

# Guía

## Prevención de Riesgos Psicosociales en el sector **Conservas vegetales**

OBSERVATORIO  
PERMANENTE  
RIESGOS  
PSICOSOCIALES





**Guía**

PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES  
EN EL SECTOR CONSERVAS VEGETALES

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 **Conservas vegetales**



# Índice

---

<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>7</b>
<b>II. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DEL SECTOR</b> .....	<b>11</b>
Estadísticas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales . . .	14
<b>III. FACTORES DE RIESGO DEL SECTOR CONSERVAS VEGETALES</b> . . .	<b>17</b>
Riesgos generales a los que están expuestos los trabajadores . . . . .	17
Riesgos en materia de seguridad . . . . .	18
Riesgos en materia de higiene . . . . .	29
Riesgos en materia de ergonomía . . . . .	33
<b>IV. MAPA DE RIESGOS 'EMERGENTES'. ¿CUÁLES SON     LOS RIESGOS PSICOSOCIALES DE ESTE SECTOR?</b> .....	<b>37</b>
A. Concepto de riesgos psicosociales . . . . .	37
B. Cuadro actual de riesgos psicosociales . . . . .	48
C. Estrés laboral . . . . .	49
D. Síndrome del quemado ('burnout') . . . . .	51
E. Violencia en el trabajo . . . . .	55
<b>V. RESULTADOS OBTENIDOS EN EL TRABAJO DE CAMPO     DEL OBSERVATORIO PERMANENTE</b> .....	<b>59</b>
A. Principales riesgos encontrados . . . . .	60
B. Informe de grupos de discusión . . . . .	77
Conclusiones . . . . .	79

<b>VI. PROPUESTAS DE ACTUACIÓN / SOLUCIONES</b> .....	<b>81</b>
<b>VII. BUENAS PRÁCTICAS</b> .....	<b>87</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>91</b>
<b>Anexo I:</b> Jurisprudencia relacionada con los riesgos psicosociales .....	91
<b>Anexo II:</b> Acuerdo Marco europeo sobre el estrés laboral .....	93
<b>Anexo III:</b> Acuerdo Marco europeo sobre acoso y la violencia en el trabajo .....	98
<b>Anexo IV:</b> Normativa básica .....	101
Notas técnicas de INSHT .....	102
Bibliografía sectorial .....	102
Enlaces de interés .....	103



## I. INTRODUCCIÓN

**C**UANDO hablamos de riesgos psicosociales es posible que nuestro primer pensamiento se dirija a empresas y puestos de trabajo relacionados con el sector servicios (salud, enseñanza, hostelería y turismo, administración pública, oficinas, ventas...). Sectores que, muchos consideran, exigen una mayor implicación o un mayor trato e interacción humana, (trato con clientes, intenso trato con compañeros...). Sin embargo, nos cuesta todavía situar dichos riesgos en sectores industriales, donde existe, aún hoy día, una irracional hegemonía de los riesgos “tradicionales”, relacionados con la seguridad e higiene en el trabajo.

Cada vez es más evidente que los riesgos psicosociales no dependen del sector económico o actividad de la empresa. Qué están presentes y pueden manifestarse en cualquier organización, en todos los sec-

tores productivos (industria, construcción, servicios...), con independencia del tamaño de las empresas, del número de trabajadores, etc, ya que afectan tanto a trabajadores de grandes empresas, como de PYMES.

Durante los últimos años se han ido produciendo paulatinamente avances, que han permitido mejorar la gestión y el control de los riesgos tradicionales —seguridad e higiene—, e incluso se está viendo como algunas empresas están implantando medidas preventivas orientadas a una mejor adaptación de los puestos de trabajo a los requerimientos, necesidades y capacidades de los trabajadores —ergonomía—, a pesar de las resistencias empresariales que siguen considerando la prevención un coste añadido a la producción. No obstante, en el caso de los riesgos psicosociales estas reticencias a reconocer su existencia en los centros de trabajo, si-

guen siendo elevadas. Podemos ver como la mayoría de las políticas preventivas tienden a ignorar su presencia en los centros de trabajo, considerando los efectos para la salud de los trabajadores, ajenos a la actividad productiva, y desestimando los costes laborales y de producción causados por una inadecuada e ineficiente gestión de estos riesgos, cuando no inexistente.

En los puestos de trabajo de las empresas que pertenecen a sectores industriales, la introducción de nuevas tecnologías, que, en principio, permitirían disminuir la carga de trabajo física de los trabajadores, en muchos casos ha implicado reducciones de plantilla, cambios en los métodos y procedimientos de trabajo y un incremento sustancial de la carga de trabajo física y, principalmente, mental. Observamos cómo los riesgos psicosociales se manifiestan, de forma clara y evidente, así como la influencia de éstos sobre la seguridad y salud de los trabajadores. La realización de trabajos monótonos y repetitivos, las altas demandas de atención sostenida, los elevados ritmos de trabajo, métodos de trabajo orientados a la producción e inadaptados a las capacidades de los trabajadores, los conflictos entre compañeros, o estilos de mando y supervisión inadecuados, están presentes también en los sectores productivos y, desatender-

los, perjudica gravemente a los trabajadores y a las empresas.

Consideramos fundamental intervenir en la prevención de los riesgos psicosociales en sectores industriales, pues es necesario romper con la creencia instaurada en la sociedad de que son riesgos inexistentes en entornos laborales del tejido empresarial productivo. Con esta idea hemos llevado a cabo guías sobre la prevención de riesgos psicosociales en el sector Textil, Cerámica y Azulejos e industrias Cárnicas, abordando en este caso el sector de Conservas Vegetales.

El sector de Conservas Vegetales es eminentemente un sector elaborador, dónde la mayor parte de personal se encuentra integrado en la fase productiva —*personal técnico de producción, personal de mantenimiento, personal de almacén y de laboratorios*—. Se trata de una actividad en la cual se ha producido un importante avance tecnológico e industrial durante los últimos 15 años, a partir, fundamentalmente, de la participación de grandes multinacionales que motivaron transformaciones de los procesos productivos, de las estrategias productivas en la manufactura y en las industrias transformadoras, en los métodos de trabajo..., que introdu-



geron importantes modificaciones en las condiciones de trabajo y, por lo tanto, también en los riesgos laborales a los que están expuestos los trabajadores del sector.

Los sobreesfuerzos, los golpes por objetos o herramientas, las caídas de personas al mismo o distinto nivel, las pisadas sobre objetos, los atrapamientos por o entre objetos, las caídas de objetos por manipulación y choques contra objetos inmóviles, son las principales causas de accidentes de trabajo y bajas laborales del sector. Si bien, detrás de estos riesgos están los equipos de trabajo y máquinas, la falta de orden y limpieza de los centros de trabajo, la manipulación manual de cargas, las deficiencias en la señalización de vías de circulación, o la inadecuada protección colectiva e individual de los trabajadores, en la mayoría de las ocasiones existe una componente psicosocial muy importante.

Riesgos que se encuentran acentuados y, en numerosos casos, motivados por los ritmos de trabajo cada vez más altos, impuestos por el proceso productivo, con dificultades o imposibilidad de realizar pausas o descansos y problemas para ser sustituidos en las cadenas de trabajo, falta o ausencia de instrucciones concretas y precisas sobre el co-

recto uso de las máquinas, realizando trabajos monótonos y repetitivos, con exposición a ambientes ruidosos e inadecuadas condiciones termohigrométricas (temperatura, humedad, corrientes de aire,...) y de iluminación, espacios reducidos en las zonas de trabajo,... Condiciones de trabajo que generan niveles elevados de estrés laboral y que pueden ocasionar accidentes de trabajo o facilitar su materialización.

Por otro lado la sensación de inseguridad por su situación laboral, para muchos trabajadores transitoria e incierta, debido a la actividad estacional del sector, y la falta de motivación que les ofrece su trabajo, genera además una evidente sensación de desinterés, insatisfacción..., que puede desembocar en un profundo sentimiento de *burnout* profesional.

Asimismo deficiencias en la organización del trabajo, la falta de sistemas de comunicación eficaces e inadecuados estilos de mando y dirección, suelen generar situaciones de conflictos laborales entre compañeros y/o entre compañeros y la dirección de la empresa. Situaciones que, en ausencia de medidas preventivas eficaces y de pautas de actuación efectivas para hacerles frente, pueden degenerar en situaciones violentas y/o agresivas.

Con el objetivo de facilitar un conocimiento más profundo de cuáles son los factores de riesgo psicosocial que afectan a los trabajadores de fabricación de elaborados, congelados y conservas vegetales, cómo les afectan riesgos como el estrés, los conflictos laborales o violencia en el trabajo —verbal, física o psicológica— y que consecuencias pueden derivarse de esta situación para su salud, desde la Secretaría de Salud Laboral hemos elaborado esta Guía sobre los riesgos psicosociales en el sector de Conservas Vegetales. En ella aportaremos información que permita identificarlos y aportaremos un instrumento que facilite la determinación de las medidas preventivas y correctoras más adecuadas para garantizar el bienestar físico, psíquico y social de los trabajadores.



## II. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DEL SECTOR DE CONSERVAS VEGETALES

El sector de las Conservas Vegetales es un sector muy heterogéneo en el espacio europeo, tanto desde el punto de vista de su aprovisionamiento, como de las características industriales y tecnológicas de la industria transformadora, de la fabricación de los productos resultantes y de su consumo.

Es uno de los sectores más importantes dentro de la industria alimentaria española. Las empresas dedicadas a la fabricación de conservas vegetales se encuentran localizadas, frecuentemente, en las proximidades de las áreas de producción: Navarra, La Rioja, Aragón, Cataluña, Comunidad Valenciana, Murcia, y Andalucía.

La actividad principal del sector es la fabricación de conservas vegetales, platos precocinados, zumos, mermeladas y congelados vegetales. Una actividad con gran variedad de materias primas que implica diferentes procesos de fabricación, tecnología variable y mano de obra variable según la tecnología empleada.

Tiene sus orígenes en un tejido eminentemente familiar, dónde las factorías se establecían en las cercanías de

los puntos de producción, haciendo uso, en sus comienzos, de tecnología muy rudimentaria. Pero, desde hace unos años se viene produciendo un crecimiento paulatino de las empresas dedicadas a la fabricación de conservas vegetales. El tamaño de las empresas del sector ha sufrido un proceso de concentración y diversificación con la llegada de las grandes multinacionales. Dicha concentración concede a las empresas la capacidad de orientar y dirigir la demanda de productos y condiciona las estrategias de producción y de transformación.

Esta situación conllevó fuertes cambios industriales y tecnológicos. Se introdujeron transformaciones de los procesos productivos, de las estrategias productivas en la manufactura y en las industrias transformadoras, en los métodos de trabajo..., que introdujeron importantes modificaciones en las condiciones de trabajo y, por lo tanto, también en los riesgos laborales a los que están expuestos los trabajadores del sector. Este constante avance tecnológico, con maquinaria cada vez más compleja, que si bien utilizada adecuadamente puede facilitarnos el quehacer diario, no obstante, puede ser fuente de nue-

vos peligros y riesgos para los usuarios, cuando no se utiliza correctamente. Además, en muchos casos su implantación, que debería conllevar una disminución del esfuerzo laboral para los trabajadores, sin embargo, ha significado una reducción de plantilla, y muchas ocasiones un incremento de la carga de trabajo tanto física como mental, una mayor monotonía en el trabajo, menor autonomía, incremento del ritmo de trabajo...

La actividad industrial en el sector de conservas vegetales es discontinua, debido en gran parte a la estacionalidad de un producto que está ligado a los ciclos de producción agrícolas. Esto ha supuesto, aún cuando muchas empresas hayan recurrido a la compra de materias primas en otras zonas de producción, con periodos de recolección diferentes —anteriores y/o posteriores—, que muchos trabajadores del sector tengan contratos eventuales o fijos discontinuos.

Se trata de un sector eminentemente elaborador, con un número elevado de trabajadores integrados en la fase productiva —*personal técnico de producción, personal de mantenimiento, personal de almacén y de laboratorios*—, siendo menor el número de trabajadores/as dedicados a áreas comerciales y de administrativas. Muchos de los trabajadores del sector vinculados a la producción son mujeres, con contratos laborales a tiempo parcial, eventuales o fijos discontinuo. Mientras que otros trabajadores, como el personal de mantenimiento y/o administrativo, con una mayor presencia de los hombres, pueden

disponer de una mayor estabilidad laboral, con contratos laborales fijos.

Asimismo, la situación actual viene marcada por una creciente competencia como consecuencia de la globalización y la creciente preocupación por los niveles de calidad, el servicio y la satisfacción que exige el consumidor, lo que centra los esfuerzos empresariales sobre los controles de materias primas, procesos y productos finales. Mientras que la prevención de los riesgos laborales queda en un segundo plano, como un coste de producción añadido.

Las tendencias del sector van encaminadas a:

- la especialización de productos,
- la importancia de las cooperativas como forma de gestión empresarial,
- proceso de concentración acusado, aunque paralelamente, se mantiene un colectivo de pequeñas empresas, que tienen su sitio en el mercado, basándose en la calidad y en las denominaciones de origen,
- se instalan plantas de producción en terceros países,
- diversificación de gamas de productos, formatos y presentaciones unifamiliares, etc.

Según los últimos datos publicados por la Encuesta Industrial de Empresas, correspondientes a 2007, el importe neto de la cifra de negocios correspondiente al CNAE 153 - Preparación y conservación de frutas y hortalizas, es de 7.217.164 miles de euros.



La misma Encuesta Industrial de Empresas establece que, en 2007, el número de personas ocupadas en el sector “Preparación y conservación de frutas y hortalizas” era de 34.414 (CNAE 93). Los datos que maneja la Encuesta de población activa en el último trimestre de 2008, y por tanto datos más actualizados, son de 438,1 trabajadores ocupados (expresado en miles de personas). Hay que tener en cuenta que estos datos nos remiten al número total de trabajadores ocupados en el CNAE 2009 “10 Industria de la alimentación”, por lo que no están desglosados los datos que pertenecen sólo al sector de Conservas Vegetales.

Número de empresas por CC.AA., actividad principal (grupos CNAE 2009) y estrato de asalariados

	TOTALES	Sin trab.	1-2 trab.	3-5 trab.	6-9 trab.	10-19 trab.	20-49 trab.	50-99 trab.	100-199 trab.	+200 trab.
Andalucía	330	92	72	44	22	42	36	8	7	7
Aragón	58	19	10	3	4	10	8	3	1	0
Asturias	12	5	5	1	0	1	0	0	0	0
Baleares	10	4	2	2	0	2	0	0	0	0
Canarias	33	15	8	5	0	1	2	1	1	0
Cantabria	9	2	5	1	0	1	0	0	0	0
Castilla y León	75	21	13	11	5	8	9	3	4	1
Castilla-La Mancha	56	10	10	9	8	7	9	1	2	0
Cataluña	90	20	15	16	8	12	10	1	3	5
Cdad. Valenciana	133	36	19	16	10	10	25	10	3	4
Extremadura	115	33	23	13	12	10	11	1	5	7
Galicia	25	8	7	3	2	2	3	0	0	0
Madrid	48	12	10	9	6	5	1	3	1	1
Murcia	169	33	27	14	7	14	30	23	9	12
Navarra	95	12	8	9	6	16	17	16	3	8
País Vasco	22	3	6	6	3	2	2	0	0	0
Rioja	58	7	8	9	6	9	8	5	4	2
Ceuta y Melilla	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL NACIONAL</b>	<b>1.338</b>	<b>332</b>	<b>248</b>	<b>171</b>	<b>99</b>	<b>152</b>	<b>171</b>	<b>75</b>	<b>43</b>	<b>47</b>

Fuente: DIRCE, 2008 y elaboración propia.

## ESTADÍSTICAS DE ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES

Con respecto a la siniestralidad en este sector, debido a la falta de datos oficiales específicos del sector de elaborados, congelados y conservas vegetales, facilitamos los datos de accidentabilidad y enfermedades profesionales correspondientes al sector industria, rama “Industria de alimentos, bebidas y tabaco”, del Ministerio de Trabajo e Inmigración.

En el periodo 2004-2007 el número total de accidentes de trabajo sólo ha disminuido en un 1,2%, produciéndose en 2007 un ligero repunte del número de accidentes de trabajo leves y mortales respecto al año anterior (2% y 7% respectivamente), producidos sobre todo durante la jornada laboral. En el caso de los accidentes graves si se ha seguido una tendencia descendente desde 2004 (33% menos en 2007 que en 2004).

**Estadísticas de accidentes de trabajo con baja totales, en jornada laboral e ‘in itinere’ durante el periodo 2004-2007, en Industria de alimentos, bebidas y tabaco**

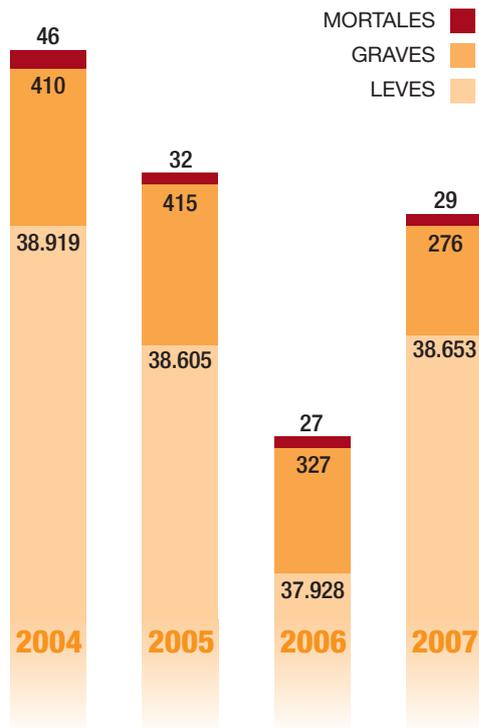
	EN JORNADA			‘IN ITINERE’			TOTALES		
	Leves	Graves	Mortales	Leves	Graves	Mortales	Leves	Graves	Mortales
<b>2004</b>	36.480	348	33	2.439	62	13	<b>38.919</b>	<b>410</b>	<b>46</b>
<b>2005</b>	35.969	357	24	2.636	58	8	<b>38.605</b>	<b>415</b>	<b>32</b>
<b>2006</b>	35.603	276	19	2.325	51	8	<b>37.928</b>	<b>327</b>	<b>27</b>
<b>2007</b>	36.142	241	22	2.511	35	7	<b>38.653</b>	<b>276</b>	<b>29</b>

Fuente: Ministerio de Trabajo e Inmigración y elaboración propia.



**Evolución de los accidentes laborales durante el periodo 2004-2007. Total de Accidentes de trabajo, en Industria de alimentos, bebidas y tabaco**

Fuente: Ministerio de Trabajo e Inmigración y elaboración propia.



En lo que se refiere al año 2008 los accidentes de trabajo con baja se distribuyen como sigue:

**Accidentes con baja en jornada de trabajo según gravedad por sector y rama de actividad (año 2008)**

	Leves	Graves	Mortales	Total
En jornada	33.423	220	24	33.667
'In itinere'	2.334	44	4	2.382
<b>Total</b>	<b>35.757</b>	<b>264</b>	<b>28</b>	<b>36.049</b>

Fuente: Ministerio de Trabajo e Inmigración. 'Boletín de Estadísticas Laborales'. Avance enero-diciembre 2008. Elaboración propia.

Los datos de los que disponemos sobre enfermedades profesionales están agrupados en la rama “Industria de productos alimenticios y bebidas”, del boletín de estadísticas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales del Ministerio de Trabajo e Inmigración (antes MTAS). Los datos corresponden al año 2008, y están desagregados por sexo. Se distribuyen como sigue:

**Enfermedades Profesionales, según sexo por sector y rama de actividad (año 2008)**

	Con baja	Sin baja	Total
<b>HOMBRES</b>	508	234	<b>742</b>
<b>MUJERES</b>	462	197	<b>659</b>
<b>Total</b>	<b>970</b>	<b>431</b>	<b>1.401</b>

*Fuente: Ministerio de Trabajo e Inmigración.  
‘Boletín de Estadísticas Laborales’.  
Avance enero-diciembre 2008. Elaboración propia.*



## III. FACTORES DE RIESGO DEL SECTOR DE CONSERVAS VEGETALES

### RIESGOS GENERALES A LOS QUE ESTÁN EXPUESTOS LOS TRABAJADORES DE CONSERVAS VEGETALES

**A**UNQUE el objetivo de esta guía es la exposición de los factores de riesgo de origen psicosocial, entendemos que es útil hacer una breve referencia a los llamados riesgos tradicionales propios de los trabajadores del sector de Conservas Vegetales, un sector que abarca múltiples y diferentes tareas.

Conviene tener en cuenta que, aunque nos estamos refiriendo a riesgos y factores relacionados con la seguridad, el medio ambiente de trabajo, y la carga de trabajo, no por ello dejan de ser factores que pueden alterar el bienestar psicológico del trabajador. Las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el espacio de trabajo, y las condiciones en que se desarrolla éste, pueden agudizar los procesos de estrés, insatisfacción laboral y violencia en el trabajo.

Vamos a establecer un gráfico con el proceso de trabajo, para comprender mejor los riesgos derivados de las múltiples tareas que se realizan en este sector de producción. Los productos se comercializan en conserva o congelados, en diversas presentaciones, lata, tarro de cristal, aunque empiezan a surgir nuevos materiales en el mercado, como el uso de materiales plásticos.

Entre los puestos de trabajo más representativos de este sector se encuentran:

- Manipulador de alimentos: procesos de manipulación de frutas y verduras. Recibe la materia prima, comprobando su estado para el mantenimiento de las normas sanitarias. Montaje de envases, a mano o mecánicamente. Selección, limpieza, clasificación, pesado y envasado. Mantenimiento de la producción en cámara para su conservación.

- Personal de mantenimiento: realizan operaciones de mantenimiento en instalaciones eléctricas, de agua, ventilación y climatización para mantener la seguridad y la higiene necesarias.
- Operarios de almacén: realizan tareas de gestión de almacén, recibe, controla, y almacena materias primas, aprovisiona la línea en todas las fases del proceso, almacena los productos terminados para su distribución.

**SEGURIDAD**

RIESGO	CAUSA	MEDIDAS PREVENTIVAS
<p><b>GOLPES Y CORTES</b></p>	<p><b>Golpes o cortes con objetos o herramientas utilizadas en el troceado, limpiado..., de frutas verduras y hortalizas.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mecanizar, lo máximo posible, los procesos, con el objetivo de evitar, o minimizar la manipulación manual de los envases con producto elaborado.</li> <li>• La elección de las herramientas manuales se realizará atendiendo al uso que se vaya a dar.</li> <li>• Las empuñaduras y los mangos serán ergonómicos y antideslizantes.</li> <li>• Se utilizarán únicamente para el uso especificado por el fabricante y siguiendo las instrucciones facilitadas por éste, aún cuando pudieran ser utilizadas para otros usos.</li> <li>• Utilización de herramientas manuales adecuadas a la operación que se va a desarrollar.</li> <li>• Mantener las herramientas manuales en perfecto estado de conservación y mantenimiento, sustituyendo aquellas que estén deterioradas o defectuosas.</li> <li>• Guardar las herramientas punzantes y/o cortantes en sus fundas cuando no vayan a ser utilizadas.</li> <li>• Facilitar formación e información a los trabajadores</li> <li>• Utilizar los equipos de protección individual necesarios.</li> </ul>



<p><b>GOLPES Y CORTES</b></p>	<p><b>Golpes contra objetos inmóviles:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• equipos de trabajo y maquinaria;</li> <li>• diseño inadecuado de puestos de trabajo;</li> <li>• accesos de pequeñas dimensiones;</li> <li>• almacenamientos en zonas inadecuadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los puestos de trabajo tendrán suficiente espacio para que el trabajador pueda moverse con libertad.</li> <li>• Los pasillos tendrán una anchura adecuada para permitir el tránsito de personas.</li> <li>• Las máquinas se ubicarán respetando los espacios reglamentarios entre ellas.</li> <li>• Se señalarán las partes salientes de la maquinaria en espacios estrechos con bandas amarillas y negras para su fácil identificación.</li> </ul>
	<p><b>Elementos móviles de máquinas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hojas de sierra;</li> <li>• cuchillas;</li> <li>• cadenas de transmisión;</li> <li>• rodamientos en máquinas flejadoras,</li> <li>• empaquetadoras de envases;</li> <li>• llenadoras de bricks;</li> <li>• máquinas cortadoras;</li> <li>• máquinas cerradoras de latas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los equipos utilizados deberán disponer de marcado CE de seguridad.</li> <li>• Los resguardos y dispositivos de seguridad serán utilizados de forma adecuada y bajo las condiciones especificadas por el fabricante.</li> <li>• Se dispondrá una copia del manual de instrucciones, en castellano, en cada puesto de trabajo.</li> <li>• Los trabajadores que manipulen las máquinas estarán debidamente autorizados. Estarán informados y formados en su uso adecuado y seguro.</li> <li>• Se comprobará periódicamente que los dispositivos de protección por recubrimiento, cercado... son eficaces.</li> <li>• Se realizarán programas periódicos de mantenimiento de la maquinaria por personal cualificado, capacitado y autorizado.</li> <li>• Durante las operaciones de mantenimiento se asegurará que los equipos se encuentran previamente desconectados, bloqueando los dispositivos de arranque para evitar su puesta en marcha accidental. Señalizar las operaciones de mantenimiento.</li> </ul>

RIESGO	CAUSA	MEDIDAS PREVENTIVAS
<p><b>PISADAS SOBRE OBJETOS</b></p>	<p>Herramientas, materiales...</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adecuar lugares para el depósito de herramientas y materiales.</li> </ul>
<p><b>CAÍDAS AL MISMO NIVEL</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suelos irregulares o con aberturas.</li> <li>• Suelos sucios o resbaladizos.</li> <li>• Obstáculos en zonas de paso.</li> <li>• Iluminación deficiente.</li> <li>• Calzado inadecuado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La limpieza de las instalaciones, así como la desinfección de los equipos se realizará por operarios especializados.</li> <li>• Los trabajadores deberán colaborar en la eliminación de suciedad, papeles, polvo, virutas, grasas, desperdicios y obstáculos con los que se pueda tropezar.</li> <li>• Recoger los objetos innecesarios, envases, herramientas..., que no sean utilizados.</li> <li>• Instalar suelos antideslizantes y utilizar calzado de seguridad si es necesario.</li> <li>• Reparar y nivelar los suelos irregulares.</li> <li>• Limpiar rápidamente la suciedad, los derrames, condensaciones de agua, charcos,...</li> <li>• Canalizaciones, desagües, drenajes u otros sistemas para evacuación de agua y líquidos, adecuadamente protegidas por rejillas y a nivel del suelo.</li> <li>• Se utilizarán contenedores para residuos adecuados ubicados en lugares estratégicos, para facilitar su uso y vaciado con la frecuencia deseada.</li> <li>• Marcar y señalar los obstáculos que no puedan ser eliminados.</li> <li>• Señalizar los escalones.</li> <li>• Mantener las vías de acceso y paso debidamente iluminadas.</li> </ul>



<p><b>CAÍDAS DE OBJETOS POR MANIPULACIÓN</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Caída de envases (botes, tarros de cristal, cajas...)</b></li> <li>• <b>Manipulación manual de mercancías y útiles de trabajo.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los objetos que se utilicen deberán estar limpios de sustancias resbaladizas.</li> <li>• Utilizar accesorios móviles para realizar el transporte de mercancías o materiales de cierto peso o difícil agarre (traspale, carretillas).</li> <li>• Utilizar siempre herramientas adecuadas al trabajo que se va a desarrollar.</li> <li>• Sujetar de forma segura los materiales y herramientas en el lugar de trabajo.</li> <li>• Asegurarse de que las cargas que se transportan no pueden deslizarse ni caer.</li> <li>• Se debe adecuar y acondicionar adecuadamente las áreas de almacenamiento de materiales.</li> <li>• Iluminación adecuada en las zonas de manipulación y almacenamiento de objetos, productos y materiales.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Objetos inadecuadamente ubicados en estanterías.</b></li> <li>• <b>Estanterías inestables, no arriostradas.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las estanterías deberán estar anclada a la pared y/o al suelo.</li> <li>• Se respetará la carga máxima de la estantería, no colocándose nunca objetos y/o materiales por encima de las estanterías.</li> <li>• Los objetos más utilizados se deberán colocar a la altura del tronco.</li> <li>• Los objetos más voluminosos y/o pesados se colocarán en las baldas más bajas.</li> <li>• A la hora de subir y bajar escaleras nunca llevar herramientas u objetos bajo las manos (colgarlas al cinturón, a la escalera...).</li> <li>• Señalizar la zona de trabajo cuando se esté trabajando sobre una escalera de mano.</li> </ul>
<p><b>CAÍDAS DESDE ALTURA Y A DISTINTO NIVEL</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Escaleras fijas</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anchura mínima de 1 metro, excepto escaleras de servicio (55 cm).</li> <li>• Todos los peldaños deberán tener las mismas dimensiones.</li> <li>• Los lados abiertos de las escaleras estarán debidamente protegidos con barandillas.</li> <li>• Mantener un adecuado orden y limpieza, vigilando que se encuentren siempre secas y libres de obstáculos.</li> <li>• Mantener unos adecuados niveles de iluminación.</li> <li>• Proporcionar calzado de seguridad adecuado, cuando sea necesario.</li> </ul>

RIESGO	CAUSA	MEDIDAS PREVENTIVAS
<p><b>CAÍDAS DESDE ALTURA Y A DISTINTO NIVEL</b></p>	<p><b>Escaleras de mano y escalas.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizar siempre escaleras con peldaños antideslizantes y, en caso de escaleras de tijera, éstas deberán disponer de elementos que impidan su apertura.</li> <li>• Colocar las escaleras de mano en ángulo seguro y posición estable.</li> <li>• Solicitar ayuda a la hora de bajar elementos voluminosos o pesados ubicados en altura.</li> <li>• Las herramientas o materiales que se estén utilizando durante el trabajo en una escalera manual, nunca se dejarán sobre los peldaños, sino que se ubicarán en una bolsa sujeta a la escalera, colgada del hombro o sujeta a la cintura del trabajador.</li> <li>• En la utilización de escaleras de mano de tijera, no se debe pasar nunca de un lado a otro por la parte superior, ni tampoco trabajar a caballo.</li> <li>• Revisar con anterioridad a su uso las escaleras, no haciendo uso de escaleras inestables, deterioradas o defectuosas. Mantenimiento adecuado y periódico.</li> <li>• Utilizar calzado adecuado (evitar deslizamientos o resbalones).</li> <li>• Después de la utilización de la escalera, se debe:             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Limpiar las sustancias que pudieran haber caído sobre ella.</li> <li>– Revisar y, si se encuentra algún defecto que pueda afectar a su seguridad, señalizarla con un letrero que prohíba su uso, enviándola a reparar o sustituir.</li> <li>– Almacenar correctamente, libre de condiciones climatológicas adversas, nunca sobre el suelo sino colgada y apoyada sobre los largueros.</li> </ul> </li> </ul>
	<p><b>Rampas, muelles de carga.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El pavimento de las rampas será antideslizante y no resbaladizo.</li> <li>• Las rampas tendrán una pendiente adecuada.</li> <li>• Las rampas y muelles de carga estarán debidamente protegidas.</li> </ul>



<p><b>CAÍDAS DESDE ALTURA Y A DISTINTO NIVEL</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Almacenamientos elevados.</li> <li>• Altillos o zonas de trabajo elevadas.</li> <li>• Contenedores, sumideros, tinas, pozos,...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colocar barandillas, barras intermedias y plintos en los altillos o zonas de trabajo elevadas y en las aberturas en el suelo.</li> <li>• Acceder a las zonas de almacenamiento mediante escaleras fijas o móviles debidamente aseguradas, plataformas de trabajo adecuadas y/o ascensores.</li> <li>• Inspeccionar regularmente los elementos de acceso a zonas elevadas.</li> </ul>
<p><b>CAÍDA DE OBJETOS POR DESPLOME O DERRUMBE</b></p>	<p><b>Apilamiento defectuoso de materiales, materias primas y productos.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El apilamiento debe realizarse atendiendo a:             <ul style="list-style-type: none"> <li>– No realizar apilamientos de gran altura. Respetar la altura máxima permitida.</li> <li>– El material que vayamos a apilar debe estar sujeto, para evitar movimientos de cargas.</li> <li>– Cuando se realizan columnas de apilamientos se deben ubicar los elementos más pesados y de mayor volumen en su base.</li> <li>– Instalar barandillas con barras verticales o listón intermedio horizontal y rodapiés para impedir la caída de objetos almacenados.</li> </ul> </li> <li>• Señalizar adecuadamente las zonas de tránsito de las de almacenamiento.</li> </ul>
<p><b>ATRAPAMIENTOS</b></p>	<p><b>Vuelco de vehículos (carretillas elevadoras).</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las carretillas dispondrán de elementos de seguridad con el fin de evitar posibles atrapamientos en caso de que vuelquen, como cinturón de seguridad, placa donde refleje la carga máxima a transportar,...</li> </ul>

RIESGO	CAUSA	MEDIDAS PREVENTIVAS
<p><b>ATRAPAMIENTOS</b></p>	<p><b>Partes móviles accesibles de equipos de trabajo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rodillos;</li> <li>• dispensadores de film;</li> <li>• ejes y cadenas de cintas transportadoras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los trabajadores que manipulen las máquinas estarán debidamente autorizados. Estarán informados y formados en su uso adecuado y seguro.</li> <li>• Todas las máquinas deberán disponer del marcado CE de seguridad.</li> <li>• Se dispondrá de una copia del manual de uso, en castellano, en los puestos de trabajo.</li> <li>• Los equipos de trabajo dispondrán, si lo requieren, de resguardos y dispositivos de seguridad que aislen al trabajador de elementos peligrosos.</li> <li>• La ropa de trabajo no debe ser holgada, para evitar posibles atrapamientos.</li> <li>• Los trabajadores no llevarán anillos, pulseras, colgantes,...</li> <li>• Las cintas transportadoras dispondrán de sistemas de alarma y parada en caso de atrapamiento.</li> <li>• No intentar atrapar objetos que se están desplazando en la cinta transportadora.</li> <li>• Colocar las piezas sin entrar en contacto con la cinta transportadora o la cadena.</li> <li>• Se señalizarán adecuadamente las zonas de los equipos donde se puedan generar atrapamientos.</li> <li>• Se comprobará periódicamente la eficiencia de los medios de protección.</li> <li>• Mantenimiento adecuado y periódico por personal autorizado y especializado.</li> </ul>



<b>ATROPELLLOS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Vías de circulación mal señalizadas.</b></li><li>• <b>Carretillas elevadoras sin señalización de marcha atrás, o que circulan muy rápidamente.</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Señalización adecuada y diferenciada de las vías de tránsito de vehículos y personas.</li><li>• Señalización acústica y luminosa indicadora de marcha atrás.</li><li>• Colocación de espejos en vías de tránsito de visibilidad reducida.</li><li>• Limitación de la velocidad máxima de circulación en el interior del recinto de trabajo.</li><li>• Disponer de zonas de aparcamiento para las carretillas debidamente señalizadas y separadas del proceso productivo. Mantenimiento periódico de las carretillas.</li><li>• Las dimensiones de los muelles y rampas de carga deberán tener dimensiones adaptadas a las cargas transportadas.</li><li>• Los muelles de carga deberán tener al menos una salida, o una en cada extremo cuando tengan gran longitud y sea técnicamente posible.</li><li>• Los trabajadores que conduzcan carretillas deberán estar autorizados para ello. Dispondrán de la información y formación necesaria y disponer de carné de carretillero.</li></ul>
<b>CONTACTOS CON SUSTANCIAS PELIGROSAS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Detergentes.</b></li><li>• <b>Lejía.</b></li><li>• <b>Sustancias caústicas y corrosivas.</b></li><li>• <b>Disolventes.</b></li><li>• <b>Desinfectantes...</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Utilizar siempre sustancias que, teniendo las mismas propiedades, sean menos peligrosas.</li><li>• Exigir al fabricante las Fichas de Datos de Seguridad (FDS) de los productos.</li><li>• Todos los envases deberán estar debidamente cerrados y etiquetados.</li><li>• Establecer un plan de acción para la utilización de los productos (método de trabajo, almacenamiento, higiene y limpieza del persona —antes y después de su utilización—, protecciones colectivas e individuales.</li><li>• Preparar los productos siguiendo las instrucciones del fabricante.</li><li>• No realizar mezclas de productos a no ser que vengan especificadas expresamente por el fabricante.</li><li>• Utilizar los equipos de protección necesarios establecidos en las FDS.</li><li>• Almacenar los productos en lugares adecuados.</li><li>• Reducir al mínimo el número de trabajadores expuestos.</li><li>• Utilizar campanas de extracción localizada (en laboratorios)</li><li>• Formar e informar a los trabajadores.</li></ul>

RIESGO	CAUSA	MEDIDAS PREVENTIVAS
<p><b>CONTACTO ELÉCTRICO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Máquinas.</li> <li>• Herramientas eléctricas manuales.</li> <li>• Humedad...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La instalación eléctrica debe cumplir con los requerimientos establecidos por la normativa vigente.</li> <li>• Se realizará un examen periódico de las instalaciones eléctricas que han sufrido un golpe fuerte o que han sido afectadas por la humedad. Se protegerán mandos e interruptores del ambiente húmedo.</li> <li>• Los cuadros y armarios eléctricos de equipos y maquinaria sólo serán manipulados por personal autorizado y formado para ello. Deberán estar dotados de dispositivos diferenciales de alta sensibilidad que protejan al trabajador de posibles derivaciones, y que tengan en cuenta la humedad.</li> <li>• Los cuadros eléctricos deben disponer de tapas protectoras y estar señalizados adecuadamente.</li> <li>• Se seleccionarán y utilizarán equipos con el grado de aislamiento y resistencia mecánica y química adecuados al campo de aplicación.</li> <li>• Realizar un control visual de los equipos y máquinas eléctricas para detectar posibles defectos reconocibles antes de comenzar a trabajar.</li> <li>• Comprobar diariamente el estado de cables, enchufes y aparatos eléctricos.</li> <li>• En caso de avería, desconectar la tensión y desenchufar. Comunicar los daños y hacerlos reparar por personal autorizado para trabajos eléctricos. Nunca reparar por su cuenta.</li> <li>• Nunca utilizar aparatos en mal estado, hasta que no hayan sido reparados.</li> <li>• Evitar el uso de "ladrones".</li> <li>• Se retirarán o protegerán los cables eléctricos en contacto con los suelos húmedos o suspendidos sobre los trabajadores.</li> <li>• No utilizar aparatos eléctricos con las manos mojadas o húmedas.</li> <li>• En las baterías de carretillas eléctricas se recomienda utilizar barreras o envolventes en los bornes de las mismas. Evitar dejar elementos metálicos encima.</li> </ul>



<p><b>INCENDIO Y EXPLOSIÓN</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sólidos y líquidos inflamables</b></li> <li>• <b>Focos de ignición (mecheros, chispas eléctricas, llamas abiertas...)</b></li> <li>• <b>Ambiente con mezcla de aire y gases o polvos inflamables.</b></li> <li>• <b>Fallos en la instalación eléctrica.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponer únicamente de la cantidad necesaria de materiales inflamables o combustibles necesaria para trabajar. Almacenar el resto en las zonas destinadas a almacén.</li> <li>• Los productos inflamables se almacenarán en locales especialmente destinados para ello, debidamente aislados y ventilados.</li> <li>• Los almacenes estarán ubicados en lugares distintos e independientes a las zonas de trabajo.</li> <li>• La zona de carga de combustible de las carretillas elevadoras de gasoil se ubicará fuera del proceso productivo.</li> <li>• La instalación eléctrica debe ser antideflagrante.</li> <li>• Se dispondrá de instalaciones fijas de extinción y se colocarán extintores adecuados a las clases de fuego, accesibles y debidamente señalizadas.</li> <li>• Se instalarán sistemas de detección automáticos y alarma.</li> <li>• Se realizará un mantenimiento periódico de las instalaciones y equipos de alarma, detección y extinción.</li> <li>• Las vías y salidas de evacuación se mantendrán libres de obstáculos.</li> <li>• Las vías y salidas de emergencia estarán debidamente señalizadas y se abrirán en el sentido de la evacuación. Se colocarán carteles con planos de localización (“Vd. está aquí”).</li> <li>• Elaborar planes de emergencia, facilitar instrucciones a los trabajadores y realizar simulacros periódicos.</li> <li>• Facilitar formación e información a los trabajadores.</li> </ul>
------------------------------------	--	---

RIESGO	CAUSA	MEDIDAS PREVENTIVAS
<p><b>CONTACTOS TÉRMICOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipos para el tratamiento de esterilización de los productos:</li> <li>• esterilizadores;</li> <li>• pasteurizadores,...</li> <li>• Manipulación de envases a altas temperaturas.</li> <li>• Contacto con superficies o materiales muy fríos:</li> <li>• agua fría;</li> <li>• productos ultracongelados.</li> <li>• Contacto con líquidos a elevadas temperaturas.</li> <li>• Contacto con superficies calientes:</li> <li>• canalizaciones de vapor;</li> <li>• equipos para la realización de 'hot-break';</li> <li>• calderas, '...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las vías de desplazamiento estarán alejadas de zonas donde se localicen superficies calientes.</li> <li>• Apantallar y/o separar las zonas de riesgo.</li> <li>• Aislar y proteger las superficies calientes para evitar el contacto directo de los trabajadores con ellas.</li> <li>• Instalar revestimiento termoaislante en las tuberías, cuando sea posible.</li> <li>• Utilizar tuberías fijas para vapor.</li> <li>• Asegurar las tuberías a los grifos para evitar su desprendimiento.</li> <li>• Utilizar indicadores de nivel para evitar derrames.</li> <li>• Trabajar en espacios lo más amplios posible y en todo caso no cerrados.</li> <li>• Aislar los objetos y las herramientas (asas, mangos,...)</li> <li>• Proporcionar a los trabajadores equipos de protección adecuados frente a las altas temperaturas.</li> <li>• Establecer un plan de revisión y mantenimiento periódico de tuberías y calderas.</li> <li>• Señalizar, aquellas superficies o partes de los equipos que se encuentran a elevadas temperaturas, advirtiendo del riesgo de contacto térmico.</li> </ul>



### HIGIENE

RIESGO	CAUSA	MEDIDAS PREVENTIVAS
RUIDO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Maquinaria</li><li>• Empaquetadoras (latas, vidrio...).</li><li>• Picadoras</li><li>• Aire comprimido.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comprar máquinas y demás equipos de trabajo teniendo en cuenta el nivel de ruido que producen durante su normal funcionamiento.</li><li>• Realizar una evaluación de los niveles de exposición a ruido.</li><li>• Efectuar un mantenimiento periódico y adecuado de la maquinaria y herramientas.</li><li>• Utilizar revestimientos en paredes y techo que absorban el ruido.</li><li>• Aislar las fuentes de ruido.</li><li>• Disminuir los tiempos de exposición: turnos de trabajo, evitando el paso por zonas de alta exposición,...</li><li>• Delimitar y señalar las zonas de exposición a ruido.</li><li>• Diseñar programas de reducción de ruido.</li><li>• Utilizar los medios de protección individual necesarios y adecuados.</li><li>• Facilitar formación e información a los trabajadores.</li><li>• Vigilar la salud de los trabajadores periódicamente.</li></ul>
VIBRACIONES	Carretillas elevadoras	<ul style="list-style-type: none"><li>• Seleccionar vehículos y otros medios de transporte con baja intensidad de vibración.</li><li>• Utilizar vehículos con asientos anti-vibratorios.</li><li>• Seleccionar neumáticos anti-vibratorios.</li><li>• Nivelar las vías de circulación.</li><li>• Reducir los periodos de trabajo.</li><li>• Limitar la velocidad de circulación.</li></ul>

RIESGO	CAUSA	MEDIDAS PREVENTIVAS
TEMPERATURA	<p><b>Muelles de carga y descarga:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• exposición a altas y bajas temperaturas;</li> <li>• corrientes de aire.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las plataformas deben estar techadas para proteger de la lluvia y de la exposición directa al sol</li> <li>• Establecer rotaciones de tareas en trabajadores expuestos.</li> <li>• No permanecer en el exterior más del tiempo estrictamente necesario para la realización de los trabajos.</li> <li>• Determinar y llevar a cabo pausas adecuadas durante el trabajo en condiciones de calor.</li> <li>• Proporcionar ropa con protección adecuada.</li> <li>• Evitar corrientes de aire.</li> </ul>
	<p><b>Cámaras frigoríficas y de conservación</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de ropa de protección adecuada frente a bajas temperaturas.</li> <li>• Reducción del tiempo de permanencia en interior de las cámaras.</li> <li>• Establecer sistemas de seguridad y alarma en el interior.</li> <li>• Establecer turnos de trabajo rotativos.</li> <li>• Aislamiento y ventilación adecuada de las instalaciones.</li> <li>• Facilitar a los trabajadores instrucciones sobre las normas de seguridad en el trabajo a bajas temperaturas.</li> <li>• Revisión y aislamiento periódico de las instalaciones.</li> </ul>
	<p><b>Focos de radiación térmica.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apantallar focos de calor radiante.</li> <li>• Instalar, en su caso, sistemas de ventilación forzada.</li> </ul>
<p><b>HUMEDAD (problemas respiratorios y de sensibilización)</b></p>	<p><b>Humedad ambiental.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dotar a los suelos de una pendiente eficiente a la red de desagües.</li> <li>• Proporcionar una ventilación eficaz.</li> <li>• Evitar instalaciones generadoras de vapores en las zonas de lavado para evitar que se genere acumule demasiada agua.</li> </ul>



<b>CONTACTO CON SUSTANCIAS QUÍMICAS PELIGROSAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sustancias irritantes.</li> <li>• Contacto constante con agua.</li> <li>• Polvo de vegetales, especias, grano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar una adecuada ventilación del local —natural y/o forzada—.</li> <li>• Instalar sistemas de extracción localizada en el foco de generación del contaminante.</li> <li>• Realizar comprobaciones periódicas para prevenir la concentración de gases en el local.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gases del almacenamiento de materias primas.</li> <li>• Emisiones de los vehículos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extraer al exterior el CO<sub>2</sub>.</li> <li>• Limpiar y reemplazar los filtros en ventiladores y extractores según instrucciones del fabricante.</li> <li>• Elaborar y seguir instrucciones de llenado en los contenedores.</li> <li>• Utilizar los equipos de protección individual necesarios.</li> </ul>
<b>AGENTES BIOLÓGICOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de mantenimiento y limpieza de las instalaciones.</li> <li>• Higiene personal</li> <li>• Pinchazos, cortes con hojas, ramas...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener condiciones higiénicas en los establecimientos.</li> <li>• Eliminación adecuada de desechos.</li> <li>• Limpieza y mantenimiento periódico y adecuado de las instalaciones.</li> <li>• Revisión y mantenimiento adecuado de los sistemas de climatización. Renovación de aire periódica.</li> <li>• Retirarse anillos.</li> <li>• Lavarse las manos al comenzar a trabajar y colocarse los guantes, después de utilizarlos y al finalizar de trabajar.</li> <li>• Desinfectar y proteger adecuadamente los cortes o heridas.</li> <li>• Facilitar taquillas diferentes para ropa de trabajo y ropa de casa.</li> <li>• Realizar la limpieza de la ropa de trabajo por la empresa, con medios propios o externos.</li> <li>• Vigilancia de la salud.</li> </ul>
	<b>Contacto con despojos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rutas de eliminación cortas, alejadas de la planta y evitando pasar por zonas de producción abiertas limpias</li> <li>• Formación e información sobre los procesos de higiene necesarios.</li> <li>• Equipos de protección individual.</li> </ul>

RIESGO	CAUSA	MEDIDAS PREVENTIVAS
<b>AGENTES BIOLÓGICOS</b>	<b>Microorganismos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos de trabajo adecuados.</li> <li>• Utilización de agua clorada que impida el desarrollo de microorganismos.</li> </ul>
	<b>Desarrollo de hongos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• durante el trabajo;</li> <li>• en el almacenamiento;</li> <li>• en materias primas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer y realizar un programa de limpieza y desinfección.</li> <li>• Ventilación —natural o forzada— de los locales.</li> <li>• Disponer, donde sea necesario, de extracciones localizadas.</li> <li>• Utilizar pinturas anti-hongos en paredes y techos.</li> <li>• Realizar inspecciones periódicas para detectar el desarrollo de hongos.</li> <li>• Eliminación de desechos.</li> </ul>
	<b>Picaduras de insectos, heridas al manipular fruta.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer y realizar un programa de limpieza y desinfección.</li> <li>• Instalar mosquiteros y trampas para insectos.</li> <li>• Sellar las superficies de los recipientes.</li> <li>• Aislar las zonas de preparación de la fruta.</li> </ul>



### ERGONOMÍA

RIESGO	CAUSA	MEDIDAS PREVENTIVAS
DISCONFORT ACÚSTICO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Equipos ruidosos (impresoras, ventiladores, aire acondicionado...).</li><li>• Conversaciones.</li><li>• Ruidos Exteriores.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Adquirir trabajos con marcado CE, teniendo en cuenta el nivel de ruido que producen durante su normal funcionamiento.</li><li>• Revestir paredes y techos con paneles que absorban el ruido.</li><li>• Aislar las fuentes de ruido.</li><li>• Colocar doble acristalamiento en las ventanas que se encuentren orientadas hacia zonas ruidosas.</li><li>• Dimensionar las zonas de trabajo adecuadamente, teniendo en cuenta el número de personas que van a trabajar, nuevos puestos de trabajo, nuevos equipos de trabajo que puedan aumentar el ruido...</li><li>• Mantenimiento de los equipos.</li></ul>
DISCONFORT TÉRMICO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Temperatura inadecuada (calor, frío) en todos o algunos de los puestos de trabajo.</li><li>• Corrientes de aire</li><li>• Humedad del aire inadecuada.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Regular la temperatura a niveles confortables (calefacción / aire acondicionado). Entre 17 y 27°C en zonas donde se realicen trabajos sedentarios, propios de oficinas o similares. Entre 14 y 25°C en zonas donde se realicen trabajos ligeros.</li><li>• Evitar las corrientes de aire.</li><li>• Humedad relativa comprendida entre el 30 % - 70 %.</li><li>• Facilitar ropa de trabajo impermeable para evitar la sensación de mojado.</li><li>• Evitar corrientes de aire.</li></ul>

RIESGO	CAUSA	MEDIDAS PREVENTIVAS
<p><b>ILUMINACIÓN</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Inadecuada o insuficiente iluminación.</b></li> <li>• <b>Falta de iluminación natural.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adecuar la iluminación a las exigencias visuales de las tareas.</li> <li>• Eliminar o apantallar las fuentes de luz deslumbrantes.</li> <li>• Se debe primar la luz natural sobre la luz artificial ya que es la más adecuada por su calidad y bienestar.</li> <li>• Las luminarias tendrán difusores de luz y estar protegidas de manera que se eviten deslumbramientos o reflejos molestos.</li> <li>• Ambientes de trabajo claros y con luz difusa, de modo que la iluminación sea uniforme, sin sombras, ni brillos que cansen la vista.</li> <li>• El sistema de iluminación debe asegurar los niveles suficientes y adecuados en función de la tarea que se vaya a realizar y en todas las instalaciones del centro. Una falta o deficiencia de los niveles de iluminación puede incrementar el riesgo de caídas, golpes,...</li> <li>• Se deben controlar los reflejos y deslumbramientos que dificultan la visión y puede incrementar el riesgo de accidente.</li> <li>• Tener en cuenta a la hora de diseñar los puestos de trabajo el tratamiento cromático del ambiente y el área de trabajo para facilitar la percepción</li> <li>• Los trabajadores no deberán realizar tareas continuamente frente a ventanas, dotando estas de persianas o similares para evitar deslumbramientos.</li> <li>• Evitar materiales brillantes que favorecen los reflejos.</li> <li>• Se realizará un programa de mantenimiento de las luminarias para asegurar unos adecuados niveles de iluminación: sustitución de focos fundidos, luminarias, difusores, limpieza periódica de los mismos.</li> </ul>
<p><b>DISEÑO INADECUADO DE PUESTOS DE TRABAJO</b></p>	<p><b>Espacio de trabajo insuficiente en líneas de manipulado y procesamiento.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colocar las líneas de manipulado y procesamiento con suficiente espacio entre ellas.</li> <li>• En el trabajo en cadena dejar espacio suficiente entre trabajadores.</li> <li>• Adaptar la maquinaria portátil para facilitar adoptar una posición cómoda en el trabajo</li> </ul>



<b>SOBRE-ESFUERZOS</b>	<b>Manipulación manual de cargas.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dotar de medios mecánicos de transporte y manipulación de cargas: transpaletas manuales, carretillas, mecanización de los procesos con cintas transportadoras,...</li><li>• Disminuir el peso de las cargas.</li><li>• Reducir el tamaño de la carga.</li><li>• Pedir ayuda a compañeros cuando haya que alzar o transportar cargas pesadas o voluminosas.</li><li>• Separar los pies para proporcionar una postura estable y equilibrada.</li><li>• Doblar las piernas manteniendo en todo momento la espalda derecha y el mentón metido. No flexionar demasiado las rodillas.</li><li>• Sujetar firmemente la carga empleando ambas manos.</li><li>• Levantarse suavemente por extensión de las piernas con la espalda recta y el mentón levantado.</li><li>• No dar tirones a la carga ni moverla de forma rápida o brusca.</li><li>• Procurar no efectuar giros, es preferible mover los pies para colocarse en la posición adecuada.</li><li>• Cargar o transportar los pesos pegándolos al cuerpo y en posición erguida.</li><li>• Información y formación adecuada sobre el transporte y manipulación manual de cargas.</li></ul>
	<b>Movimientos repetitivos.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mecanizar, en la medida de lo posible, los procesos en los que los trabajadores tengan que realizar movimientos repetitivos.</li><li>• Facilitar la realización de pausas.</li><li>• Utilizar cuchillas bien afiladas para reducir el esfuerzo de muñecas y las palmas de las manos</li><li>• Rotación de tareas.</li><li>• Procurar disminuir la repetitividad de la tarea reestructurando el método de trabajo.</li></ul>

RIESGO	CAUSA	MEDIDAS PREVENTIVAS
<p><b>SOBRE-ESFUERZOS</b></p>	<p><b>Posturas forzadas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mecanizar, en la medida de lo posible, los procesos en los que los trabajadores tengan que adoptar posturas forzadas.</li> <li>• Seleccionar los útiles de trabajo (mangos, alargaderas, asientos graduables en altura) con un diseño adecuado para evitar las posturas forzadas.</li> <li>• Alternar el pie de apoyo, para reducir la tensión muscular necesaria para mantener el equilibrio cuando se tenga que estar mucho tiempo de pie manteniendo la misma posición.</li> <li>• Colocar los útiles y demás medios de trabajo al alcance de la mano.</li> <li>• Posibilitar los cambios de postura y descanso durante el trabajo. Facilitar asientos o peldaños de descanso.</li> <li>• Rodear los obstáculos, no estirando demasiado los brazos, ni inclinar la espalda, es mejor desplazarse.</li> <li>• Mantener el cuerpo erguido (prevenir problemas de columna).</li> <li>• Rotación de tareas.</li> </ul>



## 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 de 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 aumentan 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 la dimensión psicosocial de las políticas de prevención de riesgos. Sin embargo, está claro que estos riesgos presentan especialidades respecto de los tradicionales, en particular por su origen “multicausal” o “multifactorial”, que dificulta su identificación en una empresa concreta y, sobre todo, su prevención.

En efecto, por lo general nosotros podremos identificar y aislar los factores que producen riesgos tradicionales, como los eléctricos, los químicos, los biológicos o ambientales. Esta tarea es más ardua y compleja, en el caso de los factores de riesgo psicosociales 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 las organizaciones 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

Cuando 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.



También 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, puede 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 disminuyendo su nivel de atención y aumentando el tiempo 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.

**Temperatura:** Se puede definir «confort térmico», como la situación en la que las personas no experimentan ni sensación de frío, ni sensación de calor. Evaluarlo supone una tarea compleja, ya que no sólo hace necesario evaluar aspectos físicos (temperatura, humedad, velocidad del aire...), sino que conlleva además tener en cuenta otras variables como el tipo de ropa, la actividad física..., y las sensaciones subjetivas de cada persona. Un exceso de calor puede producir una sensación de somnolencia, irritabilidad, sofoco, agobio..., mientras que bajas temperaturas pueden disminuir las destrezas manuales del trabajador/a.

**Espacio de trabajo:** Un trabajador que realice su trabajo en espacios reducidos y se vea obligado a mantener posturas continuadas a lo largo del tiempo, puede sufrir trastornos físicos del sistema locomotor —trastornos músculo-esqueléticos—. Esta situación mantenida a lo largo de la jornada laboral también puede ser fuente generadora de estrés.

### CARGA DE TRABAJO. CARGA MENTAL

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

#### Carga mental

Al hablar de carga mental hablamos también de carga de trabajo, sin embargo, en este caso incidimos en el esfuerzo mental que debe realizar el trabajador para hacer frente a las demandas que requiere su actividad profesional. Este proceso exige un estado de atención (capaci-

dad 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 canti-



dad 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 conlleva 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 relacionadas 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.

## Ambigüedad/Conflictividad de Rol

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

**Conflictividad de rol:** Se produce cuando hay demandas, exigencias de trabajo, que son entre si 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.

## ESTILOS DE MANDO Y DIRECCIÓN

### 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.

### Neutralizan o amortiguan 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, 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 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 al 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 di-

rección, 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 al contenido de las tareas 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 laboral. 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.

### Sistemas de Comunicación

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

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.

### 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 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

Hace referencia al grado en que las empresas muestran una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador o, por el contrario, se trata de una concepción puramente instrumental y despersonalizada de este. 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 personal, 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.
- **Lenguaje corporal agresivo:** que exprese intimidación, desprecio, desdén.
- **Acoso:** Incluido *mobbing*, hostigamiento, intimidación, así como acoso sexual y/o discriminatorio.

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 atemorizan, 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 con sus compañeros o superiores 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 tres 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 dos días de noche, dos días



de tarde, dos 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 trabajan 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 psicosomáticas”. 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.

## 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 tienen por tales, podríamos ir incluyendo progresivamente



otros riesgos profesionales calificables como “psicosociales” conforme a los avances científicos y el progreso social. A día de hoy, se considera que forman parte de este catálogo de riesgos psicosociales los siguientes:

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

## 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 músculo-esqueléticas.

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

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

ESTRESORES

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

CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS

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



Por lo tanto, cuando hablamos de estrés nos estamos refiriendo al estado físico y psíquico generado por elementos agresivos externos y que producen alteraciones orgánicas y anímicas al trabajador. Al existir una inadecuación entre las exigencias y la capacidad de respuesta del trabajador aparece, en éste, el miedo, la inseguridad, la ansiedad... En este sentido algunas de las acciones para prevenir 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 si hay un consenso a la hora de considerarlo como la respuesta o resultado de la exposición del trabajador a un proceso de estrés laboral crónico. 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 AL ‘BURNOUT’

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



## D.1 CONSECUENCIAS DEL 'BURNOUT'

Las podemos clasificar en consecuencias personales, familiares y laborales:

PERSONALES	FAMILIARES	LABORALES
<ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• El agotamiento emocional va acompañado de un agotamiento y/o cansancio físico, de una sensación de "no poder enfrentarse a un nuevo día.</li><li>• El cansancio se debe a la tensión, a la que está sometido el trabajador que le impide desconectar. No duerme bien lo que conlleva una debilidad que produce alteraciones físicas como trastornos gastrointestinales, dolor de espalda y musculares, tensiones de cuello y dolores de cabeza...</li><li>• La salud mental también se ve afectada, se producen ciertos mecanismos cognitivos-actitudinales como puede ser reducción de la autoestima de tal modo que los trabajadores afectados de 'burnout' suelen ser personas con tendencia a autoculparse, a tener actitudes negativas hacia si mismos y hacia su trabajo apareciendo sentimientos de inferioridad e incomprensión acompañado de pérdida de confianza.</li></ul>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Permanecer poco tiempo en el puesto de trabajo.</li><li>• Alargar las pausas.</li><li>• Aprovechar las bajas por enfermedad.</li><li>• Intentos de cambiar de trabajo y/o de actividad.</li></ul>

## D.2 MEDIDAS PREVENTIVAS

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

A nivel organizacional	A nivel grupal	A nivel individual
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de programas de prevención en riesgos psicosociales.</li> <li>• Potenciar la comunicación tanto ascendente como descendente.</li> <li>• Reestructuración y rediseño de los puestos de trabajo.</li> <li>• Establecer de manera precisa y clara el sistema de roles.</li> <li>• Delimitar los estilos de mando y liderazgo.</li> <li>• Proporcionar el trabajo cooperativo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomentar las relaciones interpersonales.</li> <li>• Fortalecer los vínculos en el trabajo.</li> <li>• Facilitar la información y formación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar conductas que eliminen la fuente de estrés.</li> <li>• Estrategias de asertividad: adoptar una actitud positiva ante el trabajo.</li> <li>• Desconectar —en la medida de lo posible— del trabajo fuera de la jornada laboral.</li> <li>• Tomar pequeños descansos durante la jornada laboral.</li> <li>• Marcarse objetivos reales y fáciles de conseguir.</li> <li>• Practicar técnicas de relajación.</li> </ul>



## 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”.

Según el **Acuerdo Marco Europeo sobre acoso y violencia en el trabajo**, (Anexo 3), “se habla de violencia cuando se produce la agresión de uno o más trabajadores o directivos en situaciones vinculadas al trabajo”. “El

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

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

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

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

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

## 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 intencionada.

La violencia física es más visible porque suele producir un traumatismo, una lesión de forma inmediata. En cam-

bio, 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—, 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 per-



sona en el lugar de trabajo” (H. Leymann). El **Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y Violencia en el Trabajo** dice “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”.

Existe pleno acuerdo en exigir que se trata 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 víctima, provocando que abandone el puesto de trabajo de forma “voluntaria” en silencio, o que se aíse del grupo. O bien pueden existir otras motivaciones como: utilizar a la víctima como chivo expiatorio, degradar sus condiciones de trabajo, destruirla moralmente, intimidarla para que acepte determinadas exigencias,...

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

Así pues, con carácter general se entenderá como **Acoso Moral en el Trabajo** toda *conducta negativa entre compañeros de trabajos o entre superiores y subordinados, como consecuencia de la cual la persona contra*

*la que se ejerce, de forma reiterada, es ofendida, humillada e intimidada en su ambiente laboral por otra u otras.* Podemos distinguir varios tipos de acoso atendiendo al derecho fundamental que sea 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.



## 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, hostelería, textil, sanidad, vigilancia/seguridad privada, teleoperadores, cárnicas, cerámica/azulejos, telecomunicaciones, lo que ha permitido obtener una visión global de la existencia de los riesgos psicosociales en el mercado laboral actual y del grado en que estos riesgos afectan 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, complementados con las opiniones de los trabajadores expresadas en los grupos de discusión, ha sido la principal vía de información sobre la incidencia de los riesgos psicosociales en la salud de los trabajadores. 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.

En la presente guía se analizan los resultados obtenidos a partir de los cuestionarios realizados con la colaboración de trabajadores del sector de Conservas Vegetales, y cuya finalidad es facilitar, tanto a trabajadores como a delegados de prevención, un instrumento de partida para poder enfocar estrategias preventivas necesarias para abordar prevención de los riesgos psicosociales detectados y su impacto sobre la seguridad y salud de los trabajadores de este sector.

## A. PRINCIPALES RIESGOS ENCONTRADOS

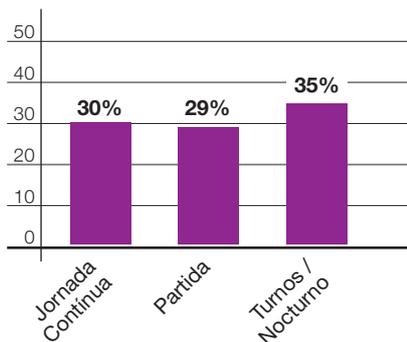
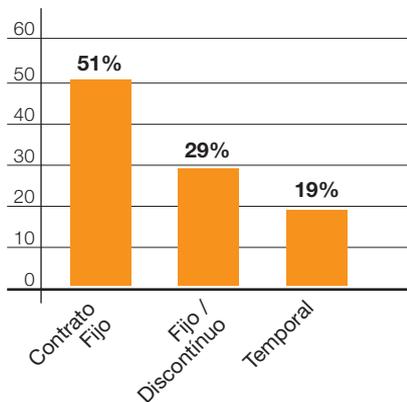
El análisis de las variables investigadas se ha hecho por un lado, midiendo qué factores de riesgo psicosocial están presentes en el centro de trabajo y qué tipo de riesgos se deriva de ellos. Por otro lado se ha medido el nivel de riesgo, alto o medio, que afecta a los trabajadores. De este modo hablamos de **nivel de riesgo alto** cuando estamos ante una situación en la que la persona 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, hablamos de **nivel 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.

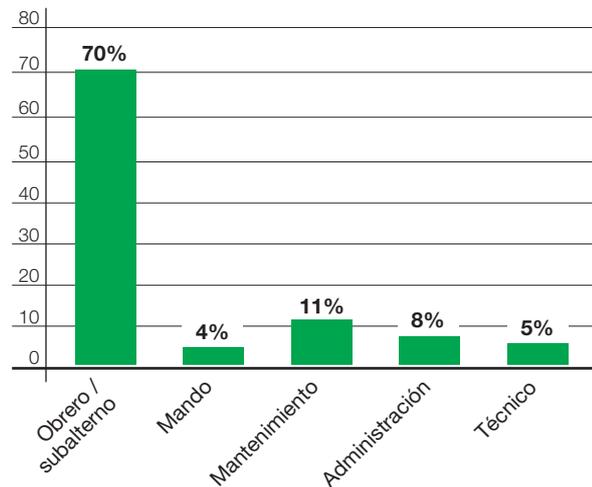
### A.1 Análisis de resultados globales

La investigación llevada a cabo por el Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales durante el proyecto del año 2008, contó con la participación de 263 trabajadores que han contestado el cuestionario sobre riesgos psicosociales. Los datos nos dan un perfil del trabajador del sector de Conservas Vegetales, que queda como sigue:

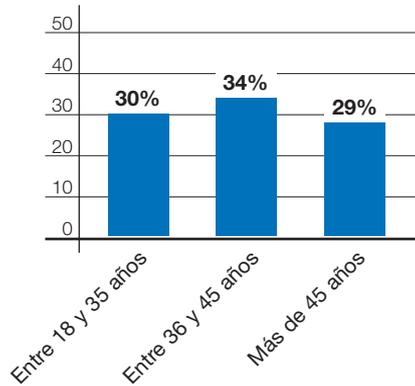
El 51% de los trabajadores tiene un contrato fijo a tiempo completo. En lo que respecta al horario, el 29% tiene jornada partida, un 30% tiene jornada continua y un 35% trabaja a turnos, incluyendo este porcentaje, los trabajadores que trabajan en turno de noche.



Con respecto a la categoría profesional, el 70% se engloba dentro del grupo profesional del personal obrero y subalterno, un 5% es personal técnico, un 9% es personal de mantenimiento, un 8% es personal de administración y un 4% mando intermedio/supervisor.

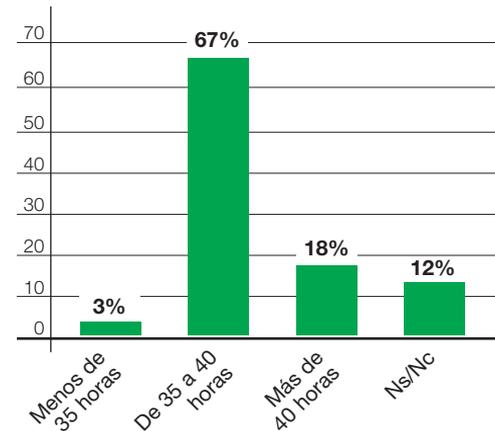
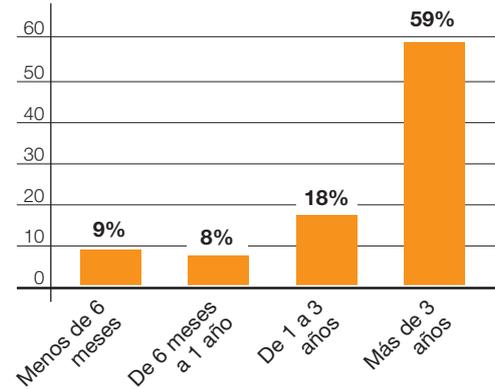


El 30% de los trabajadores tienen una edad entre 18-35 años, un 34% entre 36-45 años y un 25% una edad comprendida entre 46-55 años. Los trabajadores de más de 55 años son un 3% y los que no contestan son un porcentaje del 7%.



Por sexos, el 45% son hombres y el 44% mujeres (un 11% no especifica su sexo en el cuestionario).

El 59% tiene una antigüedad en la empresa de más de tres años. Un 67% de los trabajadores realiza una jornada laboral de entre 35 y 40 horas semanales y un 18% realiza una jornada de más de 40 horas semanales.



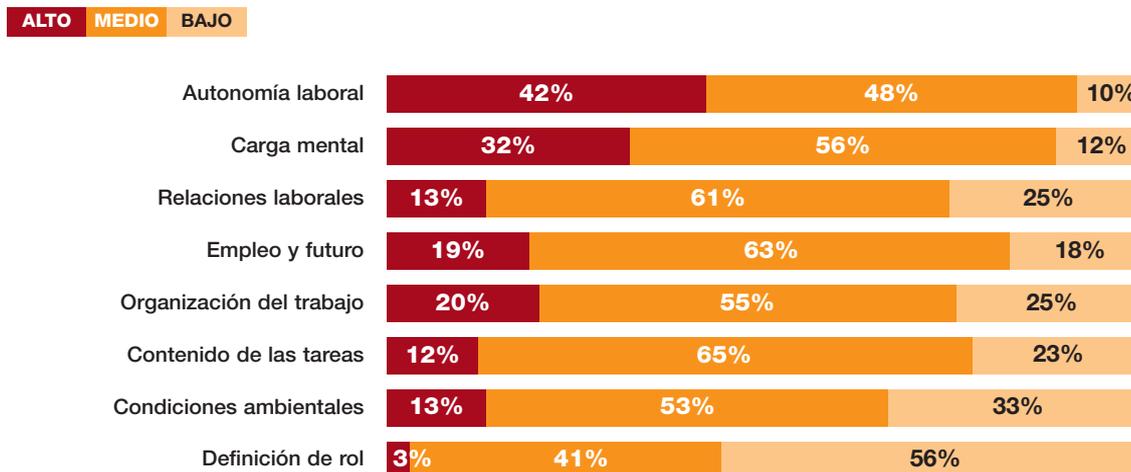


El 30% tiene estudios primarios de EGB, el 27% el graduado escolar, el 20% estudios de FP, el 11% estudios de BUP y el 5% estudios de COU.

El perfil nos habla de un trabajador o trabajadora con contrato fijo a tiempo completo, con jornadas variadas, con unas funciones de obrero/subalterno, con una edad comprendida entre 30-45 años, con una antigüedad en la empresa de más de tres años, una jornada laboral de entre 35-40 horas, con estudios primarios.

## A.2 Factores de Riesgo Psicosocial

Es este apartado analizamos los datos obtenidos en el trabajo de campo sobre la exposición a cada uno de los factores de riesgo psicosocial. Los datos globales más relevantes obtenidos son los siguientes:

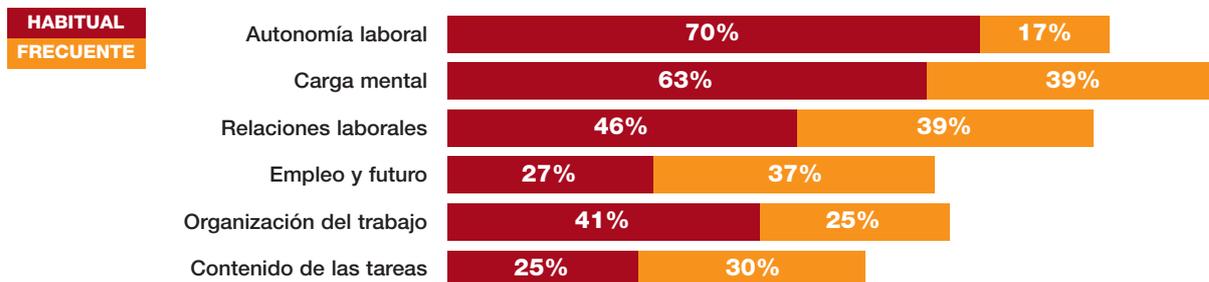


La falta de autonomía para el desempeño del trabajo diario, y la elevada carga mental a la que tienen que enfrentarse los trabajadores de manera habitual, son los factores de riesgo más destacados. Vamos a analizar con más detalle estos factores.

**Condiciones Ambientales:** Un 13% de los trabajadores realiza su trabajo en unas condiciones ambientales inadecuadas o desfavorables. Nos referimos a problemas con el espacio de trabajo, las condiciones de temperatura y humedad, el ruido y la iluminación. Todos estos factores inciden en los riesgos psicosociales. En un análisis más detallado, tenemos que un 14% considera que la iluminación solo es adecuada algunas veces. Con respecto a la temperatura, el 19% considera que nunca es adecuada la temperatura en el lugar de trabajo, y un 37% que solo lo es algunas veces. En lo que se refiere al ruido, el 24% dice que los niveles de ruido no son

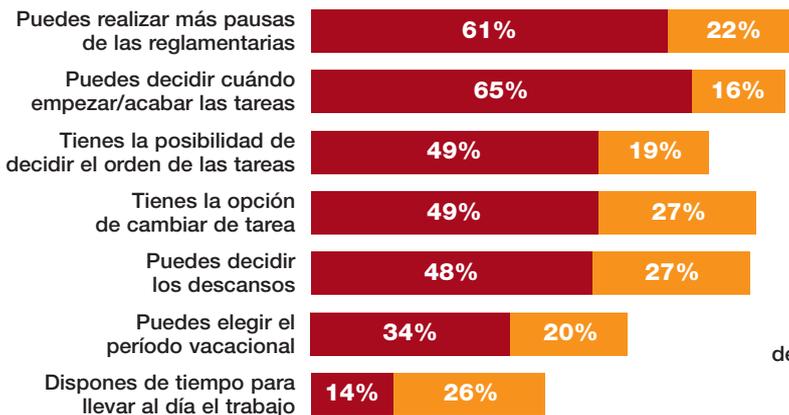
apropiados nunca, y un 36% que solo son apropiados algunas veces. El espacio de trabajo no es adecuado nunca para un 9% de los trabajadores del sector, y solo algunas veces para un 26% de la población encuestada.

**Carga Mental:** Un 32% presenta una alta carga mental, debido a ritmos de trabajo altos, excesiva cantidad de trabajo, trabajar con plazos y fechas ajustadas, etc. La carga mental afecta al nivel de atención que se requiere para realizar la actividad o a la capacidad de concentración que demandan las tareas. En detalle tenemos que un 70% tiene un nivel de atención elevado habitualmente, un 39% de trabajar muy rápido de manera frecuente, y otro 39% dice tener excesiva cantidad de trabajo. Los ritmos de trabajo son altos con frecuencia para un 37%, un 25% trabaja con plazos y fechas ajustados, y un 30% considera su trabajo complejo o difícil.



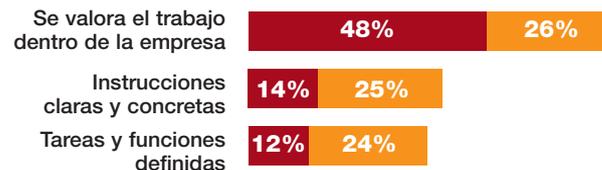


**Autonomía:** Este factor se asocia a la capacidad del trabajador para organizar su trabajo. El 42% carece de autonomía para la realización de su trabajo. Existe un 65% que no puede decidir cuando empezar o acabar las tareas, y un 49% que no puede decidir el orden de las tareas que realizan; un 49% no tiene opción de cambiar de tarea, y un 48% no puede decidir los descansos. El 38% nunca puede decidir y escoger sus vacaciones.

**NUNCA****FRECUENTE**

**Estilo de mando y definición de rol:** Para un 52% de los trabajadores encuestados en el sector de conservas vegetales, el estilo de mando es autoritario. Este estilo de mando se basa en el principio de autoridad: el jefe manda y los trabajadores obedecen.

Un 3% presenta un riesgo alto dado de indefinición de su rol en el trabajo; existen problemas con la definición de las funciones (un 24% considera que sus funciones no están bien claras y definidas), o la percepción del trabajador sobre lo que se espera de él, ya que existe un sentimiento de no valoración de su trabajo por parte de la empresa (48%). También refieren que, frecuentemente existen con incongruencias y contradicciones entre las tareas que realizan (24%).

**NUNCA****FRECUENTE**

**Organización del trabajo:** Este factor tiene una gran importancia en las condiciones psicosociales de los lugares de trabajo e influye significativamente en el bienestar de los trabajadores, pues abarca todos los aspectos de la estructura organizativa, desde la participación y consulta de los trabajadores, hasta los recursos humanos y materiales de la empresa, pasando por la organización de los horarios de trabajo, el grado de control y conocimiento que tienen los trabajadores sobre su propio trabajo, o la posibilidad de compaginar la vida laboral y la personal.

En lo que respecta a este factor psicosocial, un 20% de los trabajadores presenta un riesgo alto por una mala organización. En concreto, un 56% dice que no se cuenta con su opinión para planificar las tareas, que nunca se fomenta la participación (51%), que no se participa en la toma de decisiones (57%), que no se dispone de tiempo suficiente para realizar el trabajo (34%), y un 29% no controla nunca el resultado de su tarea. Es de destacar que un 22% de los trabajadores no puede conciliar su vida laboral con la personal.





**Contenido del trabajo:** El 12% de los trabajadores encuestados considera que su trabajo es pobre en contenidos, monótono y con tareas rutinarias, repetitivas y de

corta duración (49%), poco o nada interesante (25%), que no tiene una buena imagen social (27%), y habitualmente estresante (34%).

**HABITUALMENTE**  
**FRECUENTEMENTE**



**Relaciones laborales:** aquí se incluyen los sistemas de comunicación de la empresa, el clima laboral existente, el apoyo social que proporciona el considerarse parte de un mismo proyecto, el trabajo en equipo, etc. Un 13% considera que las relaciones laborales son insatisfactorias, debido a que no se fomenta la comunicación

con los superiores (43%), a que no existen canales de comunicación accesibles para un 41%, falta de información sobre el trabajo con la suficiente antelación 39%, diferencias entre trabajadores fijos y temporales (25%) y a que falta una política retributiva justa para un 32% de los encuestados.

**NUNCA**  
**FRECUENTE**

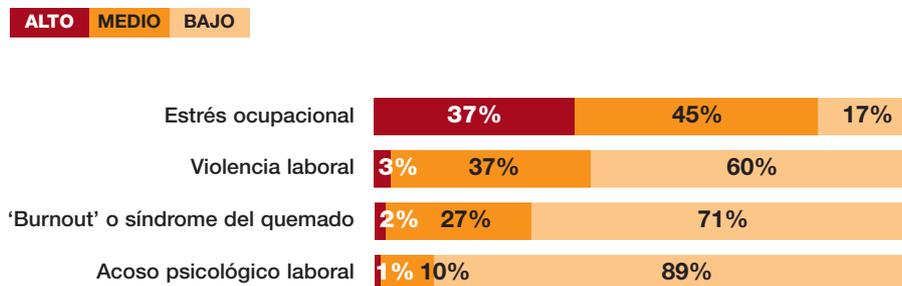




**Estabilidad laboral:** Este factor es el relativo a la estabilidad en el empleo, la inseguridad respecto a este, la satisfacción con el salario recibido, así como el tipo de contrato y como afecta todo esto al desempeño de las tareas. Las condiciones laborales y de futuro profesional son deficientes para un 19% de los trabajadores encuestados. Un 38% siente habitualmente inseguridad respecto a su trabajo, para un 35% influye en su trabajo el tipo de contrato, y para un 24% el salario no se ajusta al trabajo o a sus responsabilidades.

### A.3 Riesgos psicosociales

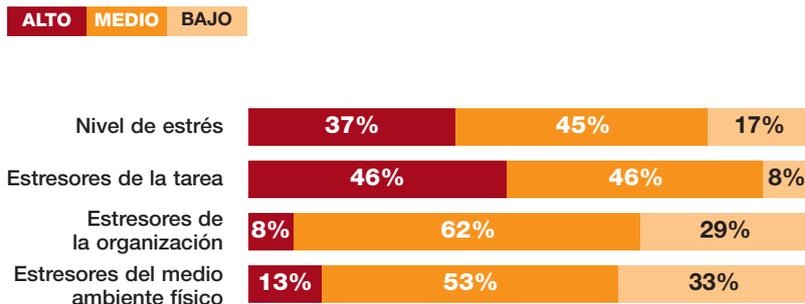
La confluencia de todos estos factores descritos anteriormente tiene como consecuencia la aparición de riesgos psicosociales como: estrés, 'burnout', violencia y acoso psicológico en el trabajo.



HABITUALMENTE  
FRECUENTEMENTE



**Estrés ocupacional:** Un 37% de los trabajadores encuestados dice estar sometido a entornos laborales con un nivel de estrés elevado. Esta situación, de por sí preocupante, se agrava si tenemos en cuenta que un 45% de los trabajadores se encuentra en una situación de riesgo medio, es decir, que, si no se adoptan las medidas necesarias, es probable que manifiesten los efectos negativos del estrés en un plazo entre corto y medio.



Como se ve en el gráfico anterior, son los estresores relacionados con la tarea los que tienen más influencia en los niveles de estrés a los que están expuestos los trabajadores del sector de conservas vegetales (46%). También destacan los estresores que tienen que ver con el medio ambiente físico (13%) que, asociados a los de la tarea, incrementan los niveles de estrés, ya de por sí altos. No podemos dejar de hacer mención a los elevados porcentajes de riesgo medio que se reflejan en el gráfico, ya que nos indican que existe una gran parte de los trabajadores que se sitúan en posiciones peligrosas.

**Burnout:** El 2% de los trabajadores se encuentra profesionalmente “quemado por el trabajo”, mientras que en un 27% de los casos es necesario adoptar de inmediato medidas dirigidas a revertir situaciones que pueden desgastar emocional y profesionalmente a los trabajadores y deteriorar su salud.



Las causas principales de esta situación son las pocas o nulas satisfacciones de carácter personal que tienen los trabajadores por el trabajo desarrollado (nunca ofrece satisfacciones un 34%, algunas veces un 42%), y el sentirse emocionalmente desgastado o agotado (un 8% siempre, un 20% casi siempre).

**Violencia en el trabajo:** la violencia laboral, sea física, psicológica, verbal, o conductual, afecta a un 3% de los trabajadores de este sector. Un 8% manifiesta trabajar en entornos donde son frecuentes (siempre o casi siempre) los casos de violencia verbal; un 4% refiere que se dirigen a los trabajadores con intimidación y amenazas.

Las conductas más habituales en los entornos laborales que son potencialmente violentos en este sector son: amenazas físicas, dirigirse a los trabajadores con gritos, amenazas verbales, evaluar el trabajo de forma injusta y parcial, ignorar la presencia del trabajador, asignarle tareas absurdas e inútiles, exagerar los fallos y el control estricto de horarios y pausas.

**Acoso psicológico laboral:** El 11% de los trabajadores del sector de conservas vegetales trabaja en ambientes laborales psicológicamente agresivos (riesgo medio-alto). La incomunicación (18%), los ataques verbales (13%) y a

la vida privada (13%) y los ataques organizacionales (14%) es lo más destacado.

Las conductas acosadoras más destacadas por aquellos trabajadores que desarrollan su trabajo en entornos agresivos son: asignar tareas por debajo de las capacidades reales del trabajador, control estricto de horarios y pausas, ignorar su presencia, interrumpir cuando habla el trabajador, no dejarle hablar o poner trabas a su expresión, criticar su vida privada, gritarle o hablarle en voz alta, y/o amenazarle verbalmente.

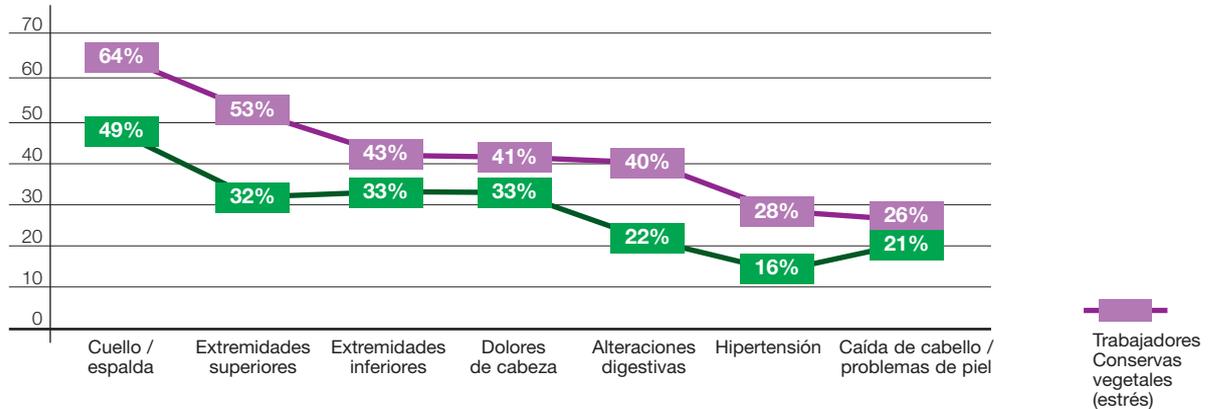
#### A.4 Sintomatología

La exposición a los factores y riesgos psicosociales en el entorno laboral provocan alteraciones en la salud de los trabajadores que se manifiestan en forma de síntomas que afectan tanto física como psicológicamente y de manera conductual.

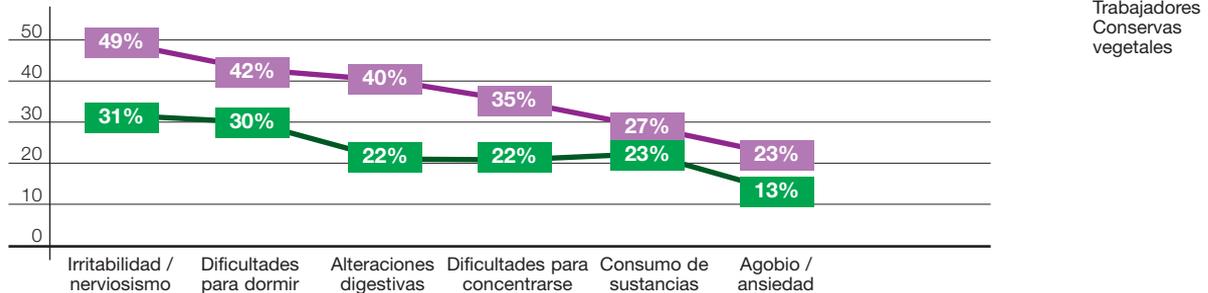
##### Sintomatología de Estrés Laboral:

En los siguientes gráficos se establece una comparativa entre los síntomas, físicos y psicológicos, más frecuentes referidos por los trabajadores del sector, y los mismos síntomas, referidos a los trabajadores del sector que han manifestado estar expuestos a ambientes laborales estresantes.

a) Síntomas físicos asociados al estrés ocupacional



b) Síntomas psicológicos asociados al estrés ocupacional



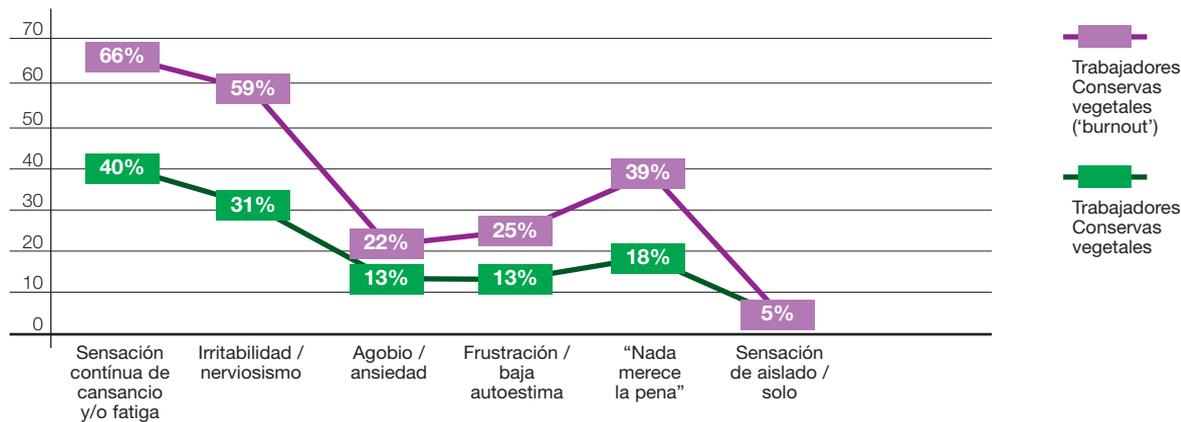


### Sintomatología de 'burnout':

Entre aquellos trabajadores que sufren o se encuentran en riesgo de padecer el síndrome del quemado o burnout, también podemos observar una patología relacionada con el trabajo más frecuente que en la población global del sector.

Los síntomas más habituales son: sensación continua de cansancio y/o fatiga (40% en la población global, porcentaje que se eleva al 66% entre los trabajadores que refieren riesgo de 'burnout'), irritabilidad y nerviosismo (31% que se eleva al 59%), sensación de que nada merece la pena (18% elevado al 39%), frustración y baja autoestima (13% que se eleva a un 25%), y agobio o ansiedad (13% elevado al 22%).

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

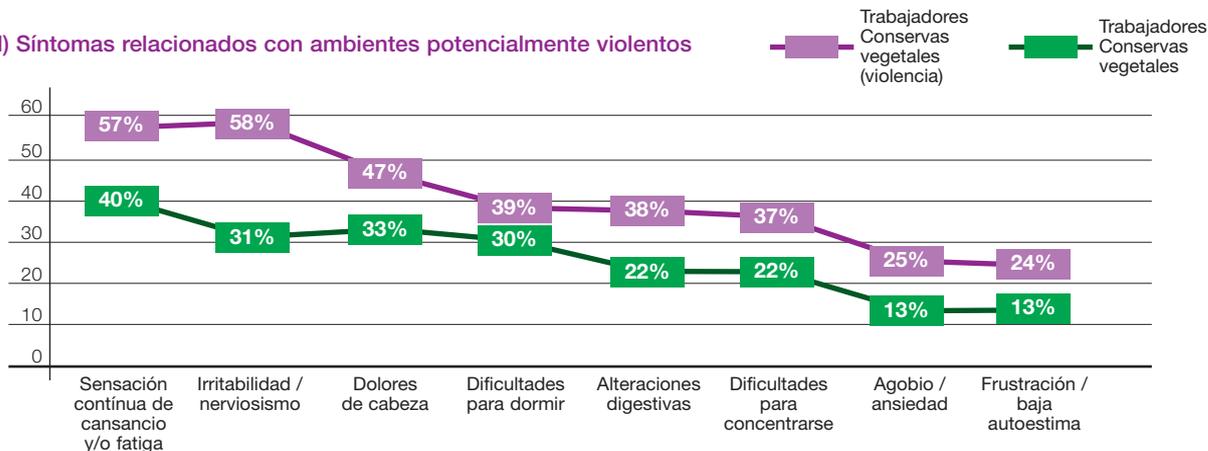


**Sintomatología de Violencia Laboral:**

Las conductas violentas que refieren los trabajadores encuestados tienen que ver mayoritariamente con violencia verbal y violencia en los comportamientos. Las quejas fundamentales son: hablar a gritos o en voz alta (22%), amenazas verbales (11%) evaluación del trabajo de forma injusta o imparcial (11%), hacer tareas absurdas e inútiles (15%), tareas por debajo de las capacidades (16%), control estricto de horarios y pausas (18%), y exagerar fallos (14%).

Todas estas conductas violentas y hostiles tienen efectos muy negativos en la salud de los trabajadores que se manifiestan en una sintomatología determinada. Los trabajadores encuestados que se encuentran expuestos a ambientes de trabajo psicológicamente agresivos manifiestan con más frecuencia: sensación continua de cansancio y fatiga (57%), irritabilidad/ nerviosismo (58%), dolores de cabeza (47%), dificultades para dormir (39%), alteraciones digestivas (38%), dificultades para concentrarse (37%), agobio/ansiedad (25%), y frustración y baja autoestima (25%).

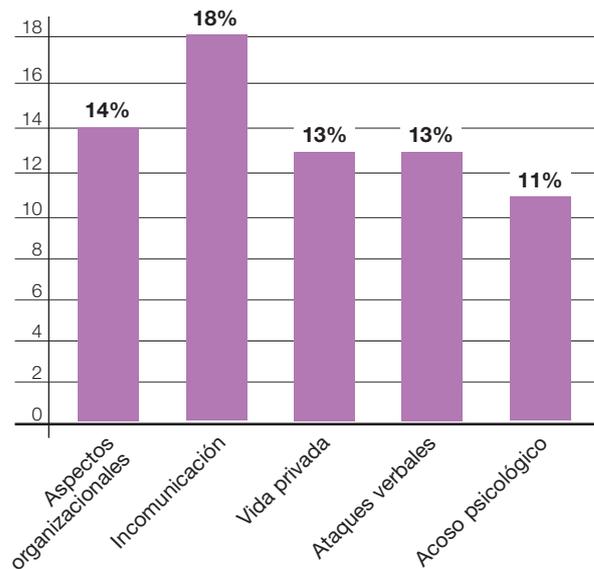
**d) Síntomas relacionados con ambientes potencialmente violentos**



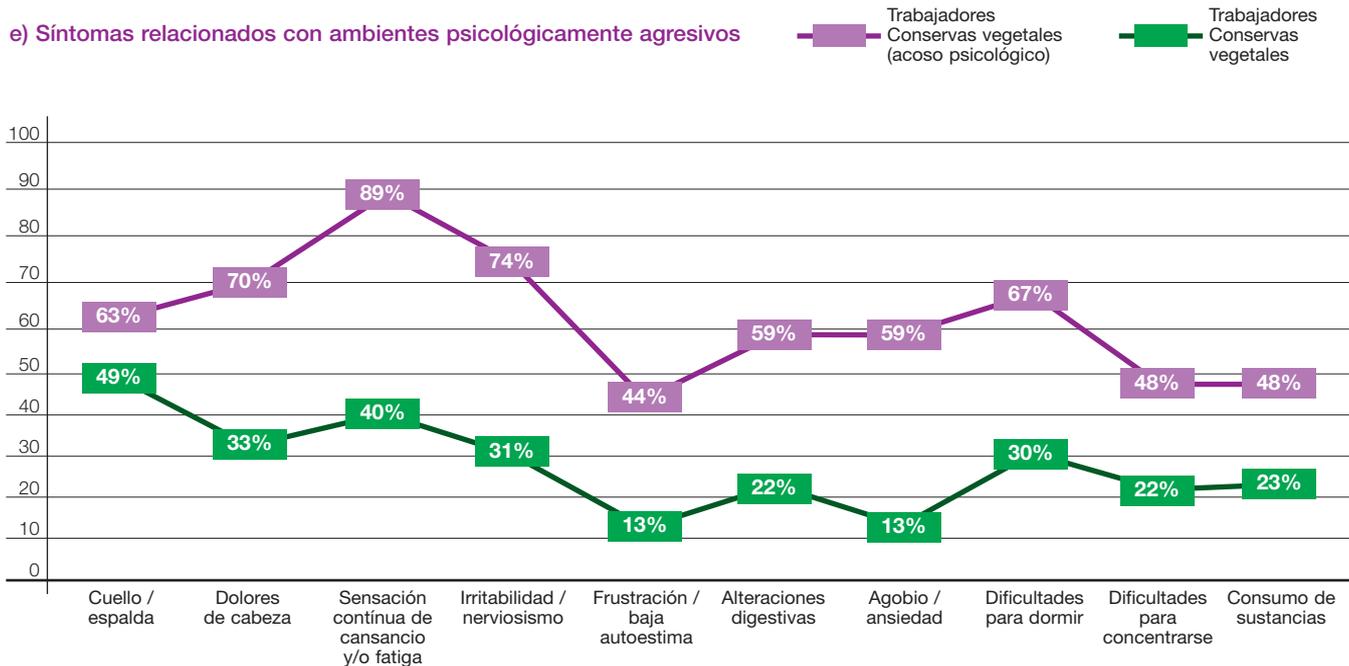


### Sintomatología de acoso psicológico:

Las conductas acosadoras que refieren los trabajadores encuestados tienen que ver mayoritariamente con conductas que pretenden la incomunicación del trabajador (18%), aspectos organizacionales (14%), y ataques a la vida privada y verbales (13%).



En lo que se refiere a los síntomas, los trabajadores que desarrollan su actividad en ambientes psicológicamente hostiles tienen una mayor tendencia a padecer patologías tales como: sensación continua de cansancio/fatiga (89%), irritabilidad y nerviosismo (74%), dolores de cabeza (70%), dificultades para dormir (67%), agobio/ansiedad (59%), y dificultades para concentrarse en la tarea y consumo de sustancias (48%).





## B. INFORME DE GRUPOS DE DISCUSIÓN

Una técnica complementaria utilizada para valorar el impacto de los riesgos psicosociales, es la de los grupos de discusión. El debate con un grupo de personas que trabajan en el sector y lo conocen personalmente, nos permite obtener información más detallada, diferentes versiones de un mismo problema y además, contrastar la información recogida a través de los cuestionarios.

La composición de los grupos de discusión debe ser lo más heterogénea posible, tanto en tramos de edad, sexo, antigüedad en la empresa, categorías profesionales, etc..., procurando que los grupos no sobrepasen las ocho o diez personas para poder mantener un debate fluido y enriquecedor. El análisis de esta técnica nos aporta información más complementaria sobre las condiciones de trabajo.

De los grupos de discusión celebrados con trabajadores de este sector podemos destacar los siguientes puntos:

### CONDICIONES AMBIENTALES / ESPACIO DE TRABAJO

Los trabajadores del sector manifiestan estar expuestos a condiciones ambientales inadecuadas: excesivo ruido por la maquinaria, que no esta encapsulada, existen muchos problemas con el exceso de humedad, quejas por

temperatura, tanto de los trabajadores que trabajan en las líneas de congelado y cámaras, como de el calor en las líneas de producción. La iluminación esta en desajuste con las tareas a realizar. En algunas cadenas de producción el espacio de trabajo no permite los movimientos básicos, ya que existe poco espacio entre una línea y otra.

### CARGA MENTAL

Los trabajadores dicen trabajar con un alto nivel de presión por parte de los mandos para la consecución de los objetivos, objetivos que, en algunos casos se establecen diariamente. El trabajo esta organizado a turnos y en cadena. Los cambios de turnos no se planifican y son cambiados sin previo aviso “en algunas semanas se cambia hasta tres veces” lo que implica que no pueden planificar su vida fuera del trabajo. Los trabajadores se toman los cambios con resignación por miedo. Esto hace que el ambiente de trabajo este enrarecido. “La gente con los cambios de turno se siente quemada y las relaciones están más tensas”

Los ritmos de trabajo son altos, dado que están impuestos por la cadena de producción y las tareas son rutinarias y monótonas, “prácticamente estas vigilando como va pasando el producto”. Los objetivos están desajustados con el tiempo y los recursos humanos y técnicos disponibles.

Toda esta presión ocasiona problemas de ansiedad, bajas por depresión, tratamientos psicológicos, problemas familiares, de pareja, adicción a ansiolíticos, trastornos por estrés, trastornos cardiovasculares. Todas las bajas por estos problemas suelen ser ocultadas por las empresas. Los índices de absentismo aumentan y los participantes creen que son debidos a esa presión que la empresa ejerce sobre los trabajadores.

### **AUTONOMIA**

Los ritmos de trabajo impuestos por la cadena de producción no dejan autonomía al trabajador para decidir el orden de las tareas, las pausas, ni siquiera deciden cuando ir al baño o a desayunar. Todo esto crea mucha insatisfacción.

### **ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO**

Los criterios son impuestos por parte de los mandos, mandos que no tienen ninguna formación sobre gestión de recursos humanos. No hay margen para la negociación ni para la adopción de acuerdos. Los trabajadores se quejan de que los mandos no ven más que números y producción diarias, sin reparar en la presión ejercida para conseguir objetivos. Se refieren a una estructura piramidal en las empresas, con un estilo de mando autoritario.

La comunicación tiene graves defectos, los canales de participación no existen, “no se tienen para nada en cuenta las ideas e iniciativas”, “A vosotros no os pagan por pensar”. No se tiene en cuenta la participación, no existe promoción interna, no existen incentivos, la desmotivación aumenta.

### **CONDICIONES LABORALES**

Existe mucha precariedad en el sector ya que los trabajadores están mayoritariamente sujetos a la estacionalidad de la producción. Son trabajos por campañas. Se contrata a inmigrantes de forma temporal para suplir las bajas y vacaciones, sobre todo en las campañas de verano.

### **VIOLENCIA EN EL TRABAJO**

Acusan algunos episodios de violencia verbal y de violencia en los comportamientos. También comentan que existen represalias para las trabajadoras o trabajadores con representación sindical. Los trabajadores tienen miedo incluso de represalias por asistir a las asambleas. Los compañeros comentan que en sus empresas no existen protocolos antiviolencia ni antiacoso.



## CONCLUSIONES

Los altos niveles de carga mental vienen determinados por unos altos niveles de atención, tener que trabajar con plazos y fechas ajustados, mantener un ritmo rápido de trabajo durante gran parte de la jornada, y tener que realizar trabajos monótonos y rutinarios.

A esta situación hay que sumarle un bajo grado de autonomía y una deficiente organización del trabajo. No pueden decidir cuanto realizar pausas o descansos, ni cuando empezar o terminar las tareas a realizar, no disponen de tiempo suficiente para poder realizar su trabajo, no existe participación en la toma de decisiones acerca de la distribución de sus propias tareas.

Este entorno de trabajo, con una elevada carga mental, bajo grado de autonomía y deficiente organización de trabajo, hace que los trabajadores del sector de conservas vegetales se encuentren expuestos a altos niveles de estrés.

Asimismo, esta situación de estrés se ve incrementada por la existencia de un estilo de mando autoritario por parte de los mandos, que se encuentran alejados o apartados de trabajadores con los que no tienen una buena comunicación y no disponen de vías de solución ante situaciones de conflicto o violencia, lo que puede repercutir muy negativamente sobre su salud.

Los trabajadores se sienten con una total falta de apoyo y entendimiento por parte de los mandos, desmotivados, sin capacidad para afrontar estas situaciones, lo que puede derivar en una despersonalización del trabajo, cansancio o agotamiento emocional. Este entorno puede generar una pérdida de ideales, quiebra de perspectivas personales y merma en las expectativas laborales, como consecuencia de la persistencia de este escenario en el tiempo, que termina por ocasionar patologías laborales asociadas a lo que conocemos como **“síndrome del quemado”** o **“burnout”**, por la falta de medidas correctoras y preventivas, para solucionar esta situación.

En el caso del **acoso psicológico laboral**, nos encontramos que cuando se produce, suele darse con más frecuencia desde la dirección hacia los trabajadores. Estos casos suelen caracterizarse por estilos de mando autoritarios, sobre trabajadores que no siguen las pautas establecidas por la dirección o son críticos a estos estilos de mando, y suelen camuflarse en exigencias de cumplimiento de trabajo, control excesivo de las obligaciones laborales, peores horarios, intimidación y/o amenazas, aislamiento... Estas suelen terminar con el abandono del puesto de trabajo por parte de los trabajadores afectados.





## VI. PROPUESTAS DE ACTUACIÓN / SOLUCIONES

La prevención de los riesgos laborales de los trabajadores cuenta con un primer obstáculo y es la falta de cultura preventiva. Por eso no es de extrañar que, en muchos casos, incluso al hablar de los riesgos que podríamos considerar “tradicionales”, como pueden ser los relacionados con la seguridad e higiene del trabajo, nos encontremos con 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, adoptando 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.

Si bien no es una tarea fácil dada la complejidad y multicausalidad de los riesgos, así como de la dimensión de factores cualitativos, sí que es posible realizarlos aunando esfuerzos entre todos los implicados en la prevención.

Es necesario abordar los riesgos psicosociales desde una óptica global y 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.

Para lograr mejorar las condiciones de trabajo es fundamental la intervención preventiva en la empresa, desde los niveles más altos de la dirección, hasta el propio trabajador. 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 incidentes 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 ge-

nerales 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.

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.**





## VII. BUENAS PRÁCTICAS

### MODELO DEL HOSPITAL JORVI PARA PLANIFICAR DE FORMA AUTÓNOMA LOS TURNOS DE TRABAJO<sup>1</sup>

#### ASUNTO

**P**ROYECTO piloto de desarrollo para la planificación de los turnos de trabajo en el departamento de fisioterapia de un hospital. Los servicios de fisioterapia se prestan a pacientes de distintas secciones del hospital, así como en los servicios ambulatorios. Se prestan, además, a pacientes de todas las especialidades médicas del hospital.

Los fisioterapeutas del Hospital Jorvi trabajan en turnos de trabajo «informales» y periódicamente tienen sábados y domingos libres. Cuando se regían por las antiguas prácticas de turnos de trabajo, éstos se planificaban en períodos de tres semanas. Normalmente, los turnos

iban de lunes a viernes, en horario de 08:00 a 16:00 horas. Un supervisor (jefe de enfermeros) planeaba las hojas de trabajo de los empleados y diseñaba los turnos de trabajo haciendo uso de un programa informático.

#### PROBLEMA

La carga de trabajo de los fisioterapeutas se había incrementado debido al gran aumento de los pacientes remitidos a fisioterapia. El servicio ambulatorio, concretamente, estaba mucho más ocupado. Por otra parte, la actividad en las salas hospitalarias se había vuelto más urgente, dado que los períodos de convalecencia de los pacientes internados se habían hecho más breves. En casos así, la aplicación rígida de los turnos puede ocasionar problemas a los empleados y reducir la disponibilidad de los servicios de fisioterapia. Los fisioterapeutas suelen trabajar durante períodos en los que la actividad en

<sup>1</sup> “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.

planta es mayor (08:00-16:00 horas). Han de competir por el tiempo de dedicación al paciente con otros asistentes sanitarios, investigadores y terapeutas. La fisioterapia es una actividad terapéutica en la que los pacientes desempeñan un papel fundamental como aprendices activos. Un paciente ha de ser capaz de participar activamente durante la sesión de terapia.

Un uso más flexible de los turnos de trabajo puede proporcionar más oportunidades para que se realicen reuniones, e intercambios, entre los fisioterapeutas y los familiares de los pacientes. Si los turnos de fisioterapia se escalonan, se reducirán los problemas originados por las salas de fisioterapia abarrotadas. Se observó que el trabajo de los fisioterapeutas podría prestarse a una flexibilidad mucho mayor que con el sistema de planificación habitual. El trabajo en el sector sanitario es mental y físicamente muy fatigante. En el trabajo que se realiza directamente con personas, como es el caso de la fisioterapia, el nivel de presión psíquica de la carga de trabajo se ha incrementado. La fisioterapia es predominantemente una profesión femenina. Y en las mujeres sigue recayendo la principal responsabilidad de la familia y el hogar. Aumentando la flexibilidad de los empleados y la capacidad de influir en la autonomía de los turnos de trabajo, se puede lograr una mayor compatibilidad entre trabajo y vida familiar, y mejorar tanto el bienestar de los empleados como la gestión de su trabajo.

## SOLUCIÓN

Los objetivos del proyecto de desarrollo del departamento de fisioterapia del Hospital Jorvi eran tres:

- 1) Realizar un experimento de planificación de los turnos de trabajo en el que se incrementara el control de los empleados sobre la distribución de sus jornadas (autonomía de los turnos de trabajo), de manera que cada empleado pudiera planificar sus jornadas y elaborar una lista de trabajo dentro de un marco establecido por un supervisor.
- 2) Evaluar la repercusión sobre el bienestar de los empleados y sobre la gestión de su trabajo al aumentar su control sobre sus turnos.
- 3) Comprobar en qué medida el incremento de la autonomía en los turnos de trabajo de los fisioterapeutas influye en la productividad, el contenido del trabajo y la disponibilidad de los servicios.

A lo largo del proyecto se desarrolló en el Hospital Jorvi un modelo especial para la autonomía de los turnos de trabajo. Constaba de dos pasos: en el primero se permitía a los empleados planificar y aplicar turnos basados en la autonomía de los turnos de trabajo; y en el segundo se



formaba a los empleados para que planificasen y elaborasen turnos de trabajo.

La disponibilidad de los servicios de fisioterapia estaba garantizada entre las 08:00 y las 16:00 horas. El experimento con los turnos de trabajo también permitió que se prestaran servicios entre las 07:00 y las 08:00 horas y entre las 16:00 y las 18:00 horas. Para que hubiera una buena comunicación, los empleados estaban obligados a planificar sus turnos de manera que pudieran intervenir en reuniones conjuntas y en sesiones de formación que se celebrasen en su departamento y en su unidad. Los turnos de trabajo se introducían mediante el sistema informático.

El jefe de enfermeros comprobaba los turnos como muy tarde una semana antes de que entraran en vigor y, si era necesario, aumentaba la plantilla durante los períodos en los que era insuficiente. A los trabajadores se les permitía cambiar su turno con las limitaciones antes citadas, siempre que antes contaran con la aprobación del jefe de enfermeros. Los fisioterapeutas recibían una sesión de formación de hora y media para que aprendieran a planificar los turnos. La formación incluía la Ley de (restricción de) la jornada laboral y el convenio colectivo general de los empleados municipales.

En las sesiones de formación participaron todos los fisioterapeutas dedicados a poner en marcha el experimento sobre los turnos de trabajo.

## RESULTADOS

El experimento sobre la autonomía en los turnos de trabajo del Hospital Jorvi se realizó de acuerdo con las normas sobre la jornada laboral vigentes en la Comunidad Europea, en la legislación laboral de Finlandia y en los actuales convenios colectivos. La aplicación práctica del experimento y la repercusión de los factores que pudieran influir en la planificación y la puesta en marcha de turnos de trabajo se supervisaron durante todo un año. La repercusión del experimento en la disponibilidad de los servicios de fisioterapia se estudió por medio de cuestionarios y entrevistas con pacientes y con personal del hospital, que se realizaron antes y después del experimento.

Los fisioterapeutas dijeron que, sobre todo, el experimento de los turnos de trabajo aumentó su posibilidad de influir en su propio trabajo y mejoró la productividad, la gestión del trabajo y el deseo de trabajar. Los trabajadores consideraron que el experimento mejoraba la compatibilidad entre trabajo y ocio. Se observó que el nuevo sistema de turnos era beneficioso desde el punto de vista familiar. Se observó además que el experimento había reducido la presión psíquica producida por el trabajo.

El uso de nuevos turnos de trabajo por parte de los fisioterapeutas incrementaba el acceso de los pacientes al

tratamiento. La necesidad de que éstos hicieran planes especiales para poder atender a las clínicas como pacientes ambulatorios se redujo notablemente. En 2001, los fisioterapeutas se ocuparon de un número notablemente mayor de pacientes ambulatorios remitidos por distintos especialistas que en 2000.

### TRABAJEMOS CONTRA EL ESTRÉS

La planificación de turnos basada en el modelo de autonomía de los turnos de trabajo del Hospital Jorvi no generó gastos adicionales para el empleador en relación con las disposiciones sobre los horarios de trabajo.

Puesto que tanto el empleador como los fisioterapeutas adscritos al Hospital Jorvi deseaban continuar empleando el modelo de autonomía de los turnos de trabajo, éste se adoptó de manera permanente en el departamento.

Basándose en la experiencia positiva y en los resultados del modelo de autonomía de los turnos de trabajo de este hospital, está en marcha un proyecto de desarrollo conjunto entre el Hospital Jorvi y el Departamento de Asuntos Sociales y Sanidad de la ciudad de Espoo, con el objeto de desarrollar modelos de trabajo basados en la autonomía de los turnos de trabajo para sanitarios que trabajan en tres turnos.

### COMENTARIOS

Éste es un buen ejemplo de intervención específica, orientada al tema concreto de los turnos de trabajo. Los turnos de trabajo son un tema clave en los servicios sanitarios. La intervención mostró una mejora en el servicio prestado a los clientes, a la vez que permitió una mayor flexibilidad al personal. Se trató a más pacientes. Los trabajadores participaron plenamente en la planificación y en la puesta en práctica del proyecto; después se midieron los efectos. La iniciativa dio al personal un mejor equilibrio trabajo/vida privada. Estas mejoras específicamente perseguidas se consiguieron sin tener que realizar ningún cambio costoso o radical de todo el entorno de trabajo, en el marco de una experiencia piloto; su éxito permitirá una aplicación más amplia y es posible que la iniciativa sea transferida a otros sectores en los que se emplean sistemas de turnos de trabajo.



## ANEXOS

### ANEXO I: Jurisprudencia relacionada con los riesgos psicosociales

#### LOS RIESGOS PSICOSOCIALES SE ENCUESTRAN 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 psico-social. 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 CONDANAN 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 octubre 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 se-

guridad 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 comportamiento,



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

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

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

ción 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 emocio-

nales 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.

## 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 llevará a

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

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

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

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

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

En consulta con los trabajadores o sus representantes, los empresarios establecerán, revisarán y controlarán estos procedimientos para velar por que sean efec-

tivos 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: Bibliografía, notas técnicas, guías

### 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 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 485/1997, 14 de abril, sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo.
- \* 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.

- \* 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 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.
- \* NTP 439: El apoyo social.
- \* NTP 445: Carga mental del trabajo: fatiga.
- \* NTP 455: Trabajo a turnos y nocturno: aspectos organizativos.
- \* 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.

## ESPECÍFICA

### 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.
- \* Guía de Acción Preventiva "Industrias de conservas alimenticias". INSHT. Madrid 1999.
- \* Guía para la Prevención de Riesgos Laborales "Sector de conservas vegetales y de pescado" UGT 1999
- \* "Prevención de Riesgos Laborales en la industria de Conservas Vegetales". Instituto de Formación Integral, SLU. Madrid 2008
- \* Guía de Prevención de Riesgos Laborales "Conservas Vegetales". UGT-Navarra, Gabinete de Salud Laboral.
- \* "Análisis sectorial: Sector Agroalimentario: Conservas Vegetales". UGT-Navarra. Gabinete de Estudios

### BIBLIOGRAFÍA SECTORIAL



- \* Guía de Mejores Técnicas Disponibles en España des sector de los transformados vegetales. Ministerio de Medio Ambiente 2006
- \* Informe “Análisis y situación del sector de conservas vegetales”. FTA-UGT
- \* Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales en el Sector de Elaboración de Conservas Vegetales. IRSAL 2002.
- \* DVD: “Riesgos Específicos en el Sector de las Conservas Vegetales” FTA-UGT.

## ENLACES DE INTERÉS

**Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales.**  
<http://extranet.ugt.org/saludlaboral/OPRP/Paginas/Default.aspx>

**Federación Estatal Agroalimentaria.**  
<http://www.ugt.es/fta/index.html>

**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/>

**Comisión Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (CNSST).**  
[www.mtas.es/insht/cnsst/index.htm](http://www.mtas.es/insht/cnsst/index.htm)

**Inspección de Trabajo y Seguridad Social.**  
[www.mtas.es/itss/index.htm](http://www.mtas.es/itss/index.htm)





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



Con la financiación de:

