desarrollar sus conocimientos y capacidades. Existe un gran número de trabajos que consisten en la realización de tareas monótonas y repetitivas de corta dirección, carentes de significado para las personas que las realiza y que, muy frecuentemente, no tiene un conocimiento global de la totalidad del proceso en el que participa o sobre la finalidad de su propia tarea. Son actividades poco estimulantes para el trabajador, propias de trabajos en cadena, oficina,..., y que, en ocasiones, son fuente de trastornos fisiológicos, afecciones orgánicas y otras patologías.

Es preciso atender a esta variable especialmente en procesos de automatización o introducción de otras nuevas tecnologías, ya que, muchas veces suponen una reducción del contenido de trabajo, que pasa a ser ejecutado por la máquina.

► Relaciones laborales

El modelo de relaciones laborales de una empresa viene determinado por la opción escogida por cada empresa para afrontar los cambios producidos en el



mundo del trabajo y va a incidir en el clima socio-laboral que se respira en la misma. En este sentido será importante conocer:

- Tasa de temporalidad en el conjunto de la empresa.
- Niveles de Externalización de relaciones de trabajo.
- Tamaño de las empresas.
- Grado de flexibilidad y/o precariedad en la gestión.
- Expectativas de carrera profesional.

Los sistemas de comunicación establecidos en la organización y las relaciones personales van a ser fuente de riesgos psicosociales, siendo necesario conocerlas para poder prevenir situaciones que puedan generar patologías de origen laboral, a los trabajadores.

Sistemas de Comunicación

El tipo de instrumentos o herramientas utilizados para realizar el trabajo pueden ser un factor que dificulte la comunicación. En toda organización existen dos tipos de comunicación: formal e informal. La comunicación formal es aquella que viene dada por la propia empresa y la informal es aquella que surge de forma espontánea.

La ausencia de sistemas de comunicación adecuados para la resolución de conflictos entre trabajadores, entre trabajadores y la organización o entre estos y terceros, va

a ser determinante a la hora de generar situaciones de riesgo de naturaleza psicosocial.

Este concepto es especialmente importante en sectores de actividad en los que los trabajadores tienen relación continuada con clientes y/o usuarios del servicio: servicios de salud, educación, banca, hostelería....

Relaciones interpersonales

Constituyen un aspecto muy importante de la salud psicosocial. Las relaciones pueden ser, en sí mismas, fuente de satisfacción o, por el contrario, pueden ser causa de estrés cuando son inadecuadas, insuficientes o conflictivas.

Unas buenas relaciones interpersonales, fenómeno también conocido como “apoyo social”, tienen un efecto amortiguador sobre las consecuencias que puede producir un trabajo estresante. Su importancia radica en que permite satisfacer las necesidades humanas de afiliación y facilitando los recursos que permitan moderar el efecto de unas condiciones de trabajo adversas. En cambio, si las relaciones que se dan entre los miembros de trabajo no son satisfactorias, pueden ser amplificadoras de estrés.

El diseño de sistemas que favorezcan las comunicaciones interpersonales (proximidad de trabajadores, posibilidad de desplazarse, zonas de descanso comunes,...), especialmente ante posibles situaciones de conflicto y a

aque aquellos puestos de trabajo que impliquen aislamiento de los demás, permitirá prevenir efectos perjudiciales para la organización y para el bienestar colectivo e individual de los trabajadores.

► Condiciones de empleo y futuro

La estabilidad profesional, las posibilidades de promoción y el salario, entre otras, son factores que pueden influir de forma significativa, bien atenuando o bien potenciando los efectos negativos que pueden tener para el trabajador la exposición a otros factores de riesgo vistos anteriormente como una alta carga mental, un bajo grado de autonomía, etc.

La inseguridad en el empleo es interpretada como un estresor por los trabajadores y se traduce en una sensación de amenaza, provocándoles la necesidad de generar una respuesta, y en ocasiones, cuando no encuentran una respuesta adecuada, son causas de alteraciones físicas y psicológicas.

Las empresas deben tender a favorecer la realización de un trabajo estable con posibilidad de promoción y evolución per-

sonal, que permita a la persona el desarrollo de sus capacidades y le facilite el ponerse al día en los conocimientos.

Establecer planes de formación continua, planes de carrera, sistemas de promoción interna..., influyen positivamente a la hora de evitar los efectos perniciosos de los riesgos laborales psicosociales.

► Conductas violentas y/o abusivas

Entendemos por violencia todo incidente en el que un trabajador sea insultado, amenazado o agredido por otra persona en circunstancias surgidas durante el desempeño de su trabajo. Hay que diferenciar varios tipos de violencia.

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



Entendemos por **abuso** toda conducta que se aparte de un comportamiento razonable e implique el uso indebido de la **fuerza física o psicológica**. Cabe citar:

Abuso verbal: incluidas palabrotas e insultos.

Leguaje corporal agresivo: que exprese intimidación, desprecio, desdén.

Acoso: Incluido “mobbing”, “buying” —en centros escolares— novatadas, intimidación, así como acoso sexual y/o racial.

Como ya se advirtió, estas situaciones son causantes de estrés o “estresores”. Pero también son situaciones o ambientes que, por no atender adecuadamente al control de los factores de riesgos, resultan especiales y/u hostiles.

Intimidación

Es el trato desfavorable que reiteradamente recibe una persona por parte de otra/s y que puede considerarse como una costumbre inaceptable, es decir, es toda clase de comportamientos que atemoricen, ofendan, degraden o humillen a un trabajador.

La intimidación sigue un patrón de conducta, que se caracteriza por el abuso aplicado por trabajadores, compañeros, mandos..., que puede variar desde lo imperceptible, hasta lo más evidente:

- Gritos, insultos, abusos, palabras ofensivas, comentarios inaceptables sobre la apariencia de la persona.
- Menosprecio o críticas constantes.
- Aislar a los trabajadores de una interacción que sería normal por razones de trabajo.
- Denigrar el rendimiento de trabajo, ocultar intencionalmente información y material relacionado con el trabajo.

► **Jornada a turnos y/o nocturno**

Habitualmente entendemos por tiempo de trabajo el que implica una jornada de trabajo de 8 horas, con unas pausas para comida y que suele oscilar entre 7-9 horas, y 18-19 horas. El turno de trabajo a turnos supone otra ordenación: se habla de trabajo a turnos cuando el trabajo es desarrollado por diferentes grupos sucesivos cumpliendo cada uno de ellos una jornada laboral, de manera que se abarca un total de entre 16-24 horas de trabajo diarias. Es decir, el “trabajo a turnos”, es la forma de organización del trabajo en equipo conforme a la cual los trabajadores ocupan sucesivamente los mismos

puestos de trabajo según un cierto ritmo. Este ritmo puede ser continuo o discontinuo, pero en todo caso implica para el trabajador la necesidad de prestar sus servicios a horas diferentes en un periodo determinado.

El trabajo nocturno es el que tiene lugar entre las 10 de la noche y las 6 de la mañana, y se considera trabajador nocturno al que invierte no menos de 3 horas de su trabajo diario o al menos una tercera parte de su jornada anual en este tipo de horario (artículo 36 Estatuto de los Trabajadores).

El tipo más común de turnos es el rotatorio, en donde el periodo de rotación más común es el semanal, pero atendiendo a las necesidades relacionadas con los ritmos circadianos, se tiende a recomendar periodos de rotación más rápidos, como los de 2 días de noche, 2 días de tarde, 2 días de mañana, o incluso periodos de rotación variable.

La dimensión rotatoria del trabajo a turnos y/o el carácter de nocturnidad de este tipo de trabajo provocan desajustes en los principales ritmos o ciclos de nuestro organismo:

- El biológico.
- El laboral.
- El socio-familiar.

Por eso, junto a las propiamente biológicas, se detectan importantes alteraciones en las personas que traba-

jan a turnos/nocturno, que inciden significativamente en una mayor vulnerabilidad a los riesgos psicosociales.

Así sucedería respecto de las disfunciones del sueño como una amplia gama de “disfunciones psicósomáticas”. Se trata en este último caso de todos aquellos fenómenos que, sin llegar a ser patológicos forman parte de los deterioros personales tales como fatiga, dolores de cabeza, irritabilidad, apatía... De ahí que, en estos colectivos, también se detecte una mayor incidencia de un tercer grupo de riesgos psicosociales, como las “adiciones”, que mezcla factores laborales y factores estrictamente personales o extra-laborales.

A.2. FACTORES SUBJETIVOS

Los trabajadores están expuestos en su trabajo a los factores de riesgo psicosociales que hemos denominado objetivos: ambientales, organizativos, condiciones de la tarea..., que de no establecerse las medidas preventivas necesarias afectarán a la salud de los trabajadores, si bien la percepción o interpretación individual de estos factores puede variar de unos a otros.

La presión laboral derivada de los ritmos y condiciones de trabajo significará, en algunos casos, un malestar creciente y, en otros, puede ser considerado como un efecto indeseado intrínseco al trabajo que debe desarrollar, si bien en ambos casos los se encuentran expuestos a los



efectos negativos de una situación laboral de riesgo. En definitiva, una misma presión objetiva podrá provocar distintas y diversas reacciones personales.

La reacción y, por consiguiente, el estado psicosocial que pueda generar, dependerá, además del periodo de tiempo en el que el factor o factores de riesgo inciden sobre el trabajador, entre otros, de:

- ▶ Características de personalidad de cada uno de los trabajadores, revelándose unas más proclives que otras a los efectos de la generación de desajustes psicosociales.
- ▶ Variables individuales de carácter personal, tales como: edad, sexo, formación,...
- ▶ Experiencia vital y trayectoria personal y profesional de cada trabajador, así como sus expectativas individuales.
- ▶ Estados biológicos, hábitos de consumo y estilos de vida.
- ▶ Responsabilidades familiares.

Conviene tener en cuenta, igualmente, que un trabajador puede tener diferentes capacidades de afrontamiento ante estas situaciones peligrosas para su salud. No ya sólo en cada contexto organizativo, sino cada momento por el que atraviesa la vida del trabajador es relevante, pues la variación de circunstancias personales, profesionales y sociales hace variar también su percepción y capacidad de respuesta ante la misma carga de trabajo.

B. CUADRO ACTUAL DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Conforme a los artículos 4 y 15.1, letras d) y g) de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales 31/1995 (LPRL), se entiende por riesgo psicosocial:

“Cualquier posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño en su salud física o psíquica derivado bien de la inadaptación de los puestos, métodos y procesos de trabajo a las competencias del trabajador —artículo 15.1.d) LPRL— bien como consecuencia de la influencia negativa de la organización y condiciones de trabajo, así como de las relaciones sociales en la empresa y de cualquier otro ‘factor ambiental’ del trabajo —letra g)—”.

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

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

ESTRÉS LABORAL	VIOLENCIA EN EL TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> • Estrés ocupacional ordinario o común. • Síndrome del quemado por el trabajo (síndrome de 'burnout'). • Tecnoestrés o estrés derivado de la influencia de las nuevas tecnologías de información. • Estrés post-traumático cuando se liga a factores laborales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Violencia física. • Actos de violencia psíquica / insultos, ofensas... • Proceso de acoso laboral: <ul style="list-style-type: none"> – Acoso moral. – Acoso sexual. – Acoso discriminatorio. • Violencia de terceros relacionada con la prestación de servicios (presión terrorista, violencia de padres de alumnos, agresiones de usuarios de Servicios de Salud...).

C. ESTRÉS LABORAL

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

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

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



Estresores

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

Consecuencias del estrés

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

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

En este sentido algunas de las acciones para prevenir o reducir el estrés que podemos adoptar son:

- ▶ Organizar las tareas de la mejor forma posible teniendo en cuenta las pausas.
- ▶ Mejorar el tiempo de trabajo. Algunas acciones para tal fin serán.

- Establecer objetivos y prioridades.
 - Dejar márgenes para evitar imprevistos.
 - Dejar márgenes de tiempos para imprevistos.
 - Anticipar tareas para evitar posteriores aglomeraciones.
 - No prolongar en exceso la jornada habitual de trabajo y completarla con descanso adicional.
- ▶ Asegurar una adecuación entre el nivel de responsabilidad del trabajador y de control sobre su trabajo.
 - ▶ Formación e información para adquirir los conocimientos, las capacidades, y las habilidades necesarias para desempeñar las tareas correctamente.
 - ▶ Mejorar los niveles de comunicación para que se facilite la participación de los trabajadores en la toma de decisiones y en el desarrollo de su trabajo.
 - ▶ Individualmente, desarrollar técnicas de afrontamiento de estrés a través de técnicas de relajación.

D. SÍNDROME DEL QUEMADO ('BURNOUT')

No existe una única definición, pero sí hay un consenso a la hora de considerarlo como “la respuesta o resultado de la exposición del trabajador a un proceso de estrés laboral crónico”. Aunque puede darse en cualquier profesión, existe una mayor prevalencia en aquellas profesiones que tienen un contacto continuo con usuarios, clientes,..., tales como: profesionales de la educación, de la sanidad, trabajadores de servicios sociales, administraciones públicas, hostelería,...).

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

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

Las manifestaciones físicas y psíquicas de este síndrome no aparecen de forma brusca, sino que son la fase final de un proceso que se identifica con unos signos previos tales como: sensación de disconformidad al puesto de trabajo, falta de recursos para afrontar



las exigencias,... Como consecuencia, el trabajador tiende a aumentar su esfuerzo y la sensación de estrés va incrementándose apareciendo signos de irritación, tensión, agotamiento, ansiedad y depresión. De este modo, el trabajador ve como disminuye su capacidad de concentración y razonamiento.

SÍNTOMAS ASOCIADOS A 'BURNOUT'

Psicosomáticos

- Fatiga crónica.
- Dolores de cabeza, musculares.
- Insomnio.
- Pérdida de peso.
- Úlceras y trastornos gastrointestinales..

Conductuales

- Absentismo.
- Distanciamiento en relaciones interpersonales.
- Tonos de voz alto (gritos frecuentes).
- Largos periodos de baja.
- Incremento de conflictos con los compañeros.
- Disminución de la calidad del servicio prestado.

Emocionales

- Irritabilidad.
- Ansiedad.
- Depresión.
- Frustración.
- Impaciencia.
- Desorientación.

D.1. CONSECUENCIAS DEL 'BURNOUT'

Las podemos clasificar en consecuencias personales, familiares y laborales:

PERSONALES

- El agotamiento emocional va acompañado de un agotamiento y/o cansancio físico, de una sensación de "no poder enfrentarse a un nuevo día.
- El cansancio se debe a la tensión, a la que está sometido el trabajador que le impide desconectar. No duerme bien lo que conlleva una debilidad que produce alteraciones físicas como trastornos gastrointestinales, dolor de espalda y musculares, tensiones de cuello y dolores de cabeza,...
- La salud mental también se ve afectada, se producen ciertos mecanismos cognitivos-actitudinales como puede ser reducción de la autoestima de tal modo que los trabajadores afectados de burnout suelen ser personas con tendencia a autoculparse, a tener actitudes negativas hacia sí mismos y hacia su trabajo apareciendo sentimientos de inferioridad e incomprensión acompañado de pérdida de confianza.

FAMILIARES

Los efectos del 'burnout' no se reducen al ámbito del trabajo, sino que van más allá, afectando también al ámbito de lo personal, ya que la persona suele sentirse tensa, con falta de energía para afrontar los problemas, pudiendo incrementarse la posibilidad de conflictos familiares.

LABORALES

Se produce una tendencia a tratar problemas y no a tratar con personas mostrando una insensibilidad ante las dificultades de los demás. Otra consecuencia es el absentismo que se manifiesta en:

- Permanecer poco tiempo en el puesto de trabajo.
- Alargar las pausas.
- Aprovechar las bajas por enfermedad.
- Intentos de cambiar de trabajo y/o de actividad

D.2. MEDIDAS PREVENTIVAS

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

A NIVEL ORGANIZACIONAL

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

A NIVEL GRUPAL

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

A NIVEL INDIVIDUAL

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



E. VIOLENCIA EN EL TRABAJO

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

E.1. DEFINICIONES

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

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

Mientras que el **Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y la Violencia en el Trabajo** considera que se hablará de violencia laboral cuando “se produce la agresión de uno o más trabajadores o jefes en situaciones vinculadas o relacionadas con el trabajo”.

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

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

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

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

E.2. FACTORES QUE PUEDEN INFLUIR EN LA GENERACIÓN DE COMPORTAMIENTOS VIOLENTOS EN EL TRABAJO

Podemos citar:

- La falta de cultura organizativa preventiva al no identificar los casos de intimidación como problemas serios.

- Cambios bruscos en la organización del trabajo sin consultar con los trabajadores.
- Empleos precarios.
- Escasos o pobres relaciones entre directivos y trabajadores.
- Mínimo nivel de participación en la toma de decisiones.
- Las situaciones generadoras de estrés laboral.

E.3. VIOLENCIA EN EL TRABAJO: FÍSICA Y PSÍQUICA

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

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

El daño psíquico y/o moral —a los derechos de la persona— se va acentuando o consolidando de forma que

cuanto más tiempo persista mayor será el daño, hasta el punto de que el daño puede ser irreversible o fatal (suicidio).

E.4. CUANDO LA VIOLENCIA PSICOLÓGICA SE CONVIERTE EN ACOSO

Una de las formas de maltrato psíquico, más difundidas en la actualidad en las organizaciones de trabajo —públicas, privadas de carácter social (ONGs)—, es el denominado “acoso psicológico laboral”, también conocido como “acoso moral en el trabajo” o “mobbing”.

► Definiciones de acoso moral en el trabajo

Existen definiciones técnicas del concepto de acoso psicológico laboral como por ejemplo la utilizada por el INSHT en su Nota Técnica Preventiva (NTP) 486/1998: “situación en la que una persona o un grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática, durante un tiempo prolongado, sobre otra persona en el lugar de trabajo” (H. Leymann). Sin embargo, aún no existe una definición legal del término acoso psicológico laboral, si bien son centenares las sentencias judiciales dictadas tratando esta materia.

Dónde sí existe pleno acuerdo es en exigir que se trate de un proceso continuo o reiterado, al margen de cuál sea su frecuencia y el tiempo en que se prolongue. Esta forma



de violencia psíquica suele representar una estrategia para conseguir la “autoexclusión del trabajador” del trabajador víctima, provocando que abandone el puesto de trabajo de forma “voluntaria” —en “silencio”—, o que se aisle del grupo. O bien pueden existir otras motivaciones como: utilizar a la víctima como “chivo expiatorio”, degradar sus condiciones de trabajo, destruirla moralmente, intimidarla para que acepte determinadas exigencias,...

No obstante, el Acuerdo Comunitario sobre acoso y violencia, de 26 de abril de 2007, define el Acoso Moral como “toda situación en la que un trabajador es sometido, de forma reiterada, a conductas que tienen como resultado o por finalidad vulnerar la dignidad del trabajador y crearle un entorno intimidatorio, ofensivo u hostil”.

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

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

Acoso discriminatorio: Toda conducta no deseada, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, vinculada a cualquier circunstancia personal (origen étnico o racial, orientación

sexual,...) que tiene como propósito o como efecto vulnerar la dignidad de la persona y crearle un entorno discriminatorio, hostil, humillante o degradante.

Acoso sexual: Cualquier comportamiento verbal o físico, de naturaleza sexual, que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo (artículo 7 de la Ley Orgánica 3/2007 para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres de 22 de marzo).

Acoso por razón de sexo: Cualquier comportamiento realizado, en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

Acoso moral o Acoso Psíquico ('mobbing'): Proceso por el que una persona o varias crean un ambiente intimidatorio y/o humillante a otra, mediante la degradación progresiva de sus condiciones de trabajo, susceptible de lesionar o poner en peligro la integridad personal —física, psíquica y moral— del trabajador reconocida en el artículo 15 de la Constitución Española.

Acoso institucional: Se aplica a situaciones grupales en las que un sujeto es sometido a persecución, agravio o presión psíquica por uno o varios miembros del grupo al que pertenece, con la complicidad o aquiescencia del resto del grupo por obtener un beneficio colectivo.

Un caso especial de acoso institucional es el acoso por razones ideológicas y/o por pertenencia a organizaciones políticas o sindicales. Estas conductas hostigadoras se caracterizan por:

- 1) Acciones destinadas a discriminar, excluir o aislar a una persona por su pertenencia a una organización política o sindical.
- 2) Acciones destinadas a obstaculizar y desacreditar la actuación representativa sindical.
- 3) La manipulación de la reputación personal o profesional de las personas por su adscripción ideológica o sindical, mediante la difamación, ridiculización o desacreditación.

Se trata de situaciones que afectan cada vez a un mayor número de representantes de los trabajadores del sector, y cuya frecuencia está aumentando, especialmente en estos últimos años, donde la crisis eco-

nómica, es utilizada por algunas empresas para presionar a los Delegados Sindicales que luchan por defender las condiciones de trabajo de todos los trabajadores.

Desde nuestra Organización se considera especialmente preocupante esta situación, ya que nuestros Delegados son los garantes de la seguridad y salud en las empresas, y estos escenarios suponen una seria merma en el derecho de todos los trabajadores a desarrollar su actividad en unas adecuadas condiciones de seguridad y salud en sus empresas.

UGT pone todos los medios que tiene a su disposición para que nuestros Delegados puedan hacer frente a estas situaciones y así ejercer sus funciones en libertad, defendiendo la dignidad del y en el trabajo.

E.5. PROTOCOLOS ACOSO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO

La elaboración de un protocolo para la prevención del acoso y la violencia en el trabajo es una herramienta fundamental para evitar o reducir la probabilidad de que se produzcan conductas acosadoras y/o violentas en el ámbito laboral.

Dicho protocolo se debe regir bajo los principios de respeto y protección a las personas, confidencialidad, diligencia, contradicción, restitución a las víctimas, pro-



tección de la salud de las víctimas, la prohibición de represalias y garantías jurídicas.

Los representantes de los trabajadores deberán ser parte activa en la elaboración de este documento, ya que aquellas medidas que cuentan con la aceptación de las partes muestran mayores niveles de eficacia, que aquellas que se adoptan de forma unilateral.

A continuación incidimos en algunos aspectos consideramos parte fundamental a la hora de elaborar un protocolo para la prevención del acoso y la violencia en el trabajo.

► Comisión Instructora

Es el órgano encargado de recopilar la información sobre los supuestos que se produzcan, su estudio, su tramitación y la emisión del correspondiente informe y dictamen sobre la situación cuyo análisis se le haya encomendado.

Debe estar compuesta por un número impar de miembros, contando, con el mismo número de integrantes, en representación de la empresa, como en representación de los trabajadores. Contará además con un asesor externo especializado en la materia que requiere la actuación de la Comisión Instructora.

La elección del asesor externo, debería ser consensuada por la representación de la empresa y de los trabajadores.

Contará al menos con:

- *Instructor/a*: abrir el expediente, impulsar la tramitación del procedimiento interno de actuación, prestar apoyo y ayuda a las víctimas, realizar las gestiones oportunas y poner en marcha las diligencias y trámites pertinentes hasta la elaboración del informe de conclusiones y propuesta de resolución que debe presentar a la Comisión Instructora.
- *Secretario/a*: Persona encargada de la tramitación administrativa del Expediente Informativo, a cuyo efecto realizará citaciones y levantamiento de actas que proceda, así como dar fe del contenido o acuerdos y custodiará el expediente con su documentación.
- *Asesor/a externo*: Persona técnica encargada del asesoramiento tanto del Instructor como del Secretario.

En la medida de lo posible se debe evitar que tanto los Médicos, como los Técnicos del Servicio de Prevención, formen parte de dicha Comisión, aún cuando tengan un papel de asesor a los miembros de la comisión.

Esto lo fundamentamos en que, por un lado, el Servicio Médico atenderá o puede atender a la víctima de las conductas de acoso y/o violencia al ser los responsables de la Vigilancia de la Salud de la empresa. Mientras que los técnicos de los Servicios de Prevención, serían los

encargados de realizar la evaluación de riesgos psicosociales y de establecer las medidas preventivas para prevenir o reducir la probabilidad de que este tipo de conductas tengan lugar.

Los integrantes de la Comisión Instructora no podrán tener relación de parentesco, afinidad (consanguinidad, amistad o enemistad manifiesta), estar adscrito al mismo Organismo..., que cualquiera de las personas implicadas (denunciante/denunciado).

Todas las actuaciones de la Comisión Instructora se documentarán por escrito, levantándose las correspondientes actas, que, en los casos de incluir testimonios o declaraciones, serán suscritas por quienes los hubieran remitido además de por los componentes de la Comisión, dando conformidad a que lo transcrito corresponden fielmente con alegaciones o declaraciones efectuadas.

El Comité de Seguridad y Salud o en su defecto la representación de la empresa y de los trabajadores, que formen parte de la Comisión Instructora, elaborarán el Reglamento de funcionamiento interno de la Comisión Instructora.

► Expediente

Documento o conjunto de documentos que constituyen una serie ordenada de actuaciones practicadas por la Comisión Instructora, tales como declaraciones testi-

ficales, relación cronológica de los hechos, y cuántas se consideren oportunas para el esclarecimiento de los mismos.

Desde el inicio, el Expediente por causa de presunto acoso estará bajo secreto de sumario, hasta que el Instructor/a decida levantarlo total o parcialmente, dando entonces conocimiento del mismo a las partes implicadas. A estos efectos, todos los que intervengan en el mismo serán advertidos expresamente de la obligación de guardar la más absoluta confidencialidad y sigilo sobre su intervención en la Comisión y de cuanta información tuvieran conocimiento por su comparecencia ante la misma, fuere la calidad que fuere.

► Informe de conclusiones

La Comisión Instructora estudiará y tramitará el expediente y elaborará un informe de conclusiones, con la colaboración de los asesores. El informe contendrá un resumen de los hechos apreciados, la valoración final de la Comisión y los comentarios u opinión de los asesores que hayan colaborado. En caso de discrepancia se hará constar los razonamientos de la misma y los criterios de valoración aplicados.

Junto con este informe se adjuntará toda la documentación que se haya generado durante el proceso de tramitación del expediente.



El informe será remitido a la dirección de la empresa que adoptará la decisión final. Esta decisión se pondrá en conocimiento del denunciante, del denunciado y de la representación de los trabajadores.

Atendiendo al informe de conclusiones la empresa adoptará las medidas necesarias y oportunas, con el asesoramiento del Servicio de Prevención y la consulta y participación a los representantes de los trabajadores, para evitar que estas situaciones puedan volver a repetirse.

► Alegaciones

Contra la decisión que adopte la empresa se abrirá un periodo de alegaciones, de forma que las partes implicadas puedan razonar su disconformidad con el dictamen de la empresa. El plazo de alegaciones será de 15 días.

La Comisión Instructora estudiará las alegaciones y dictará un dictamen definitivo, en un plazo no superior a 15 días, motivando su respuesta de aceptación o recusación de las mismas, trasladando su decisión a las partes implicadas y a la representación de los trabajadores.

En **Anexo IV** de esta Guía facilitamos unos registros que se pueden tener en cuenta como modelos de referencia a la Comisión Instructora, el Expediente y el Informe de Conclusiones.



V. RESULTADOS OBTENIDOS EN EL TRABAJO DE CAMPO DEL OBSERVATORIO PERMANENTE

CON la idea de sacar a la luz la existencia de los riesgos de naturaleza psicosocial y conocer su impacto sobre la salud de los trabajadores se creó el Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales, que comenzó su andadura en el año 2004. Desde entonces este Observatorio ha trabajado con diferentes sectores de actividad: enseñanza (primaria y secundaria obligatoria), hostelería, sanidad (atención primaria y especializada), vigilancia/seguridad privada, teleoperadores, cárnicas, telecomunicaciones, cerámica y azulejos y textil, comercio, transporte aéreo y conservas vegetales que ha permitido obtener una visión global de la incidencia de los riesgos psicosociales en el mercado laboral actual y el grado en que estos riesgos afectan en mayor o menor medida a trabajadores de uno y otro sector de actividad.

En la actualidad se han venido aplicando dos formas de identificación de riesgos psicosociales que podrían ordenarse en torno a dos criterios: objetivos y subjetivos.

Los objetivos se encuentran basados en la percepción de hechos efectuada directamente por los “investigadores” y los subjetivos en la ordenación de informaciones aportadas por los trabajadores. Este segundo modelo es el seguido por el Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales, que ha atendido a las aportaciones de la población implicada a través de una triple vía:

- Los cuestionarios.
- Los grupos de discusión.
- Las entrevistas.

La utilización de cuestionarios cumplimentados con las opiniones de los trabajadores ha sido la principal vía de información cuantitativa sobre la incidencia de los riesgos psicosociales sobre la salud de los trabajadores, si bien los *grupos de discusión* han sido fundamentales para obtener información cualitativa sobre la influencia de cada uno de los riesgos detectados y la interpretación de

los resultados obtenidos a través de los cuestionarios. Sólo en contadas ocasiones se ha acudido al método de entrevista.

En la presente guía se analizarán los resultados obtenidos a partir de los 176 cuestionarios cumplimentados, con la colaboración de trabajadores del sector Comercio, con la finalidad de facilitar a empresarios, trabajadores y delegados de prevención un instrumento de partida para enfocar las estrategias preventivas necesarias para abordar prevención de los riesgos psicosociales detectados y su incidencia sobre la seguridad y salud de los trabajadores de este sector. Asimismo se presentan las conclusiones más destacadas de los grupos de discusión en los que han participado trabajadores del sector.

A. CLASIFICACIÓN DE NIVELES DE RIESGO

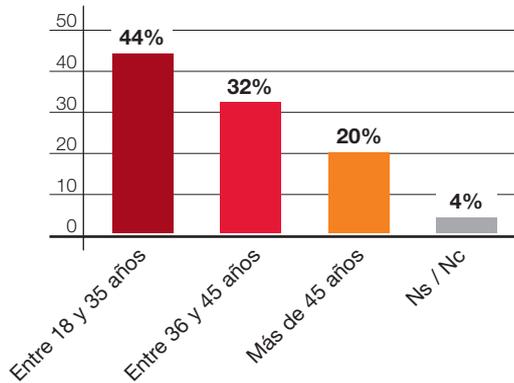
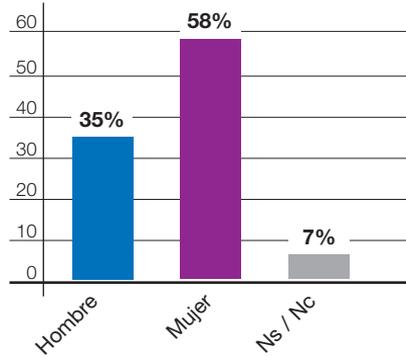
Hablaremos **niveles de riesgo alto** cuando hablemos de situaciones en las que la persona ya se encuentra ante un grave deterioro tanto físico, como psicológico: grave riesgo de padecer enfermedades cardiovasculares o respiratorias, sufrimiento psíquico y emocional, lesiones psíquicas —ansiedad, depresión—, claros sentimientos de despersonalización frente al trabajo... Situaciones ante las que debemos actuar inmediatamente, con medidas correctoras, para impedir

que se produzcan consecuencias graves y/o irreversibles para la salud del trabajador.

Por otro lado, entenderemos como **niveles de riesgo medio** cuando, en los trabajadores y/o en la organización, se detectan los primeros indicios o sospechas de situaciones de riesgo psicosocial: conatos de conductas de carácter violento ya sea, violencia física, verbal, psicológica, sexual..., incremento de bajas de corta duración, aumento del absentismo laboral, disminución de la motivación y/o el rendimiento de los trabajadores... Conductas o situaciones, ante las que hay que actuar con rapidez y decisión, implantando medidas preventivas y correctoras, para revertir estas conductas de riesgo y evitar así, que el trabajador sufra los efectos.

B. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Como hemos comentado anteriormente la muestra de trabajadores de comercio es de 176 cuestionarios de los cuales un 35% son hombres y un 58% mujeres, contando con un sesgo del 7% de trabajadores que no nos han facilitado información relativa al género. Por edad, la mayoría son trabajadores con jóvenes menores de 35 años (44%), seguidos de aquellos con edades entre 36 y 45 años (32%), no contando con información sobre la edad del trabajador en un 4% de los casos.



El 41% tiene terminados estudios primarios (EGB, ESO o Graduado Escolar), por un 24% que ha terminado el BUP —incluyendo a aquellos que han realizado el COU—, un 18% que ha estudiado Formación Profesional y un 13% que ha terminado estudios universitarios medios o superiores.

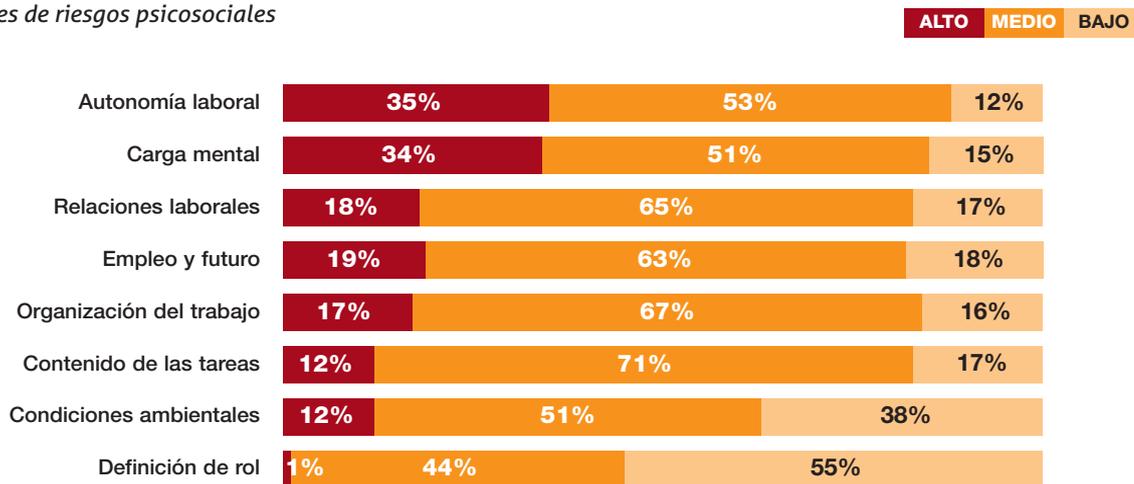
La mayor parte de los trabajadores lleva más de 3 años trabajando (82%), con contrato fijo (94%) de 35 a 40 horas (55%) y con una jornada laboral continua (59%). Los puestos de trabajo más habituales son: personal de oficios varios (17%), cajero/a (14%), Reponedor/a (14%), dependientes (12%), jefes de sección o mandos intermedios (11%) y administrativos (11%).

B1. FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES

En este apartado vamos a analizar los resultados obtenidos sobre la exposición a cada uno de los factores de riesgos psicosociales considerados: medioambiente del entorno físico de trabajo, carga mental, autonomía, definición de rol, contenido del trabajo, relaciones laborales, empleo y futuro y organización del trabajo.

La falta de autonomía a la hora de desarrollar el trabajo diario, junto con la elevada carga mental que tienen que soportar habitualmente en su trabajo son los factores de riesgo más destacados. A continuación pasamos a analizar estos factores en mayor detalle:

Factores de riesgos psicosociales



La **autonomía**, asociada a la libertad que tiene el trabajador para organizar y desarrollar su trabajo, es el factor de riesgo que más afecta a los trabajadores de comercio. Así pues, mientras que un 53% de los trabajadores declara tener poca autonomía para decidir como llevará a cabo su trabajo —medio—, el 35% considera que no libertad alguna para decidir cómo hacer sus tareas —alto—.



Autonomía

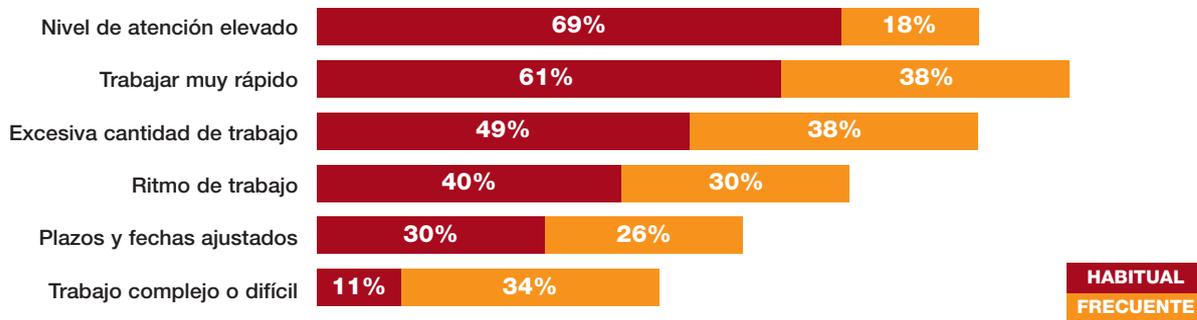
NUNCA
FRECUENTE



Esta falta de autonomía viene determinada por la imposibilidad de *realizar pausas* (51%) especialmente cuando hablamos de *tiempos de descanso no establecidos por la organización* (73%); el no poder decidir *cuándo empezar o acabar las tareas* que se están desarrollando (59%); los impedimentos a la hora de *decidir el orden* en que deben realizarse las tareas atribuidas (55%); y el no tener la *opción de cambiar de tarea*, durante la jornada laboral.

La **carga mental** se refiere a la capacidad de concentración que demanda la tarea que desarrollamos o al nivel de atención que requiere nuestra actividad. En este sentido los trabajadores de comercio tienen soportan elevadas demandas de carga mental de forma habitual (34%) o frecuentemente (51%).

Carga mental

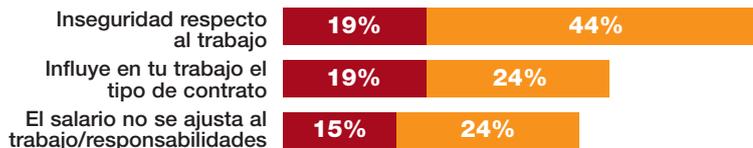


Los elevados niveles de atención que requiere la actividad laboral (69%), el tener que trabajar muy rápido durante gran parte de la jornada laboral (61%) y asumir una cantidad excesiva de trabajo (49%) son los principales indicadores laborales que influyen sobre la carga mental a la que están expuestos estos trabajadores.

Otro de los factores que influyen más negativamente en las condiciones de trabajo de este colectivo es la **estabilidad laboral**, relativa a la inseguridad en el empleo, la satisfacción con el salario

percibido por la laboral profesional desempeñada, así como el tipo de contrato y como puede afectar a la realización del trabajo. Así pues un 19% de los trabajadores se considera muy inquieto por su estabilidad laboral —*alto*— mientras que un 63% se siente intranquilo o preocupado por su futuro laboral —*medio*—.

Estabilidad laboral



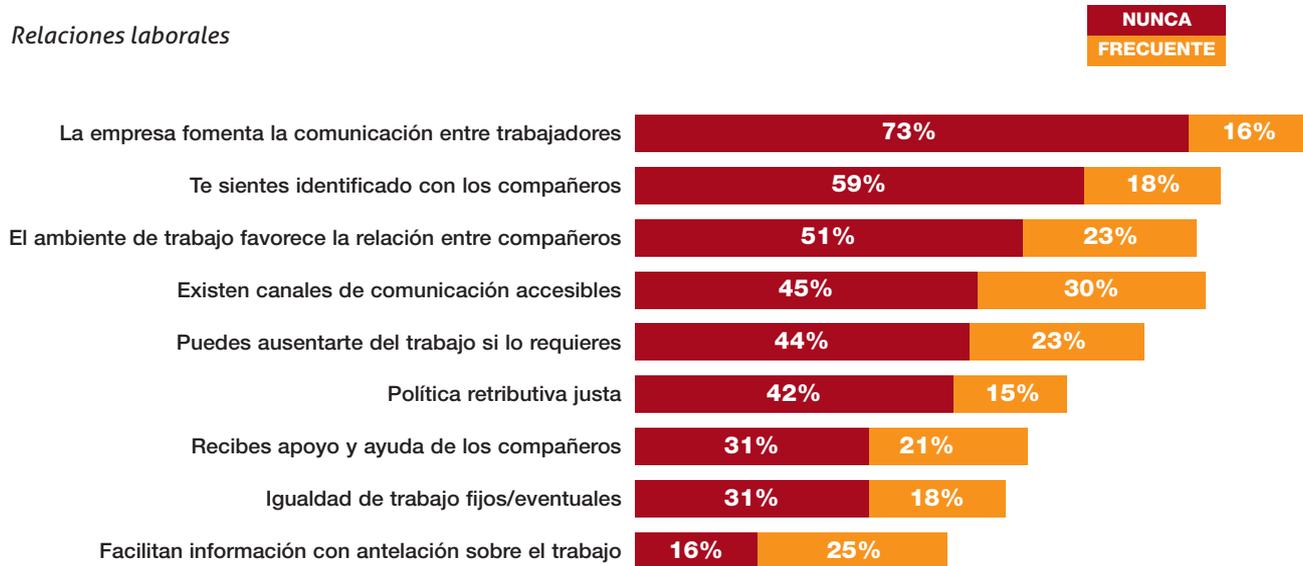


Este sentimiento de intranquilidad respecto al futuro y estabilidad laboral es debido fundamentalmente a que se consideran *inseguros en cuanto a su continuidad laboral* (63%).

Las **relaciones laborales**, comprenden los sistemas de comunicación dentro de la empresa, el clima laboral, el apoyo

social, el trabajo en equipo... En este sentido para un 18% las relaciones laborales estaban muy deterioradas dentro de su empresa —*alto*—, mientras que en un 65% la calidad de éstas afectaba sensiblemente su trabajo diario —*medio*—.

Relaciones laborales



Los obstáculos que pone la dirección a la *comunicación entre los trabajadores* (73%); la falta de sentimiento de *identificación entre los trabajadores* (59%); ambientes laborales que no favorecen la *relación entre compañeros* (51%); y la ausencia de *canales de comunicación accesibles* y eficaces tanto formales, como informales (45%), son las principales carencias en las relaciones laborales.

Otro factor de riesgo relacionado con las tareas que desarrollan los trabajadores es el **contenido del trabajo**. En este sentido nos encontramos que un 12% realiza un trabajo con falta de contenido y/o significado en las

tareas que tiene que desarrollar en el día a día —alto—, mientras que para el 71% sienten con cierta periodicidad que el trabajo que realiza no responde a sus expectativas, ni le permite un adecuado desarrollo personal, ni profesional —medio—.

La realización de *tareas de corta duración y muy repetitivas* (50%); el desarrollar *trabajos estresantes* (39%); la sensación de que su trabajo no tiene una buena *imagen social* (32%) y una la sensación de *desinterés* por la labor que llevan a cabo son los principales indicadores del malestar de los trabajadores de comercio con el contenido de su trabajo.

Contenido del trabajo





Concerniente a las **condiciones el entorno físico de trabajo**, el 12% trabaja en entorno laboral con unas condiciones muy desfavorables —*alto*—, mientras que el 51% necesita que se adopten medidas para mejorar sensiblemente las condiciones de trabajo en las que desarrolla su actividad.

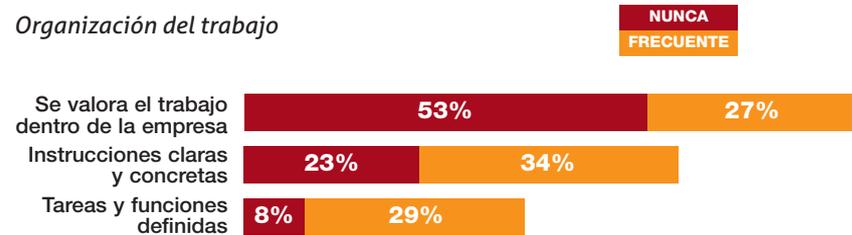
Para el 68% su mayor preocupación son las *condiciones termohigrométricas* del centro de trabajo considerándolas inadecuadas (48%) o muy inadecuadas (20%). Otro de los aspectos destacables son las dificultades para desarrollar de forma adecuada la actividad profesional debido a la *falta de espacio* es la segunda preocupación de los trabajadores de comercio (37%), bien porque no disponen de espacio suficiente para realizar su trabajo (12%), bien porque las dimensiones u obstáculos dificultan el desarrollo normal de su trabajo (34%). Situación similar nos encontramos al hablar del *ruido* (37%), ya que les incomoda sensiblemente (32%) o dificulta considerablemente (5%) el desarrollo de sus tareas.

La iluminación es otro de los indicadores considerados a la hora de valorar las condiciones ambientales del trabajo, observando que un 22% considera que existen insufi-

cias en cuanto a la correcta iluminación de los puestos de trabajo y un 5% opina que es muy deficiente.

En relación al **rol** del trabajador en la empresa el 45% —*medio-alto*— manifiesta que en su trabajo surgen, con cierta frecuencia, problemas relacionados con la falta de definición de funciones, o con la percepción de no saber exactamente que se espera de su trabajo. El sentimiento de que *el trabajo no se valora* por parte de la empresa (53%); así como la falta de *concreción y claridad de las instrucciones* sobre la forma de realizar el trabajo (23%), son las quejas más sustanciales.

Organización del trabajo



La **organización del trabajo** es el factor de riesgo que más importancia tiene sobre las condiciones psicosociales en los centros de trabajo y, por tanto, va a influir muy significativamente en el bienestar psicosocial de los trabajadores, ya que abarca todos los aspectos de la estructura organizativa, desde la participación y consulta de los trabajadores, hasta los recursos humanos, materiales y económicos de la empresa, pasando por la organización de los horarios de trabajo, el grado de control y conocimiento del que tienen los trabajadores sobre su propio trabajo, o la posibilidad de compaginar la vida laboral y per-

sonal. En este sentido va a influir sobre todos y cada uno de los factores anteriormente descritos.

Así, encontramos que, para el 17% de los trabajadores, en su empresa existen graves carencias organizativas —*alto*—, mientras que para un 67% los problemas relacionados con los aspectos organizativos de su trabajo dificultan claramente la realización de su trabajo —*medio*—.

Las causas principales de estas carencias organizativas se centran en la dirección no facilitar la participación de los trabajadores en los aspectos relacionados con la organización del trabajo (61%). En especial los trabajadores se quejan de la falta de consideración de sus opiniones de en cuanto a la toma de decisiones sobre el trabajo (70%) o en la planificación de las tareas (55%).

Rol

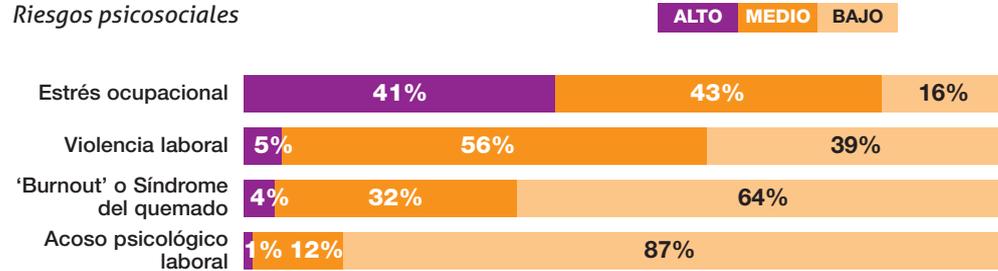




B2. RIESGOS PSICOSOCIALES

En este punto vamos a analizar los datos sobre la exposición de los trabajadores a **estrés ocupacional, síndrome de desgaste profesional o burnout, violencia en el trabajo y acoso psicológico laboral.**

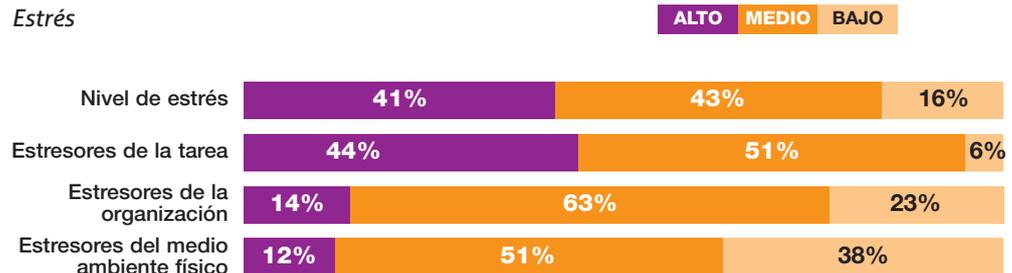
Riesgos psicosociales



► Estrés ocupacional

El 41% de los encuestados se encuentra sometido a entornos laborales con niveles elevados de estrés *-alto-*, mientras que un 43% trabaja bajo unas condiciones de trabajo en las que, de no adoptarse las medidas necesarias *-medio-*, es muy probable que los trabajadores expuestos manifiesten los efectos negativos del estrés.

Estrés



Son los agentes estresores relacionados con la tarea —contenido del trabajo, autonomía y carga mental—, los que más habitualmente influyen en el nivel de estrés al que están expuestos los trabajadores (44%), junto con los estresores concernientes a la organización del trabajo (14%) —definición de rol, estilo de mando, organización del trabajo, relaciones laborales y estabilidad—. Los estresores del entorno físico de trabajo —iluminación, temperatura, ruido y espacio de trabajo— actúan como potenciadores de los dos anteriores (12%). Las conductas laborales asociadas más frecuentemente a estas situaciones son la *sobrecarga infracarga de trabajo*, *el control estricto de horarios y pausas* y *la evaluación injusta y/o parcial del trabajo*.

► Burnout

El 4% de los encuestados se encuentra profesionalmente quemado, requiriendo la aplicación de medidas correctoras urgentes para evitar que el trabajador sufra graves consecuencias para su salud —*alto*— mientras que en un 32% de los casos es necesario adoptar cuanto antes medidas preventivas dirigidas a revertir una situación laboral que puede desgastar profesionalmente a los trabajadores y deteriorar su salud y bienestar.

Las principales causas de esta situación son la baja satisfacción personal que tienen los trabajadores por el

trabajo que desarrollan (82%), así como el sentimiento creciente de desgaste emocional (37%). Muchos trabajadores consideran que se vuelven cada día más indiferentes y/o distantes en relación al trabajo (31%) y que les cuesta cada vez más olvidar los problemas laborales cuando salen del trabajo (28%).

► Violencia en el trabajo

La violencia laboral, sea cual sea su manifestación —física, verbal, psicológica o conductual— afecta habitualmente a un 5% de los encuestados —*alto*—, mientras que un 56% denuncia sufrir, con cierta periodicidad, entornos laborales potencialmente violentos y/o conflictivos —*medio*—.

El 19% de los encuestados declara que en su centro de trabajo son frecuentes casos de violencia verbal relacionados con insultos, ofensas, gritos..., un 17% revela que en su empresa es frecuente que se dirijan a los trabajadores con intimidación o amenazas y un 5% comenta que se han producido algunos casos de violencia física ya sea por mandos, otros compañeros o clientes.

Las conductas que se presentan más habitualmente en ambientes laborales potencialmente violentos son: *el control estricto de horarios y pausas*, *la evaluación injusta o parcial del trabajo*, *la prohibición a compañeros de que*



hablen con el trabajador, la exageración de los fallos que pueda cometer e ignorar su presencia.

► Acoso psicológico laboral

El 13% de los trabajadores trabajan habitual o frecuentemente en ambientes laborales psicológicamente agresivos —*medio-alto*—. Los ataques a las redes sociales (25%) —incomunicación—, con medidas organizacionales (19%) y a la vida privada son los más destacados (11%).

Dentro de las conductas acosadoras más relevantes, en aquellos trabajadores que desarrollan su trabajo en entornos psicológicamente agresivos, encontramos: *control estricto de horarios y pausas, la sobrecarga con tareas nuevas y diferentes, la evaluación parcial o injusta del trabajo, las continuas interrupciones al intentar hablar o expresarse, dirigirse a gritos o en voz alta sin necesidad, hacer circular rumore sobre su persona, realizar criticar constantemente su trabajo, imitarle con gestos o burlas, ignorar su presencia del o evitar el contacto con él.*

B3. SINTOMATOLOGÍA

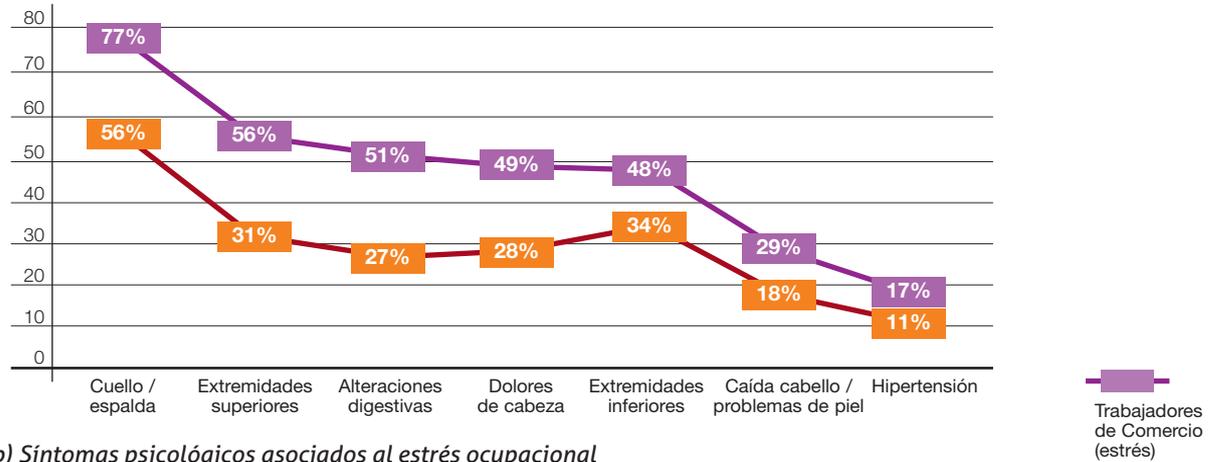
La exposición a los factores y riesgos psicosociales en el entorno laboral provoca alteraciones en la salud del trabajador que se manifiestan en forma de síntomas físicos, psicológicos o conductuales.

Los síntomas más frecuentes detectados entre los trabajadores de comercio son: *dolores de cabeza recurrentes, trastornos músculo-esqueléticos [región lumbar (56%), extremidades superiores (31%) e inferiores (34%)], alteraciones digestivas y del apetito (27%), dificultades para conciliar el sueño o concentrarse (32%) y cambios de humor, irritabilidad, nerviosismo (37%)*.

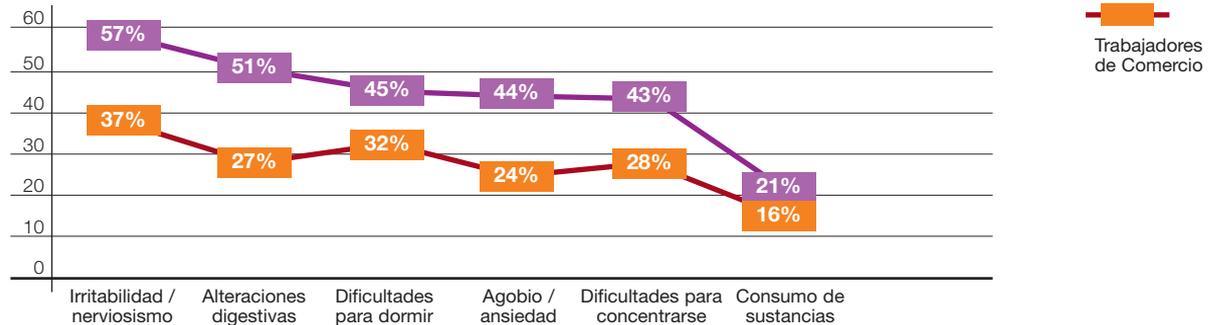
► Estrés laboral

La exposición continuada y repetida a ambientes potencialmente estresantes se manifiesta en forma de síntomas físicos y psicológicos. En aquellos trabajadores expuestos a ambientes laborales potencialmente estresantes, la manifestación de síntomas es mucho más frecuente: *trastornos músculo-esqueléticos [región lumbar (77%), extremidades superiores (56%), extremidades inferiores (48%)], irritabilidad / nerviosismo (57%), alteraciones digestivas (51%), dolores de cabeza (49%), dificultades para dormir (45%), sensación de agobio o ansiedad (44%) o dificultades para concentrarse (43%)*.

a) Síntomas físicos asociados al estrés ocupacional



b) Síntomas psicológicos asociados al estrés ocupacional



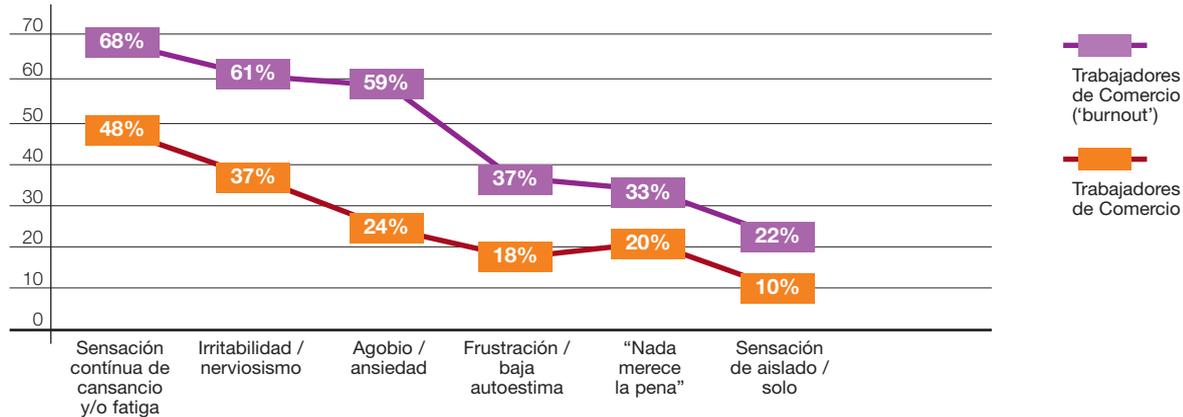


► Burnout

Entre aquellos trabajadores que están sufriendo o se encuentran en situación de padecer el síndrome del quemado, también se puede observar una patología relacionada con el trabajo más frecuente que en la población

global del sector estudiada. De esta forma los síntomas más habituales son: *La sensación continua de cansancio y/o fatiga crónica* (68%), *cambios frecuentes de humor e irascibilidad* (61%), *sensación de agobio y/o ansiedad* (59%) y *aumento de la frustración y disminución de la autoestima* (37%).

c) Síntomas asociados al síndrome del quemado ('burnout')

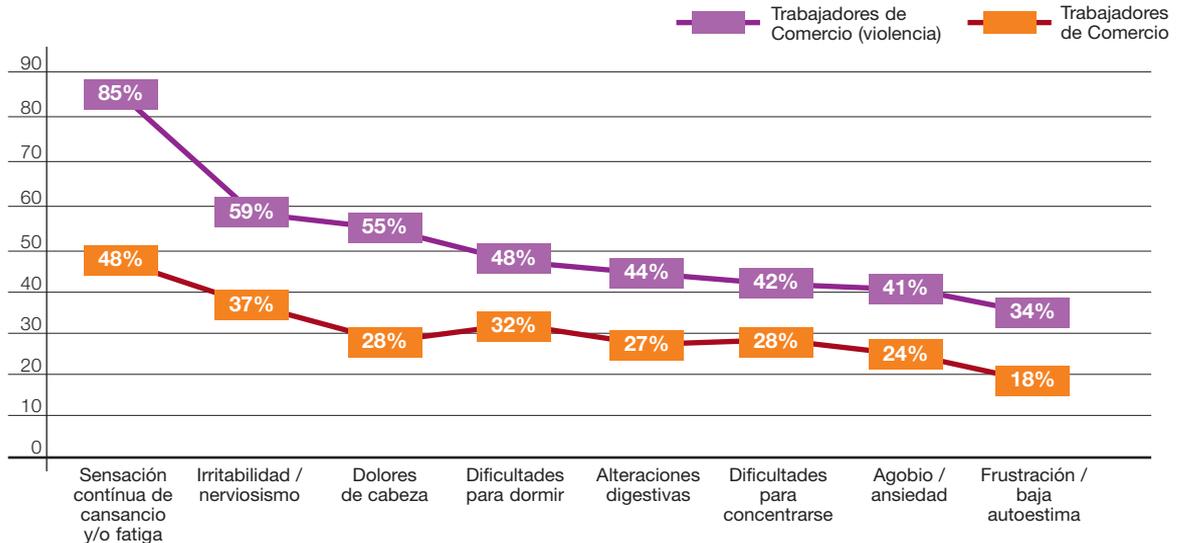


► **Violencia en el trabajo**

Relacionado con la violencia en el trabajo encontramos que los trabajadores expuestos a ambientes laborales psicológicamente agresivos manifiestan más frecuen-

temente: *cansancio y fatiga crónica* (85%), *se sienten frecuentemente irritables, nerviosos y sufren continuos cambios de humor* (59%), *sufren dolores de cabeza recurrentes* (55%) y *tienen serias dificultades para conciliar el sueño* (48%).

d) *Síntomas relacionados con ambientes potencialmente violentos*



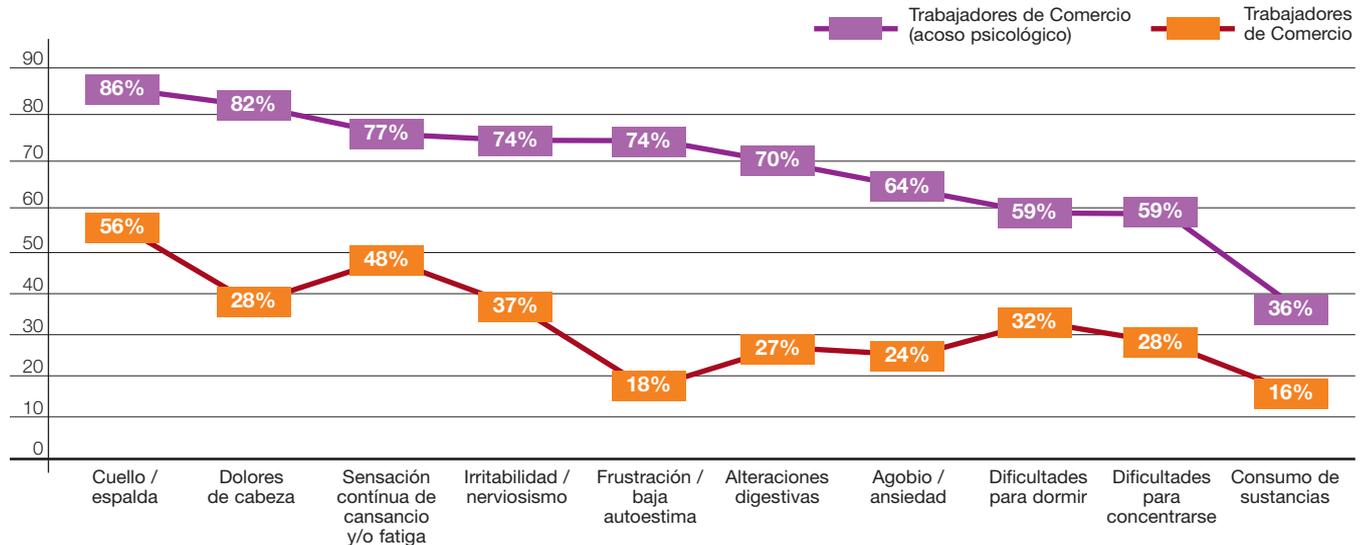


► Acoso psicológico laboral

Los trabajadores que desarrollan su actividad en ambientes psicológicamente agresivos tienen una mayor tendencia a padecer patologías tales como: *molestias frecuentes en cuello, espalda u hombros (86%), dolores de*

cabeza recurrentes (82%), cansancio y fatiga crónica (77%), se sienten frecuentemente irritables, nerviosos y sufren continuos cambios de humor (74%), sensación de frustración y baja autoestima (74%), alteraciones digestivas (70%), sensación continua de ansiedad y agobio (64%) y tienen serias dificultades para conciliar el sueño (59%).

e) Síntomas relacionados con ambientes psicológicamente agresivos



C. GRUPOS DE DISCUSIÓN

La información cuantitativa sobre las condiciones de trabajo en comercio, recogida de los cuestionarios cumplimentados por los trabajadores, se completa con la cualitativa conseguida a partir de los grupos de discusión.

Los grupos de discusión nos permiten conseguir información a partir de la confrontación de opiniones, ideas y sentimientos de los diferentes trabajadores sobre un contexto común. Estas manifestaciones, conjuntamente con la o por los cuestionarios, nos va a permitir identificar aquellos aspectos, relacionados con el entorno laboral, que mayor incidencia tienen sobre los riesgos psicosociales en el sector de la comercio; los motivos o causas por los que se producen, de manera que tengamos la base que nos va a permitir determinar las medidas preventivas necesarias y oportunas.

El **horario de trabajo** es, quizás, uno de los aspectos de las condiciones de trabajo que más afecta a los trabajadores de comercio, tanto en su trabajo, como en su vida personal y familiar. Las quejas principales en este sector se centran en los incumplimientos sistemáticos en el derecho de los trabajadores al descanso semanal; los cambios en los turnos de trabajo determinados por la empresa sin el conocimiento por parte de los trabajadores con la debida antelación para que puedan programar su vida extralaboral; el alargamiento de la jornada laboral, tanto a la apertura, como en el cierre de comercio, sin

que estas horas de más sean contempladas como horas de trabajo; la realización de horas extraordinarias no retribuidas; y los incumplimientos del descanso semanal, entre otros.

Otro de los elementos destacados por los trabajadores es el de la **polivalencia en las tareas**. Muchos trabajadores, independientemente de las funciones que realizan habitualmente, se ven obligados a realizar otras muchas y diversas tareas (por ejemplo, un trabajador/a de la línea de cajas, además de atender en su puesto de trabajo realizar labores de carga y descarga de mercancía, reponer mercancía en estantes, perfilar, atender a clientes, clientes, realizar tareas de limpieza...). Esta situación, mucho más frecuente en centros de trabajo pequeños o con plantillas escasas, se está convirtiendo en algo habitual en todo el sector.

Los trabajadores manifiestan haber perdido en “profesionalidad”, en especialización, que la dirección de la empresa, justifica a través un supuesto incremento del rendimiento y productividad, pero que, sin embargo, a medio-largo plazo se traduce en insatisfacción, estrés y, en muchos caso, burnout profesional. La movilidad funcional se traduce en una menor claridad y concreción de las funciones que deben desempeñar; en instrucciones distintas recibidas por varios jefes diferentes, cuyas prioridades y objetivos, suelen ser contrarios o incompatibles; en una menor capacidad del trabajador a la hora de planificar las tareas que realiza; y en la exposición a rit-



mos intensos de trabajo, que en gran número de ocasiones les impide tomarse los descansos regulados por la empresa, ausentarse de sus puestos de trabajo para ir al baño...

Este escenario conlleva un incremento del estrés en los profesionales del sector, así como, según declaran, de las posibilidades de conflictos entre compañeros, con jefes, con clientes, y que en muchos casos sobrepasan la barrera de lo laboral y se trasladan a la vida personal y familiar de los trabajadores.

Los **ritmos de trabajo** están muy relacionados con la movilidad funcional, con los horarios de trabajo y con las, cada vez más habituales, reducciones de plantilla en los centros de trabajo. Estos trabajadores ven así incrementados sus ritmos de trabajo, especialmente en los puestos y categorías más bajas, lo cual se traduce en un aumento de la carga de trabajo, tanto física como mental, y por tanto su nivel de estrés.

Estas condiciones de trabajo, junto con las retribuciones salariales, las bajas expectativas de promoción dentro de la empresa, las elevadas tasas de contratación a tiempo parcial, o con contratos eventuales, hacen que se trate de un sector con una muy elevada **rotación de personal**. Los trabajadores deciden, en muchos casos, abandonar su trabajo en el sector, en busca de otras profesiones que les permitan un mayor desarrollo profesional y personal, así como, mejores condiciones salariales y laborales.

Las **condiciones ambientales** también afectan a los trabajadores de este colectivo. Si bien, son más habituales las quejas por los elevados niveles de ruido o las deficientes condiciones termohigrométricas en los trabajadores del área de logística; mientras que el espacio de trabajo y los problemas posturales son destacados, más a menudo, aquellos que desarrollan su trabajo en la línea de cajas.

La **violencia laboral** es otro de los riesgos resaltados en estos grupos de discusión. En este punto debemos diferenciar por un lado las situaciones de violencia relacionada por aspectos intrínsecos al centro de trabajo, es decir, la concerniente a las relaciones con compañeros y mandos, de la violencia laboral sufrida por agentes externos al entorno laboral, propiamente dicho. En el primer caso nos referimos a situaciones de violencia de índole verbal y/o conductual (insultos, gritos, tratamiento despreciativo, degradante y/o vejatorio,...), principalmente por parte de mandos hacia los trabajadores. Mientras que, en el segundo caso, la violencia se materializa, especialmente, en forma de robos y/o atracos, y afecta, fundamentalmente, a los trabajadores/as de la línea de cajas.

El **acoso psicológico laboral** también está presente en este sector. Al igual que ocurría en el caso de la violencia laboral, las conductas de violencia psicológica extrema, son más habituales en sentido descendente, de mandos a trabajadores. Según el relato de los trabajadores, estos de acoso pueden surgir tras bajas laborales de

larga duración; en trabajadores que piden o solicitan reducción de jornada, por paternidad o maternidad, conciliación de la vida laboral y persona...; o para intentar “desprenderse” de trabajadores que llevan mucho años en la empresa.

Estas conductas acosadoras se traducen, especialmente, en cambios de puesto de trabajo, camuflados dentro de programas de movilidad funcional de la empresa; aislamiento del trabajador dentro de la empresa; obstaculizando el acceso a programas de formación; control y presiones, a trabajadores en situación de baja laboral, para su incorporación al puesto de trabajo...

La falta de **protocolos de actuación en materia de violencia y acoso laboral**, o en el caso de que estén formalizados, la insuficiente aplicación efectiva de los mismos y la inexistente participación por parte de los representantes de los trabajadores en su elaboración, puesta en marcha y ejecución, facilita la consecución de estas conductas violentas y acosadoras en los centros de trabajo.

D. CONCLUSIONES

El personal de comercio soporta una elevada **carga mental**. Esta carga mental viene determinada principalmente por unos altos niveles de atención; un exceso de cantidad de trabajo; y el tener que trabajar muy rápido durante más de la mitad de la jornada laboral. La multifuncionalidad o las reducciones de plantilla, incrementan aún más la carga mental que soportan estos trabajadores.

Esta situación, junto con la cada vez menor **autonomía** que tienen los profesionales de este colectivo, la **inestabilidad laboral** y la baja aportación al desarrollo personal y profesional del **contenido de las tareas** que desarrollan, son los principales factores que afectan a estos trabajadores. Situaciones como no poder ausentarse o abandonar el puesto de trabajo, incluso para poder ir al baño; las dificultades para realizar las pausas y descansos reglamentarios por los elevados ritmos de trabajo y las escasez de plantilla; la realización de tareas monótonas, poco interesantes, repetitivas y de corta duración; la falta de participación, en la realización y planificación del trabajo; o la inseguridad laboral, son los más subrayados.

Este escenario empeora para aquellos trabajadores con unas condiciones laborales más deficientes, con bajos salarios, y contratos, tanto eventual, como a tiempo parcial. Son situaciones que afectan a los trabajadores más jóvenes y, especialmente, a las mujeres, y que,



en muchos casos, supone que se vean expuestos a unas peores condiciones laborales, y soporten una mayor presión, por el miedo a perder su puesto de trabajo, lo que se traduce en un mayor estrés y ansiedad.

Así mismo, estos factores perjudican mucho las **relaciones laborales** afectando gravemente el clima laboral dentro de la empresa y dañando las relaciones entre compañeros y con los mandos. Este deterioro de las relaciones laborales se ve agudizado por la ausencia de canales de comunicación adecuados, para la resolución de los problemas que surgen en el entorno laboral, dando lugar a la aparición de conflictos en los centros de trabajo, y que, en algunos casos, se manifiestan en episodios de violencia laboral.

Todos estos aspectos inciden directamente en el **estrés laboral** al que se encuentran expuestos los profesionales de este colectivo, generan insatisfacción; aumentan la rotación del personal dentro del sector; e incrementan las bajas laborales por ansiedad y depresión, o el presentismo por miedo a las represalias laborales. En muchos casos, los trabajadores sufren este tipo de ambientes laborales de forma intensa y prolongada en el tiempo, por lo que acaban manifestando síntomas de **'burnout'**, caracterizado por un fuerte agotamiento emocional, una gran insatisfacción profesional y uno creciente sentimiento de indiferencia y despersonalización laboral.

En cuanto a la **violencia en el trabajo** una de las ocupaciones principales se centran en los robos y atra-

cos, que afectan fundamentalmente al personal de la línea de cajas o que maneja dinero en efectivo. Las deficientes medidas de seguridad existentes en algunos centros, hace que muchos de estos trabajadores hayan sufrido uno o varios atracos. Esta situación genera un incremento de la tensión en su puesto de trabajo que afecta tanto a las víctimas de estos sucesos o como a los compañeros, que sin haberlos sufrido consideran que pueden ser víctimas de situaciones similares en un futuro.

Así mismo, los trabajadores revelan que, no sólo sufren las consecuencias físicas y psicológicas de estos hechos delictivos, sino que, en ocasiones, se ven presionados por parte de la empresa en la identificación de los agresores, bajo la "amenaza" de perder el puesto de trabajo.

Además de estos actos de violencia externa, también se producen situaciones de violencia dentro del entorno laboral, fundamentalmente de índole verbal y conductual. Van más allá de meros conflictos, aún cuando éstos pueden resultar un caldo de cultivo perfecto, para este tipo de conductas violentas. Se traducen principalmente en insultos, desprecios, gestos, tratos vejatorios o denigrantes, ..., que se producen más habitualmente de mandos a trabajadores. Actos que se ven agravados cuando la empresa los "justifica", como estilos autoritarios que generan más que cuestionables incrementos de productividad y del rendimiento de los trabajadores, y decide no afrontar, con políticas de tolerancia cero.

El **acoso psicológico laboral** puede entenderse como la máxima expresión de conductas psicológicamente agresivas. Conductas focalizadas sobre determinados trabajadores que buscan su destrucción personal y laboral. Camufladas tras planteamientos organizativos que se traducen en cambios de puesto de trabajo indebidamente justificados, aislamiento de profesional, en obstáculos para acceder a formación, ascensos o al cobro de incentivos..., y que tienen como objetivo que el trabajador termine por abandonar la empresa.

La falta de **evaluaciones de riesgo** que incluyan los **riesgos psicosociales**, redundará aún más en la precariedad de las condiciones de salud de los trabajadores de este colectivo, ya que al no estar reconocidos los factores de riesgo presentes en el ámbito laboral, no generan la necesidad de establecer medidas preventivas y correctoras y por tanto, conllevan una degradación del bienestar de estos trabajadores.

Asimismo, la ausencia de **protocolos de actuación** para la prevención y actuación frente a situaciones de violencia y acoso laboral, o la existencia de protocolos meramente formales, pero que no se aplican de forma efectiva, y que en ningún caso suelen contar con la participación de los trabajadores en su elaboración, puesta en marcha y ejecución, se traduce en un ineficaz tratamiento de los conflictos y las situaciones de violencia, sea cual sea su naturaleza, enquistando los problemas dentro la organización de la empresa, donde las víctimas son siempre los trabajadores.



VI. BUENAS PRÁCTICAS

A. BUENA PRÁCTICA I: PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO EN EL SECTOR DE LA VENTA AL POR MENOR¹

PARA hacer frente a la violencia laboral que tenía que soportar habitualmente los trabajadores de unos grandes almacenes del Reino Unido, relacionados fundamentalmente con el manejo de dinero en efectivo, con la mercancía, y con el contacto con los clientes irritados, así como con cambios en las prácticas laborales que han incrementado el riesgo; por ejemplo, la introducción de turnos de mañana y noche tiene como consecuencia que el personal deba acudir al trabajo y volver a casa a horas de poco tránsito, se produjo en una campaña a favor de la seguridad del personal y desarrollo de equipos de apoyo, la dirección de

estos grandes almacenes decidió realizar una campaña “en favor de la seguridad del personal y desarrollo de un equipo de apoyo regional”.

El comité de empresa responsable de la salud y la seguridad trató el problema y, acto seguido, se creó un grupo operativo para estudiar la situación y determinar si las medidas adoptadas eran suficientes. Los miembros del grupo operativo procedían de los diferentes departamentos de la organización. Las antiguas medidas preventivas habían caído en desuso. El grupo realizó evaluaciones de riesgos, estudió las denuncias de incidentes y utilizó cuestionarios y entrevistas para consultar al personal y a los directivos. Asimismo, se revisó el material de formación existente.

El resultado de estos esfuerzos fue el desarrollo de un plan, a largo plazo, para establecer un marco para la prevención de la violencia hacia el personal. Este plan impli-

¹ “Trabajemos contra el Estrés. Prevención de Riesgos Psicosociales y Estrés Laboral en la Práctica”. Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, 2002.

caba un enfoque integral que cubría los desplazamientos al lugar de trabajo y de vuelta a casa y que incluía a los trabajadores subcontratados, como el personal de limpieza. Entre sus elementos se incluían los siguientes:

- ▶ Evaluación de riesgos: riesgos ambientales e intrínsecos al puesto. Incluye listas de control, guías, formación y recopilación de las soluciones de mejores prácticas.
- ▶ Formación y comunicación del personal, incluido el personal de limpieza subcontratado. La campaña se dio a conocer a todos los directivos y a la sede central, para lo que se recurrió, entre otros medios, al envío de una carta de presentación de la campaña. Los jefes de departamento dieron instrucciones a todo el personal. Todo el mundo recibió un manual de guía. Se impartió formación especial al personal responsable de la prevención de pérdidas, que interviene en los casos de hurto, etc. Se han rodado vídeos de formación.
- ▶ Provisión de los recursos adecuados: se ha creado un presupuesto separado.
- ▶ Colaboración con terceros, como planes de prevención de la delincuencia o el cuerpo de policía.
- ▶ Televisión en circuito cerrado y sistemas de alarma. Se ha realizado una encuesta para identificar las necesidades. Esta medida puede incluir la instalación de cámaras en el hogar de un empleado si se considera que éste podría correr algún riesgo relacionado con su trabajo.
- ▶ Información, consulta y retroalimentación del personal; búsqueda activa entre el personal de ideas para mejorar la situación.
- ▶ Respuesta a un incidente; los procedimientos desarrollados abarcan: qué hacer si ocurre un incidente, asesoramiento de apoyo profesional al empleado y apoyo después del incidente por parte de equipos de apoyo regionales formados especialmente para este fin.
- ▶ Planes regionales de apoyo; además de proporcionar apoyo después del incidente, su función incluye: proporcionar ayuda de evaluación de riesgos a los directores locales, compartir las soluciones de mejores prácticas desarrolladas en toda la empresa y mantener la red de contactos con organizaciones externas, como la policía.
- ▶ Incorporación de los temas de prevención de la violencia en la preparación inicial de los nuevos empleados.
- ▶ Provisión de alarmas personales contra ataques. Se reconoce el carácter de largo plazo del problema y está prevista, por ejemplo, una siguiente fase de formación.



B. BUENA PRÁCTICA II: PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA FÍSICA EN EL TRABAJO EN EL SECTOR DEL COMERCIO. 'MÉTODO KAURIS', FINLANDIA²

Durante los últimos años, la violencia relacionada con el trabajo y la amenaza de violencia han sido identificadas en numerosos países como un riesgo emergente para la salud y seguridad en el trabajo. En esta materia investigación, el Departamento de Salud en el Trabajo del Instituto Finlandés de Salud —IFST (1995)—, realizó un estudio sobre violencia en el trabajo con el objetivo de aportar datos sobre la magnitud de la violencia en el lugar de trabajo y mejorar la prevención.

Anualmente en Finlandia 111.000 trabajadores sufrían violencia en su trabajo, según estudios realizados. Los incidentes eran, en su mayor parte, situaciones amenazantes. Cada año se registraban unos 500 accidentes de violencia relacionada con el trabajo, de los cuales la media era de dos accidentes mortales.

La legislación finlandesa en materia de violencia en el trabajo obliga a los empresarios, de sectores de alto riesgo, a evaluar el riesgo de violencia relacionada con el trabajo, así como a describir por escrito un programa de

seguridad, en el que incluyan las medidas adoptadas para la gestión de la violencia.

Ante esta situación el IFST desarrolló, a partir de un estudio piloto realizado en 1995 y 1996, un modelo para evaluar y gestionar el riesgo de violencia en el lugar de trabajo. Este modelo incluía medidas de evaluación y prevención de riesgos dirigidas al entorno laboral, sistemas de seguridad, procedimientos de trabajo y formación, así como denuncias, el análisis de incidentes violentos y la posterior ayuda a las víctimas.

Para el estudio se seleccionó el sector del comercio, porque era un sector donde el riesgo de incidentes violentos es mayor que la media nacional; el número de incidentes violentos iba en aumento; la prevención técnica estaba relativamente bien desarrollada, lo que podía servir de ejemplo a otros grupos de alto riesgo.

Como resultado de este estudio se elaboraron Cuestionarios para recoger las experiencias del personal en situaciones de amenaza; listas de control sobre distintas medidas preventivas; como distribución del establecimiento, protección contra atracos, dispositivos de alarma y el manejo de dinero en metálico; formularios para denunciar los incidentes de violencia o las amenazas,..., para la evaluación de riesgos; información de apoyo, programas de prevención de la violencia, formación al perso-

² "Cómo abordar los Problemas Psicosociales y reducir el Estrés relacionado con el trabajo". Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, 2003.

nal sobre procedimientos seguros en el trabajo y situaciones intimidatorias.

El método facilitaba un enfoque participativo que ya había demostrado su eficacia en estudios anteriores. Método que consiste en formar equipos que se encargue de aplicar el método y emprender las acciones necesarias. El equipo debe estar formado por representantes de los trabajadores y de la dirección. Cada equipo parte de su propia situación, y su primera misión es hacer una evaluación con ayuda de un cuestionario y listas de control, que se facilitan con este fin y forman parte del libro de trabajo.

En algunos casos, todo el personal participa en el análisis de los riesgos. La formación de todo el personal es una parte importantes del proceso, puesto que todos contribuyen a la seguridad general si actúan de acuerdo con las instrucciones de seguridad.

El control del riesgo de violencia puede mejorarse con ayuda de las hojas de información del método Kauris. Las hojas de información describen medidas organizativas y técnicas, procedimientos, orientaciones y formación, ayuda a las víctimas y análisis de los incidentes. La formación del personal es una parte importante del proceso de mejora. Esta debe ser impartida por asesores competentes, debe adaptarse a cada grupo y constar de los siguientes elementos: conocimientos básicos sobre la

violencia en el lugar de trabajo, medidas de seguridad en el establecimiento, cómo actuar en situaciones violentas y cómo denunciar los incidentes.

El método prescribe que se celebren tres tipos de reuniones:

- una reunión para informar sobre el método a los mandos del establecimiento,
- reuniones de equipo, y
- reuniones para formar al personal.

El método puede aplicarse fácilmente en el sector del comercio de cualquier país y allí donde se ha aplicado el método Kauris (tiendas de bebidas alcohólicas y taxis, entre otros), se han conseguido numerosas mejoras, como por ejemplo, nuevas instrucciones sobre seguridad, formación del personal, botones de alarma, cierres. El personal se mostró muy satisfecho cuando se trató sobre el problema de la violencia en el trabajo y recibió instrucciones sobre cómo actuar ante situaciones violentas. Los trabajadores afirmaron sentirse más seguros. El método exige el apoyo incondicional de la dirección y que un mando haga un seguimiento de los avances conseguidos con el método, para que pueda resultar verdaderamente eficaz.



VII. PROPUESTAS DE ACTUACIÓN / SOLUCIONES

La prevención de los riesgos laborales cuenta con un primer obstáculo que es la falta de cultura preventiva en las empresas. Por eso, no es de extrañar que, en muchos casos, incluso cuando nos referimos a los riesgos, considerados “tradicionales”, como pueden ser los relacionados con la *seguridad e higiene en el trabajo*, nos encontremos una carencia manifiesta en el desarrollo y aplicación de políticas y sistemas de gestión preventiva, en perjuicio de tratamientos meramente formales e ineficaces que no permiten garantizar unas adecuadas condiciones de seguridad y salud para los trabajadores.

Por ello, es necesario aunar esfuerzos, no ya sólo para crear conciencia en las empresas sobre la importancia de invertir en prevención, de invertir en salud, sino conseguir integrar en la gestión empresarial conceptos tales como la *ergonomía en puesto de trabajo* y los **riesgos psicosociales** que también van a tener una importante incidencia sobre el bienestar laboral de los trabajadores.

Asimismo es de gran importancia que tanto los trabajadores, como a los Delegados de Prevención cuenten con todos los medios necesarios, para lograr que los empresarios tomen conciencia de que los riesgos laborales, incluyendo los psicosociales son intrínsecos a toda actividad profesional, sea ésta cual sea; que se pueden prevenir, que se deben prevenir, y que se deben adoptar todas las medidas necesarias para intentar evitarlos.

Si conseguimos que se interiorice la prevención, como una herramienta de trabajo más, e integramos la prevención en la organización de su trabajo diario, estaremos más cerca del objetivo final, que no es otro que el de garantizar la seguridad y salud de los trabajadores —física, psíquica y social—.

En este sentido consideramos que es una tarea primordial medir y cuantificar, con la mayor fiabilidad posible, los indicadores de riesgo que inciden sobre la seguridad y salud de los trabajadores, primordialmente en materia de riesgos psicosociales, que es el objetivo de esta guía.

En nuestro camino nos vamos a encontrar grandes —pero no por ello insalvables— dificultades, debidas, por un lado a la complejidad y multicausalidad de los riesgos psicosociales y, por otro, a que existe, además de una influencia cuantitativa, una gran influencia de factores cualitativos de diversa naturaleza, lo que complicará su estudio, análisis y aplicación, a diferencia de lo que puede ocurrir con otros riesgos relacionados con la seguridad e higiene en el trabajo, cuya relación causa-efecto-prevención, pueda resultar más evidente.

Así pues, con el trasfondo de que las características personales van a influir en la incidencia de los riesgos psicosociales sobre la persona, hemos de evitar caer en la idea, muy extendida en el colectivo empresarial de que los riesgos psicosociales son un problema individual, que sólo se puede abordar persona a persona, una vez que el trabajador sufre sus consecuencias. Es necesario abordar los riesgos psicosociales desde una óptica global y así evitar caer en la tentación —siempre fácil— de culpabilizar al trabajador de la situación que soporta y de las consecuencias que padece, como resultado de unas deficientes condiciones de trabajo. Muchas veces el trabajador carece de los medios y recursos para prevenirlas, mientras que el empresario/a tiene la obligación de utilizar los medios y recursos que dispone para evitarlas.

La intervención preventiva en la empresa, desde los niveles más altos de la dirección, hasta el propio trabajador, es fundamental para lograr mejorar las condiciones

de trabajo. La herramienta preventiva fundamental es la **Evaluación de Riesgos Laborales**, que permitirá identificar las situaciones que puedan entrañar riesgo para la seguridad y salud del trabajador/a, evitando aquellas que puedan subsanarse, incluyendo aquellas que supongan un riesgo de naturaleza psicosocial, o adoptando todas y cuantas medidas preventivas sean necesarias y oportunas, actuando en primer lugar sobre la fuente del riesgo, luego sobre entorno de trabajo y en finalmente sobre el individuo. Una vez detectadas las situaciones de riesgo, la organización deberá planificar la puesta en marcha de las medidas preventivas previstas.

Es cierto que ya casi todas las empresas realizan las evaluaciones de riesgo, si bien presentan muchas carencias y se tratan en muchos casos de un cumplimiento puramente formal de la normativa preventiva. Estas evaluaciones contemplan riesgos de seguridad, higiene y, en ocasiones y de forma parcial, aspectos ergonómicos relacionados con el trabajo. Sin embargo, cuando se trata de abordar los riesgos psicosociales, cuando se tratan conceptos como **estrés, acoso laboral, carga mental, organización del trabajo...**, la primera reacción, por parte de los empresarios —y muchas veces única— es obviar totalmente los mismos a la hora de evaluar los riesgos profesionales. Son los grandes ausentes, a pesar de su, cada vez mayor, influencia en las patologías laborales, escudándose en que si no hay trabajadores que se “quejan”, no hay riesgo, y cuando hay trabajadores que se



“quejan”, es que tienen problemas personales que le afectan a su trabajo.

En materia de riesgos psicosociales cualquier intervención requiere:

- ▶ **Sistema de comunicación** claramente definido y eficaz.
- ▶ **Estilo de mando** predominantemente democrático, que facilite y promueva el diálogo entre todas las partes implicadas.
- ▶ **Consulta y participación** de los trabajadores, bien directamente o a través de sus representantes, en todas aquellas cuestiones que puedan afectar a su seguridad y salud, y previamente a la adopción de medidas preventivas. La participación de los trabajadores en la prevención, mejorará la puesta en marcha y la eficacia de las actuaciones preventivas que se planeen llevar a cabo, porque estarán interiorizadas por los trabajadores, como un instrumento que mejorará su calidad de vida en el trabajo.

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

- ▶ Análisis socio-laboral.
- ▶ Análisis en profundidad del puesto de trabajo actual.
- ▶ Descripción cronológica del curso traumático de los acontecimientos habido en los pasados años.
- ▶ Diseño y utilización de cuestionarios.
- ▶ Cumplimiento de la definición de “mobbing” en sus aspectos de frecuencia, temporalidad e incorrección de acción sufrida.
- ▶ Detección de los distintos tipos de actuaciones.

Las actuaciones preventivas en materia de riesgos psicosociales deberán partir de la realización de una evaluación de los riesgos psicosociales presentes y de un análisis exhaustivo de los puestos de trabajo. Una vez detectados los riesgos deben adoptarse las medidas preventivas oportunas para solventarlos, implementándose los correspondientes programas de intervención. Estos programas de intervención deberán proporcionar directrices para la reestructuración de la organización, el establecimiento de procedimientos de trabajo, cambios en las dinámicas de trabajo, diseño de las tareas, rediseño de las relaciones sociales y potenciación del concepto de grupo humano, mejoras y cuidado del clima laboral y las relaciones interpersonales, planes de formación y reuniones formativas que solucionen los riesgos psicosociales detectados.

La supervisión y tutela de estos programas de intervención, la revisión de las políticas, el análisis de inciden-

tes y resultados, el establecimiento de medidas de control y corrección competen al empresario/a.

Los representantes de los trabajadores, por su parte, deberán estar vigilantes en la aplicación de las medidas previstas y comprobar que se adoptan y cumplen adecuadamente, y cumplen los objetivos previstos. Es fundamental que empresarios y trabajadores trabajen conjuntamente y que todas las acciones encaminadas a desarrollar, modificar y mejorar las condiciones laborales y las políticas de seguridad y salud, sean consensuadas con los trabajadores o sus representantes, para de esta forma conseguir los máximos niveles de eficiencia en su implantación.

Existen grandes posibilidades de éxito cuando la empresa decide desarrollar intervenciones encaminadas a:

- ▶ La política preventiva deberá implicar realmente a todos los estamentos de la dirección de la empresa en la puesta en marcha de medidas preventivas orientadas a salvaguardar la integridad y salud de los trabajadores ante situaciones de: violencia en el trabajo, estrés y acoso laboral.
- ▶ Elaborar y poner en marcha protocolos de actuación que establezcan mecanismos eficaces para la solución de conflictos evitando que los mismos puedan degenerar en situaciones de violencia y/o acoso laboral.
- ▶ Promover procedimientos de actuación en materia de estrés y acoso laboral fijando los principios generales

de conducta de la organización y un programa de actividades (informativas y formativas) destinado a poner en práctica estos principios.

- ▶ Establecer un sistema de gestión interna de quejas y conflictos, en el seno de la organización, en el que participen tanto la empresa como los trabajadores y que evite represalias y asegure la imparcialidad y justicia en sus resoluciones.
- ▶ Establecer sistemas de modernización y arbitrio en función de las distintas fases del modelo de resolución de conflictos.
- ▶ Promover, fomentar y practicar un estilo de gestión-liderazgo, más democrático desde los niveles más altos de la gestión, muy eficaces a la hora de incorporar nuevos valores en la cultura de la organización.
- ▶ Mejorar los sistemas de comunicación: ascendentes, horizontales y descendentes.
- ▶ Comprobar, periódica y sistemáticamente, la eficiencia y agilidad de los sistemas de comunicación.
- ▶ Fijar estándares morales, claros, asumidos y aceptados por todos, que determinen que conductas y/o actitudes son consideradas aceptables, justas y tolerables y cuales son por el contrario, reprobables, injustas e intolerables.

En cuanto al acoso psicológico laboral o “mobbing”, las propuestas que se pueden determinar para evitar este tipo de conductas pueden clasificarse en tres niveles de



actuación, atendiendo a la fase del conflicto en que se apliquen. Así pueden distinguirse medidas preventivas y de intervención en las fases más tempranas, medidas de intervención en las fases intermedias y medidas de apoyo a las víctimas en las últimas fases.

Las medidas preventivas son únicamente aquellas que van a aplicarse antes de que se haya detectado cualquier signo de “mobbing” y destinadas a evitar que se puedan materializar estas situaciones. Irán por tanto dirigidas a las cuatro causas, potencialmente más importantes del acoso psicológico laboral:

- ▶ Deficiencias en el diseño del trabajo.
- ▶ Eficiencias en el liderazgo.
- ▶ La posición social de las víctimas.
- ▶ Los bajos estándares morales de la organización.
- ▶ Deficiencias en el diseño del trabajo.
- ▶ Eficiencias en el liderazgo.
- ▶ La posición social de las víctimas.
- ▶ Los bajos estándares morales de la organización.

De lo que se trata es de conseguir que las situaciones que puedan presentarse se resuelvan en la fase de conflicto, en la que las alteraciones para la seguridad y salud de los trabajadores y la convivencia en el centro de trabajo van a ser menores. En la fase de “mobbing”, propiamente dicha, son mayores las dificultades que nos encontraremos a la hora de resolver, de una forma satisfactoria, el conflicto, existiendo claras dudas sobre la posible reversibilidad de los efectos psicosomáticos que se hayan generados sobre los individuos que padecen esta situación.

Las acciones de intervención para luchar contra los riesgos psicosociales pasan necesariamente por una labor de mejora de la organización y en el ambiente psicosocial del lugar de trabajo, con miras a reducir la tensión cotidiana, implicando, en muchas ocasiones, el incremento de la participación y motivación en el trabajo.



ANEXOS

ANEXO I:

JURISPRUDENCIA RELACIONADA CON LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

Los riesgos psicosociales se encuentran dentro del ámbito de aplicación de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales

El empresario tiene la obligación de identificar y eliminar los riesgos psicosociales, así como la evaluación de los que no han podido ser evitados, aplicando las medidas resultantes de la evaluación mediante una acción planificada para la prevención de esos riesgos. De no hacerlo, la previsión de que ocurra una determinada conducta lesiva del derecho del trabajador puede ser incluso constitutiva de lesión del derecho fundamental a la integridad psíquica del artículo 15 CE, que se relaciona así con el derecho a la salud —STCO 62/2007—.

El empresario tiene la obligación de vigilancia de la salud para la detección de enfermedades vinculadas a los factores de riesgo psicosocial

Es exigible y compete a la empresa la vigilancia de la salud de los trabajadores que pudiera verse quebrantada por riesgos psicosociales.

(STSJ Cataluña, 9 noviembre de 2005)

El estrés laboral, el acoso moral, el acoso sexual y el síndrome de burnout o síndrome del quemado son enfermedades del trabajo

La doctrina judicial realiza una interpretación extensiva y evolutiva del concepto legal de accidente de trabajo con la finalidad de procurar la máxima tutela reparadora, dentro del marco jurídico actual, a los trabajadores afectados por la actualización de nuevos riesgos de carácter psicosocial. Precisamente. hoy día, ante la imposibilidad de

encuadrar determinadas patologías psíquicas contraídas por motivo u ocasión del trabajo como enfermedades profesionales al no figurar en la lista cerrada de dichas enfermedades, la doctrina judicial reconduce esas patologías psíquicas a la noción de "enfermedades del trabajo", con cuya expresión se hace referencia a las enfermedades o procesos de alteración de la salud del trabajador que, no siendo en sentido técnico-jurídico enfermedades profesionales, guardan una relación causal con la prestación de servicios desempeñada y que por ello mismo se equiparan en su tratamiento al accidente de trabajo.

(STSJ Navarra, 20 julio de 2006).

Las situaciones de acoso moral en el trabajo y de estrés laboral, en cuanto situaciones que implican el incumplimiento de las obligaciones preventivas del empresario, autorizan al trabajador a extinguir el contrato de trabajo, recibiendo una indemnización compensatoria por parte del trabajador

(STSJ Galicia, Social, sentencia número 855/2008)

No cabe confundir el estrés laboral con situaciones de acoso moral en el trabajo

El primero se produce por el estado de agotamiento o derrumbe psicológico provocado por la competitividad en el seno de la empresa, los horarios muy poco flexibles para compatibilizar la vida laboral y familiar, la precariedad del empleo y la falta de estabilidad laboral. El acoso moral se caracteriza por una persecución psicológica intencionada y reiterada.

(STSJ Madrid, Social, n.182/2008, 29 de febrero)

Cabe el recurso de prestaciones de Seguridad Social en situaciones de acoso moral

En casos de acoso moral en el trabajo puede establecerse una responsabilidad empresarial con el recargo en las prestaciones económicas a satisfacer por la Seguridad Social en los casos de Incapacidad Temporal y de Invalidez Permanente derivadas del acoso moral.

(STSJ Cataluña, 4 de marzo de 2008)

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

Existe obligación del empresario de mantener durante un cierto tiempo en el tablón de anuncios de la empresa la



publicación de la sentencia condenatoria por acoso moral en el trabajo.
(STSJ, Sala Social, País Vasco, 7 de octubre de 2008)

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

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

El acoso moral en el trabajo es un delito de trato vejatorio tipificado en el artículo 173 del Código Penal

(Sentencia del Juzgado de lo Penal número 8, Valencia, 21 abril 2005)

ANEXO II:

ACUERDO MARCO EUROPEO SOBRE ESTRÉS LABORAL

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

1. INTRODUCCIÓN

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

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

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

2. OBJETIVO

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

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

3. DESCRIPCIÓN DEL ESTRÉS LIGADO AL TRABAJO

El estrés es un estado que se acompaña de quejas o disfunciones físicas, psicológicas o sociales y que es resultado de la incapacidad de los individuos de estar a la altura de las exigencias o las expectativas puestas en ellos. No es, en sí mismo, una enfermedad, pero una exposición prolongada puede reducir la eficacia en el trabajo y causar problemas de salud.

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

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



miento, y que disminuyan su capacidad para afrontar sus labores diarias en el trabajo.

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

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

gestión y una adecuada organización del trabajo son la mejor manera de prevenir el estrés y sus consecuencias para la salud del trabajador (ansiedad, alteraciones del sueño, depresión,...) y para la empresa (absentismo, bajas, disminución del rendimiento,...).

4. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROBLEMAS DEL ESTRÉS RELACIONADO CON EL TRABAJO

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

La identificación de un problema de estrés vinculado al trabajo puede implicar un análisis de elementos tales como la organización del trabajo y los procesos (acuerdos de tiempo de trabajo, grado de autonomía, adecuación de las capacidades del trabajador a las necesidades del trabajo, cantidad de trabajo,...), las condiciones y entorno de trabajo (exposición a comportamientos abusivos, ruido, temperatura, sustancias peligrosas,...), la comunicación (incertidumbre respecto a lo que se espera en el trabajo, perspectivas de empleo, próximos cambios,...) así como factores subjetivos (presiones

emocionales y sociales, sentimiento de no ser capaz de hacer frente a las situaciones, impresión de no ser apoyado,...).

Si se identifica un problema de estrés ligado al trabajo se deben tomar medidas para prevenirlo, eliminarlo o reducirlo. La determinación de las medidas adecuadas es responsabilidad del empleador. Estas medidas serán aplicadas con la participación y colaboración de los trabajadores y sus representantes.

5. RESPONSABILIDADES DE LOS EMPLEADORES Y DE LOS TRABAJADORES

Conforme a la Directiva marco 89/391, todos los empleadores tienen la obligación legal de proteger la seguridad y salud de los trabajadores. Esta obligación se aplica igualmente a los problemas de estrés ligados al trabajo en la medida en que presenten riesgo para la salud y seguridad. Todos los trabajadores tienen el deber general de respetar las medidas de protección delimitadas por el empleador.

Los problemas relativos al estrés relacionado con el trabajo pueden ser abordados en el marco de una evaluación general de los riesgos profesionales, mediante la definición de una política sobre el estrés diferenciada y/o mediante medidas específicas, que apunten a los factores de estrés identificados.

6. PREVENIR, ELIMINAR O REDUCIR LOS PROBLEMAS DE ESTRÉS LIGADO AL TRABAJO

Se pueden tomar diferentes medidas para prevenir, eliminar o reducir los problemas de estrés ligados al trabajo. Estas medidas pueden ser colectivas, individuales o ambas. Pueden ser introducidas en forma de medidas específicas que apunten a factores de estrés identificados o en el marco de una política anti-estrés de origen general que incluya medidas de prevención y de acción.

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

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

Estas medidas pueden incluir, por ejemplo:

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



mejorar la organización, los procesos, las condiciones y el entorno de trabajo.

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

7. APLICACIÓN Y SEGUIMIENTO

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

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

vará a cabo durante los tres años siguientes a la fecha del mismo.

Durante los tres primeros años, tras la firma del presente Acuerdo, el Comité de Diálogo Social presentará un cuadro anual resumiendo el desarrollo del mismo. Dicho Comité elaborará, en el cuarto año, un informe completo sobre las acciones de desarrollo adoptadas.

Las partes signatarias evaluarán y revisarán el acuerdo en cualquier momento, pasados cinco años tras la firma, si así lo solicitara una de las partes signatarias.

En el caso de cuestiones sobre el contenido del Acuerdo, las organizaciones miembro implicadas, podrán dirigirse, de forma conjunta o separadamente, a las partes signatarias, que responderán conjunta o separadamente.

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

El desarrollo de este Acuerdo no constituye una razón válida para reducir el nivel general de protección otorgada a los trabajadores en el campo del presente Acuerdo.

El presente Acuerdo no perjudica el derecho de los interlocutores sociales a concluir, en el nivel apropiado, incluido el europeo, acuerdos que lo adapten y/o completen de manera que tengan en cuenta las necesidades específicas de los interlocutores sociales implicados.

ANEXO III:

ACUERDO MARCO EUROPEO SOBRE ACOSO Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO

1. INTRODUCCIÓN

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

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

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

- ser de carácter físico, psicológico o sexual.
- constituir incidentes aislados o comportamientos más sistemáticos.
- Darse entre colegas, entre superiores y subordinados o provenir de terceros como clientes, usuarios, pacientes, alumnos...

- Ir desde poco importantes de falta de respeto hasta actos más graves como infracciones penales que requieren la intervención de las autoridades públicas.

Los interlocutores sociales europeos reconocen que el acoso y la violencia pueden aparecer en cualquier lugar de trabajo y pueden afectar a cualquier trabajador, con independencia del tamaño de la empresa, el campo de actividad o el tipo de contrato o de relación de trabajo. Sin embargo, algunos grupos y sectores pueden tener más riesgo que otros. En la práctica no todos los lugares de trabajo, ni todos los trabajadores, se ven afectados.

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

2. OBJETIVO

El presente acuerdo tiene por objetivo:

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



3. DESCRIPCIÓN

El acoso y la violencia son la expresión de comportamientos inaceptables adoptados por una o más personas, y pueden tomar muy diversas formas, algunas más fácilmente identificables que otras. La exposición de las personas al acoso y a la violencia puede depender del entorno de trabajo.

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

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

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

4. PREVENIR, IDENTIFICAR Y HACER FRENTE A LAS SITUACIONES DE ACOSO

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

Las empresas deben redactar una declaración de que no tolerarán el acoso y la violencia. En esta decla-

ración se especificarán los procedimientos a seguir en caso de incidentes. Entre estos procedimientos pueden figurar una fase informal en la que una persona en quién confían, tanto de la dirección como los trabajadores, ofrece ayuda y asesoramiento. Tal vez existan ya procedimientos adecuados para hacer frente al acoso y la violencia.

Un procedimiento es adecuado si tiene en cuenta, entre otros, los elementos siguientes:

- Va en interés de todas las partes proceder con la discreción necesaria para proteger la dignidad e intimidad de todos.
- No debe revelarse ninguna información a partes no involucradas.
- Las denuncias deben investigarse y tratarse sin demoras injustificadas.
- Todas las partes implicadas deben ser escuchadas con imparcialidad y recibir un tratamiento justo.
- Las denuncias deben ir sustentadas por información detallada.
- Las acusaciones falsas no deben tolerarse y pueden dar lugar a acción disciplinaria.
- Una ayuda exterior puede resultar útil.

Si se establece que ha tenido lugar acoso o violencia, se tomarán medidas apropiadas contra sus autores. Estas medidas irán de la sanción disciplinaria al despido.

Las víctimas recibirán apoyo y, si es preciso, ayuda para su reintegración.

En consulta con los trabajadores o sus representantes, los empresarios establecerán, revisarán y controlarán estos procedimientos para velar por que sean efectivos tanto para evitar problemas como tratarlos cuando surjan.

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

5. APLICACIÓN Y SEGUIMIENTO

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

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

La aplicación de este acuerdo se llevará a cabo en el plazo de tres años a partir de la fecha de su firma.

Las organizaciones miembros notificarán la aplicación del presente acuerdo al Comité de Diálogo Social. En los tres primeros años tras la firma de este acuerdo, el

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

Las partes firmantes, a petición de una de ellas, evaluarán y revisarán el acuerdo una vez transcurridos cinco años desde su firma.

Si surgen preguntas sobre el contenido del presente acuerdo, las organizaciones miembros implicadas podrán conjuntamente o por separado, consultar a las partes firmantes que responderán conjuntamente o por separado.

Al aplicar el presente acuerdo, los miembros de las partes firmantes evitarán cargas innecesarias para las PYMES.

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

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



ANEXO IV:

MODELOS DE REGISTRO EN LA PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO DE LOS CASOS DE ACOSO MORAL, SEXUAL Y POR RAZÓN DE SEXO EN EL PUESTO DE TRABAJO

CONSTITUCIÓN DE LA COMISIÓN INSTRUCTORA

Número Expediente: _____ / ____ / 20 ____¹

Fecha: ____ / ____ / 20 ____ Hora: ____ : ____

CENTRO DE TRABAJO: _____

ASISTENTES

Por la empresa

D. / Dña.: _____

D. / Dña.: _____

D. / Dña.: _____

D. / Dña.: _____

Por los trabajadores

D. / Dña.: _____

D. / Dña.: _____

D. / Dña.: _____

D. / Dña.: _____

Asesor/a externo: _____

¹ Código centro _____ / número ordinal en año / año inicio exp.

1.— CONSTITUCIÓN DE LA COMISIÓN INSTRUCTORA

De conformidad con el Protocolo para la Prevención y Tratamiento de los casos de Acoso Moral, Sexual y por razón de Sexo en el puesto de trabajo, se constituye la presente Comisión Instructora, de tipo paritario empresa-trabajadores, cuyos miembros son los citados en el encabezamiento, y con la participación de un Asesor externo, con experiencia acreditada en la materia objeto de esta Comisión.

2.— ELECCIÓN Y NOMBRAMIENTO DE INSTRUCTOR, SECRETARIO Y ASESOR O ASESORES (POTESTATIVO)

Instructor/a: _____
Secretario/a: _____
Asesor/a: _____
Asesor/a: _____
Asesor/a: _____

3. – ACUERDO DE APERTURA DEL EXPEDIENTE INFORMATIVO

Por mayoría de los asistentes, se acuerda la apertura del Expediente Instructor, que se inicia a propuesta de*: _____

D./Dña.: _____ (definir mediante iniciales), con DNI/NIE: _____ en su calidad de presunto/a víctima.

D./Dña.: _____ en su calidad de _____

El Expediente Informativo debe desarrollarse bajo los principios de objetividad, confidencialidad, rapidez, contradicción e igualdad y debe garantizar el respeto a los derechos básicos tanto del trabajador/a solicitante del expediente y presunta víctima de la situación de acoso como los de el/la presunto/a acosador/a, El objetivo del Expediente Informativo es recabar la máxima información posible respecto a los hechos que se presume que podrían ser constitutivos de una situación de acoso moral, sexual o por razón de sexo y trasladar toda la información a la Dirección de la Empresa.

(*): *Están legitimados para solicitar la apertura del Expediente: El trabajador/a de (la empresa que corresponda) y presunta víctima de acoso; la representación legal de los trabajadores; la Dirección de la empresa.*

4. – ACUERDO SOBRE LAS ACTUACIONES DE LA COMISIÓN INSTRUCTORA A DESARROLLAR EN EL EXPEDIENTE

4.1. Tomar declaración a:

D./Dña.: _____ (definir mediante iniciales), con DNI/NIE: _____ en su calidad de presunto/a víctima.

D./Dña.: _____ (definir mediante iniciales), con DNI/NIE: _____ en su calidad de presunto/a acosador/a.

4.2. Tomar declaración a:

D./Dña.: _____ en su calidad de _____



4.3. Otras actuaciones:

COMISIÓN INSTRUCTORA

*Firmas de representantes
de la empresa*

*Firmas de representantes
de los trabajadores*

Firma de asesor externo

EXPEDIENTE

Número Expediente: _____ / ____ / 20 ____ ¹

Fecha: ____ / ____ / 20 ____

Hora: ____ : ____

D./Dña.: _____

D./Dña.: _____

ACTA

El Expediente debe desarrollarse bajo los principios de objetividad, confidencialidad, rapidez, contradicción e igualdad y debe garantizar el respeto a los derechos básicos tanto del trabajador/a solicitante del expediente y presunta víctima de la situación de acoso como los de el/la presunto/a acosador/a, El objetivo del Expediente Informativo es recabar la máxima información posible respecto a los hechos que se presume que podrían ser constitutivos de una situación de acoso moral, sexual o por razón de sexo y trasladar toda la información a la Dirección de la Empresa.

Se advertirá expresamente a todas las personas que intervengan en este Expediente de la obligación de guardar la más absoluta confidencialidad sobre cuanto conocieran con motivo de su intervención en el mismo.

COMISIÓN INSTRUCTORA

*Firmas de representantes
de la empresa*

*Firmas de representantes
de los trabajadores*

Firma de asesor externo

¹ Código centro _____ / número ordinal en año / año inicio exp.



INFORME DE CONCLUSIONES

Número Expediente: _____ / ____ / 20 ____¹

Fecha: ____ / ____ / 20 ____ **Hora:** ____ : ____

D./Dña.: _____

D./Dña.: _____

COMISIÓN INSTRUCTORA

*Firmas de representantes
de la empresa*

*Firmas de representantes
de los trabajadores*

Firma de asesor externo

¹ Código centro _____ / número ordinal en año / año inicio exp.

ANEXO V:

BIBLIOGRAFÍA, NORMATIVA, NOTAS TÉCNICAS Y ENLACES DE INTERÉS

BIBLIOGRAFÍA

Cómo abordar los Problemas Psicosociales y reducir el Estrés relacionado con el trabajo.
Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (2003).

Guía de prevención de riesgos laborales en grandes almacenes.
Federación de Comercio, Hostelería y Juego de UGT. Editado por: Comisión Ejecutiva Confederal (2008).

Guía de prevención de riesgos laborales: Embarazo y lactancia.
Instituto Riojano de Salud laboral. Gobierno de La Rioja.
www.larioja.org/trabajoenfemenino

Guía formativa en prevención de riesgos laborales en personal que trabaje manipulando alimentos.
Diputación provincial de Huelva.

Guía metodológica para el estudio ergonómico del trabajo de cajera de hipermercado. INSHT.
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Guias_Ev_Riesgos/Cajera_hipermercado/cajera_hipermercado.pdf

Guía para la acción preventiva. Floristerías. INSHT.
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Guias_Acc_Preventiva/Ficheros/gap_022.pdf



Guía para la acción preventiva. Verdulerías. INSHT.

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Guias_Acc_Preventiva/Ficheros/gap_034.pdf

Guía de Prevención y Autoevaluación de Riesgos Laborales en el Comercio.

Editado por: Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Cartagena (2005).

La Prevención de Riesgos Laborales en el Comercio. Lobo Delgado, M^a Ángeles.

Gabinete de Asistencia Técnica al Comercio

La Salud laboral de las Mujeres: Igualdad con diferencias.

Edita UGT-Andalucía. Año 2006

Ocupaciones generadoras de empleo y sus perfiles ocupacionales en la actividad de Unión Europea.

Comercio al por menor. Instituto de empleo servicio público de empleo estatal Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Editado por: Servicio Público de Empleo Estatal, Subdirección General de Servicios Técnicos, Servicio de Observatorio Ocupacional (2005).

Oficinas y Comercio Minorista. Capítulo 99. Enciclopedia de la OIT.

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo3/99.pdf>

“Trabajemos contra el Estrés. Prevención de Riesgos Psicosociales y Estrés Laboral en la Práctica”.

Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo. (2002).

NORMATIVA

Básica

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre. Prevención de Riesgos Laborales.
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los servicios de prevención.
- Real Decreto 485/1997, 14 de abril, sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo.
- Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.
- Real Decreto 487/1997, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a manipulación manual de cargas.
- Real Decreto 488/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización.
- Real Decreto 1215/1997, de 18 de julio por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo.
- Real Decreto 1488/1998, de 10 de julio, de adaptación de la legislación de prevención de riesgos laborales a la Administración General del Estado.
- Ley 54/2003, de 12 de diciembre. Prevención de Riesgos Laborales. Reforma del Marco Normativo de Prevención de Riesgos Laborales.
- Real Decreto 286/2006, de 10 de marzo, sobre la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a ruido.
- Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación.
- Real Decreto 604/2006, de 19 de mayo, por el que se modifica el Real Decreto 39/1997.
- Real Decreto 1299/2006, de 10 de noviembre, por el que se aprueba el cuadro de Enfermedades Profesionales en el sistema de la Seguridad Social y se establecen criterios para su notificación y registro.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Real Decreto 393/2007, de 23 de marzo, por el que se aprueba la Norma Básica de Autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias dedicados a actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia.



Específica

- Real Decreto 1377/2008, de 1 de agosto, por el que se establecen dos certificados de profesionalidad de la familia profesional Comercio y marketing que se incluyen en el Repertorio Nacional de certificados de profesionalidad.
- Real Decreto 664/1997, de 12 de mayo, protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes biológicos durante el trabajo.
- Real Decreto 1561/1995 del ministerio de trabajo y seguridad social, de 21 de septiembre, sobre jornadas especiales de trabajo.
- Real Decreto 2505/1983 por el que se aprueba el Reglamento de Manipuladores de Alimentos.

NOTAS TÉCNICAS DEL INSHT

- **NTP 318:** El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral.
- **NTP 349:** Prevención del estrés: intervención sobre el individuo.
- **NTP 438:** Prevención del estrés: intervención sobre la organización.
- **NTP 439:** El apoyo social.
- **NTP 445:** Carga mental del trabajo: fatiga.
- **NTP 455:** Trabajo a turnos y nocturno: aspectos organizativos.
- **NTP 462:** Estrés por frío: evaluación de las exposiciones laborales.
- **NTP 476:** El hostigamiento psicológico en el trabajo.
- **NTP 489:** Violencia en el lugar de trabajo.
- **NTP 534:** Carga mental de trabajo: factores.
- **NTP 659:** Carga mental de trabajo: diseño de tareas
- **NTP 704:** Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación.
- **NTP 705:** Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II): consecuencias, evaluación y prevención.

ENLACES DE INTERÉS

- ▶ **Salud Laboral de UGT**
<http://extranet.ugt.org/saludlaboral/cec/Paginas/Default.aspx>
- ▶ **Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales de UGT**
<http://extranet.ugt.org/saludlaboral/oprp/Paginas/Default.aspx>
- ▶ **Federación Trabajadores de Comercio, Hostelería-Turismo y Juego**
http://www.chtjgt.com/new/home_hr.cfm
- ▶ **Centro Internacional de información sobre Seguridad y Salud en el Trabajo**
<http://www.ilo.org/public/spanish/index.htm>
- ▶ **Organización Internacional del Trabajo**
<http://www.ilo.org/global/lang--es/index.htm>
- ▶ **Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo**
<http://es.osha.europa.eu/>
- ▶ **Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT)**
<http://www.mtas.es/insht/>
- ▶ **Observatorio Estatal de Condiciones de Trabajo**
www.oect.es
- ▶ **Comisión Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (CNSST)**
www.mtas.es/insht/cnsst/index.htm www.mtas.es/insht/cnsst/index.htm
- ▶ **Inspección de Trabajo y Seguridad Social**
www.mtas.es/itss/index.html

www.ugt.es



Con la financiación de:

