

Guía

Prevención de Riesgos Psicosociales en el sector del **Transporte Aéreo**

OBSERVATORIO
PERMANENTE
RIESGOS
PSICOSOCIALES



Guía

PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES
EN EL SECTOR DEL TRANSPORTE AÉREO

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 del **Transporte aéreo**

OBSERVATORIO
PERMANENTE

RIESGOS

PSICOSOCIALES



Índice

I. INTRODUCCIÓN	7
II. CARACTERÍSTICAS DEL SECTOR DEL TRANSPORTE AÉREO	9
III. FACTORES DE RIESGO EN EL SECTOR DEL TRANSPORTE AÉREO	15
IV. MAPA DE RIESGOS 'EMERGENTES'. ¿CUÁLES SON LOS RIESGOS PSICOSOCIALES DEL SECTOR?	21
A. Concepto de riesgos psicosociales	21
B. Cuadro actual de riesgos psicosociales	31
C. Estrés laboral	31
D. Síndrome del quemado ('burnout' o 'sqf')	33
E. Violencia en el trabajo	36
F. Acoso laboral	38
V. RESULTADOS DEL OBSERVATORIO PERMANENTE EN EL SECTOR DEL TRANSPORTE AÉREO	41
A. Datos generales y situación preventiva	42
B. Datos principales de los cuestionarios	42
C. Datos principales del Grupo de discusión	54
VI. PROPUESTAS DE ACTUACIÓN / SOLUCIONES	57
VII. BUENAS PRÁCTICAS	63

ANEXOS	67
Anexo I: Jurisprudencia relacionada con los riesgos psicosociales	67
Anexo II: Acuerdo marco europeo sobre el estrés laboral	69
Anexo III: Acuerdo marco europeo sobre acoso y violencia en el trabajo	74
Anexo IV: Bibliografía, normativa, notas técnicas y enlaces de interés	77



I. INTRODUCCIÓN

DESDE hace más de una década, en nuestro ordenamiento jurídico, existe una norma básica, la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, que trata de prevenir los riesgos relativos a la salud y la seguridad de los trabajadores, con el fin de conseguir un “estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de enfermedad” (Definición por la OMS).

Aún así, las políticas empresariales en materia de Riesgos Laborales, en caso de que se apliquen, siguen dirigiéndose principalmente a evitar los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, excluyendo prácticamente de sus esfuerzos las decisiones y acciones que pretendan mejorar las condiciones ergonómicas y psicosociales en el entorno laboral.

Los riesgos psicosociales, o “riesgos emergentes”, continúan permaneciendo “invisibles”, o como mucho,

en segundo lugar ante los intereses de los empresarios; e incluso ante los trabajadores y las trabajadoras afectados/as, debido a la falta de formación preventiva. Todavía nos consta que en muchos sectores, los riesgos de naturaleza psicosocial no son reconocidos como riesgos laborales, y por tanto no son identificados en las evaluaciones de riesgos, para poder tomar las medidas preventivas necesarias. La razón primordial, es que a los empresarios no les interesa que se identifiquen los riesgos psicosociales, porque significaría en la mayor parte de los casos, realizar medidas en la organización del trabajo. Ya que este factor, se manifiesta como la principal causa de los “riesgos emergentes”. Estos riesgos están presentes en todos los centros de trabajo y en todos los sectores de actividad, aunque pueden aparecer con una mayor incidencia y frecuencia en determinadas actividades por su propia estructura intrínseca, como por ejemplo en el sector del transporte aéreo.

Esta Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el sector del transporte aéreo, pretende ser, por un lado, **una llamada de atención para alertar sobre la gravedad del problema**, con el fin de suscitar una reflexión que incite a la acción en beneficio de los trabajadores dedicados a este sector. Por otro, quiere **contribuir a resolver el problema desde la acción**, aportando a sus Delegados/as de Prevención, y a los trabajadores/as, una información actual y clara sobre los riesgos de carácter psicosocial inherentes a sus puestos, que les permita conocer y aplicar medidas para mejorar su salud.

A tal fin se asume el compromiso sindical de generar un conocimiento útil para la acción educativa y los datos necesarios que promuevan la prevención. Además, esta Guía nace con la aspiración fundamental de **erradicar la creencia**, difundida entre los profesionales del sector del transporte aéreo, **de que estas dolencias son “inherentes a su actividad”**, es decir, teniendo en cuenta la falta de información y formación, y la carencia del apoyo de la organización frente a estos riesgos, llegan a asumirlos como si fuesen “naturales” de su propia profesión. Sin embargo no se pueden tolerar estas convicciones, y así lo tenemos que expresar desde un punto de vista social, profesional y sindical.



II. CARACTERÍSTICAS DEL SECTOR DEL TRANSPORTE AÉREO

DEBIDO al crecimiento de la oferta y demanda, este sector viene experimentando unos cambios vertiginosos. Incrementando el volumen y la actividad de negocio de las compañías, a la vez que supone un aumento en la subcontratación de ciertos servicios (catering, mantenimiento, handling,...). Este sector forma un universo extraordinariamente complejo y variado, ya que incluye la interacción de diversas actividades: servicios de ayuda a la navegación, servicios de control de tráfico aéreo (ATC), actividades comerciales, empresas de elaboración de comidas (catering), empresas de mantenimiento aeronáutico, de asistencia en tierra (handling), de seguridad...

La gestión de la totalidad de la red aeroportuaria española es competencia de la Entidad Pública empresarial AENA (Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea), adscrita al Ministerio de Fomento.

El sector aéreo incluye todos los puntos siguientes¹:

1. Todas las actividades de transporte y trabajos aéreos, entre ellas; fotografía aérea, trabajos fitosanitarios, prevención y extinción de incendios, la publicidad, comercialización, ventas y reservas de billetes de transporte, siempre que se haga por las propias operadoras y/o subcontratados y/o negocios agregados de las mismas.
2. La facturación y embarque del pasaje del avión, así como la coordinación, preparación y planificación del vuelo, así como la búsqueda del equipaje perdido. El control identificativo del pasajero y su equipaje.
3. Todas las empresas dedicadas al transporte de mercancías propias y ajenas por vía aérea, desde la recepción, reparto y preparación del vuelo, así como todos los trabajos relacionados con la carga aérea.

¹ Información disponible en <<http://www.tcmugt.es/index.html>>. Federación Estatal de Transportes, Comunicaciones y Mar.

4. La asistencia al avión en rampa, así como todas las actividades auxiliares que de ello se deriven, la carga y la descarga del avión, la carga del combustible, el remolque de las aeronaves, el traslado por medio motor de los pasajeros a las terminales, la aproximación al avión de equipos auxiliares, como escaleras, cintas, unidades autónomas de energía y, todas aquellas otras actividades relacionadas en el Anexo I del RD 1161/1999, por el que se regula la prestación de los servicios aeroportuarios de asistencia en tierra. (BOE nº 168, de 15 de julio de 1999).
 5. El mantenimiento técnico del avión, tanto en hangar y rampa, así como las revisiones de sus componentes mecánicos, hidráulicos y/o aviónicos (eléctricos o electrónicos), la estructura del avión y sus interiores.
 6. La instrucción de vuelo, tanto de tripulaciones técnicas como auxiliares, así como el mantenimiento y/o revisión de los equipos necesarios para ello, como equipos de emergencia y de simulación virtual a nivel mecánico-hidráulico, avión y sistemas informáticos.
 7. La provisión en los aviones de mercadería para la venta a bordo, siempre que se realicen por las propias compañías operadoras y/o negocios segregados de éstas.
 8. Los sistemas informáticos necesarios para soportar todas las operaciones del transporte aéreo, siempre que se hagan por las compañías operadoras y/o negocios segregados de éstas y/o subcontratados.
 9. Las empresas de reservas siempre que su principal actividad sea para las compañías aéreas.
 10. El servicio de información aeroportuario y el sostenimiento de cuantas actividades técnicas y administrativas sean necesarias para el control y la operación del vuelo.
 11. El mantenimiento de todos los aviones y/o helicópteros que se hagan en el Estado español.
 12. Todas las actividades que se generan en el Sector Aéreo, (mantenimiento de aviones, hangares, y como línea general cualquier actividad de las anteriormente reseñadas que haya sido segregada y/o subcontratada).
- En grandes líneas, algunos factores que pueden caracterizar el sector son los siguientes:
- ▶ Los **costes laborales**, están bajo el directo e inmediato control de la Dirección.
 - ▶ La demanda está muy relacionada al **ciclo económico**. Es decir, los cambios al alza o a la baja del Producto Interior Bruto, generan crecimientos o caídas de demandas del transporte aéreo.



- ▶ Las compañías aéreas manejan un **producto totalmente perecedero**. Esta situación empuja a las compañías a reaccionar rápidamente reduciendo capacidad y plantilla. También implica un alto grado de vulnerabilidad ante los conflictos laborales, o meras actitudes de insatisfacción en el puesto de trabajo.
- ▶ Este sector se caracteriza también, por una **falta de coordinación** entre las actividades empresariales de los aeropuertos, que implica la aparición de riesgos de sus trabajadores. Muchos de los aeropuertos son centros muy complejos, en los que conviven una gran cantidad de empresas, y muchas de estas empresas, realizan actividades de alto riesgo que se incrementan por la convivencia de las mismas, y los altos ritmos de trabajo que sufren sus trabajadores. La titularidad del centro es pública, y no realiza la coordinación entre empresas, o si se hace es de manera meramente formal.
- ▶ En el sector del Transporte Aéreo, cada vez existe una mayor **subrogación de los trabajadores**, en virtud del I Convenio Sectorial. Nos referimos a las nuevas concesionarias de servicios de handling introducidas tras la apertura de concursos. La mayoría de éstas utilizaron una especie dumping, para introducirse en el mercado y ganar las licencias de operación, tirando por los suelos los precios de los servicios. Al ser empresas básicamente de gestión de mano de obra

intensiva y nuevas, evidentemente todas las repercusiones de este ajuste de tarifas, las sufren los trabajadores, porque no hay otros costes donde recortar para conseguir tener cuentas de resultado positivas. Los resultados de esta situación, que repercuten negativamente al rendimiento y a la salud de los trabajadores de este sector son: plantillas muy ajustadas, precariedad en las condiciones de trabajo, despidos injustificados que se producen al margen de lo pactado en las subrogaciones, y por supuesto una implantación muy superficial de la Prevención de Riesgos.

Además, el fenómeno de la subrogación de los trabajadores de una empresa que pierde un contrato de concesión de servicios en la empresa o empresas que lo ganan, supone de momento un fuerte trauma para los trabajadores, o por lo menos así lo perciben a día de hoy. La mayoría de los trabajadores proceden de la empresa que tenía antes casi un monopolio, con unas condiciones de convenio muy superiores a las del convenio sectorial. Aunque éste contempla que en el proceso de subrogación, los trabajadores conservan la mayoría de sus condiciones salariales, la percepción del trabajador es que se va a menos.

Además, se produce otro fenómeno que no propicia un buen clima laboral en la plantilla, si no que causa más tensión y mayores conflictos, ya que en la misma empresa conviven trabajadores con condicio-

nes salariales muy diferentes para puestos equivalentes; los que vienen subrogados con salarios más altos, y los de nueva contratación. Por otra parte, pese a la conservación del empleo, se genera una inseguridad constante en los trabajadores, porque se pueden ver expuestos en cualquier momento a un nuevo cambio de empresa.

Teniendo en cuenta las características de este sector con su gran variabilidad de factores concomitantes y la diversidad de actividades que se realizan en un mismo espacio, hemos intentado, en lo posible, centrar esta Guía al estudio de un importante colectivo de los puestos del sector de Transporte Aéreo, los y las trabajadores/as de **handling**. Decimos en la medida de lo posible, debido a la poca información disponible sobre este sector en general, en prevención de riesgos laborales, y más en riesgos psicosociales, a diferencia de lo que ocurre en otros sectores. Esta carencia de estudios e información, viene sobre todo en detrimento de los derechos de los trabajadores en materia de salud y seguridad en general,

pero específicamente en todo lo relacionado con los riesgos psicosociales.

Con este anglicismo, “handling”, se denomina al conjunto de servicios prestados a las aerolíneas en los aeropuertos. Incluye servicios a pasajeros (como facturación, asistencia a enfermos, protocolo, equipajes...), servicios de carga y descarga, mantenimiento, limpieza de aviones, información sobre operaciones en vuelo, transporte de pasajeros en pista... en fin, casi todo lo que un avión puede necesitar desde que aterriza hasta que vuelve a despegar. Podemos decir que el handling, consiste en todos los servicios que se ofrecen a los pasajeros en los aeropuertos, desde la facturación del billete y del equipaje en los mostradores, hasta la recogida de las maletas del avión y el traslado hasta las cintas, pasando por el transporte de los pasajeros en autobús por la pista hasta el avión, el de sus maletas, y la limpieza y la carga del combustible de los aviones... No es, por tanto, un servicio exclusivo a los aviones, sino, fundamentalmente, para los pasajeros. Hasta hace unos pocos años, estos servicios han mantenido una posición casi monopolística en nuestro país.



Número de empresas por comunidades autónomas y estrato de asalariados (2009)

	Totales	Sin asalariados	1-2	3-5	6-9	10-19	20-49	50-99	100-199	200-499
Andalucía	23	12	4	2	2	1	1	1	0	0
Aragón	6	4	0	2	0	0	0	0	0	0
Asturias	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Baleares	16	8	0	2	0	0	2	2	1	1
Canarias	21	7	3	1	2	2	2	0	2	2
Cantabria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Castilla y León	5	3	1	0	0	0	0	0	1	0
Castilla-La Mancha	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Cataluña	68	26	16	5	4	12	3	1	1	0
Comunidad Valenciana	22	9	5	2	1	2	2	0	0	1
Extremadura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Galicia	5	3	1	0	1	0	0	0	0	0
Madrid	93	26	6	10	5	16	12	8	7	3
Murcia	3	1	1	0	0	1	0	0	0	0
Navarra	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
País Vasco	6	3	1	1	1	0	0	0	0	0
Rioja	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Ceuta y Melilla	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	272	105	39	25	16	34	22	12	12	7

Fuente: DIRCE (2009). Elaboración propia.

Por otra parte, en cuanto a los niveles de siniestralidad en este sector, los datos se encuadran en la rama “Transporte aéreo y espacial”, del listado estadístico que elabora el Ministerio de Trabajo e Inmigración. Por lo tanto, no se pueden separar los accidentes de trabajo que sean únicamente del sector del transporte aéreo. En esta rama los accidentes de trabajo con baja se distribuyen de la siguiente manera:

Accidentes de trabajo con baja según la gravedad (2008)

	Leves	Graves	Mortales	Total
EN JORNADA	3.129	6	10	3.145

Fuente: Estadísticas del Ministerio de Trabajo e Inmigración (2008).
Elaboración propia.

En cuanto a los datos de los que disponemos sobre enfermedades profesionales, están agrupados también en la rama “Transporte aéreo y espacial”, del Anuario de estadísticas 2008 del Ministerio de Trabajo e Inmigración, por tanto hay que realizar la misma anotación apuntada en los accidentes de trabajo de este sector.

Enfermedades profesionales según sexo (2008)

	Con baja	Sin baja	Totales
HOMBRES	163	121	284
MUJERES	507	340	847
TOTAL	670	461	1.131

Fuente: Estadísticas del Ministerio de Trabajo e Inmigración (2008).
Elaboración propia.



III. FACTORES DE RIESGO EN EL SECTOR DEL TRANSPORTE AÉREO

El objetivo de esta guía son los riesgos de naturaleza psicosocial. Aún así, entendemos que es útil y necesario hacer cierta referencia a los llamados riesgos tradicionales de los trabajadores del sector del Transporte Aéreo, que como hemos visto, es un sector que engloba múltiples y diferentes tareas.

Cuando hablamos de riesgos tradicionales nos estamos refiriendo a riesgos y factores relacionados con la Seguridad, Higiene Industrial, y la Ergonomía. Sin embargo, no por ello dejan de poder alterar el bienestar psicológico del trabajador, transmitiendo su influencia negativa en el estado de salud del mismo. 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.

Antes y debido a la gran variedad de tareas presentes en este sector, vamos a establecer muy brevemente, dos tipos de puestos de trabajo, claramente diferenciados

por su área de influencia, Personal de Tierra y Personal de Vuelo, y dentro de ambos hemos clasificado las distintas Divisiones o Departamentos en:

PERSONAL DE TIERRA

- Administración
- Mantenimiento
- Almacén
- Seguridad
- Servicio de pistas y plataformas
- Servicio médico
- TPV²
- Servicios aeroportuarios

PERSONAL DE VUELO

- Pilotos
- TCP,s³

² TPV o Técnicos de Profesiones Varias, engloba a puestos muy diferentes, dedicados fundamentalmente a la ejecución y mantenimiento preventivo de infraestructuras y talleres, así como a obras e instalaciones (cerrajeros, tapiceros, fontaneros,...)

³ TCP,s o Tripulantes de Cabinas de Pasajeros.

RIESGOS DE SEGURIDAD			
RIESGO	FACTORES DE RIESGO	DAÑOS	MEDIDAS PREVENTIVAS
Caidas de personas a distinto nivel	<ul style="list-style-type: none"> • Escaleras en mal estado. • Uso nulo o inadecuado de los sistemas de seguridad para trabajos en altura. Ej. línea de vida no homologada. 	<p><i>Traumatismos graves e incluso la muerte.</i></p> <p><i>Daños musculares, fracturas, esguinces...</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formar e informar a los trabajadores. • Protecciones colectivas sobre zanjas, huecos... • Usar los equipos de protección individual. • En trabajos en altura, cumplir con todas las medidas de seguridad.
Caidas de personas al mismo nivel	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de orden y limpieza en el lugar de trabajo. Operaciones de deshielo/ antihielo en la aeronave. • Iluminación inadecuada en las vías de paso y puestos de trabajo. • Falta ropa y calzado de trabajo adecuados. 	<p><i>Traumatismos, fracturas, heridas.</i></p> <p><i>Golpes, hematomas, daños musculares.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • No entorpecer las vías de paso. • Realizar un buen mantenimiento de las instalaciones, suelos, maquinaria,... • Iluminar adecuadamente los lugares de trabajo y las zonas de paso. • Utilizar ropa y calzado adecuados.
Caidas de objetos	<ul style="list-style-type: none"> • Principalmente en tareas de almacenar, despachar materiales, mercancías, equipos, piezas... • Desplome o derrumbamiento de las estructuras de trabajo o de los objetos apilados. • Deficiente sujeción de estructuras y objetos en el transporte. 	<p><i>Cortes, traumatismos.</i></p> <p><i>Contusiones, fracturas.</i></p> <p><i>Muerte.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener el orden y limpieza. • Revisar los medios auxiliares que se utilizan para depositar o coger los materiales almacenados, así como el estado de conservación y mantenimiento de los mismos. • Colocar correctamente los objetos en las estanterías.
Cortes y/o golpes y proyección de partículas	<ul style="list-style-type: none"> • Mal uso y mantenimiento de maquinaria y herramientas. • Falta de orden y limpieza en los lugares de trabajo y zonas de paso. • Escaso o nulo uso de los equipos de protección individual. • Partículas procedentes de soldadura, torno, taladradora,... 	<p><i>Heridas superficiales o profundas, pinchazos.</i></p> <p><i>Amputaciones de manos, dedos, brazos...</i></p> <p><i>Infecciones.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formar e informar a los trabajadores sobre los riesgos de sus tareas y el correcto uso de herramientas y maquinaria que utilicen. • Mantener adecuadamente la maquinaria y equipos de trabajo, utilizando los que sean adecuados a cada tarea. • No retirar las protecciones a las máquinas y respetar las indicaciones del fabricante. • Usar los equipos de protección individual.



RIESGOS DE SEGURIDAD (continuación)			
RIESGO	FACTORES DE RIESGO	DAÑOS	MEDIDAS PREVENTIVAS
Contactos eléctricos directos e indirectos	<ul style="list-style-type: none"> Falta de formación de los trabajadores. Instalaciones eléctricas defectuosas, maquinaria y/o herramientas dañadas. Cables pelados, cuadros eléctricos desprotegidos, problemas con las conexiones a tierra... Mal uso de los equipos de protección individual y colectiva. 	<p><i>Muerte por electrocución.</i></p> <p><i>Quemaduras.</i></p> <p><i>Problemas cardíacos.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> Formación e información a los trabajadores sobre los riesgos. Mantener los cuadros, cables y conexiones eléctricas en perfecto estado. Las instalaciones eléctricas solo deben ser manipuladas por personal con la debida formación. Utilizar los equipos de protección individual adecuados.
Atrapamiento por o entre objetos	Debido a la magnitud de las piezas o equipos de trabajo que se manipulan.	<p><i>Fracturas, daños musculares.</i></p> <p><i>Hematomas.</i></p> <p><i>Traumatismos</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> Formación e información. Limpieza y mantenimiento de máquinas, cuando estén apagadas.
Riesgo de incendios y/o explosiones	Instalaciones eléctricas defectuosas.	<p><i>Quemaduras. Asfixia.</i></p> <p><i>Lesiones variadas.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> Evitar la acumulación de residuos. Respetar las protecciones y dispositivos de seguridad.

RIESGOS DE HIGIENE INDUSTRIAL			
RIESGO	FACTORES DE RIESGO	DAÑOS	MEDIDAS PREVENTIVAS
Exposición al ruido	Debido a instalaciones, máquinas, sistemas de climatización, público... Especialmente en los puestos que se encuentran en pistas, plataformas o en las instalaciones más próximas a las aeronaves.	<i>Hipoacusia o disminución de la capacidad auditiva.</i> <i>Alteraciones del sueño.</i> <i>Enfermedades cardiovasculares.</i> <i>Irritabilidad y nerviosismo.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar equipos de protección personal. • Formar e informar a los trabajadores sobre los riesgos a los que están expuestos en sus puestos de trabajo. • Aislar los lugares de trabajo mediante materiales que absorban el ruido.
Exposición a condiciones ambientales inadecuadas	<ul style="list-style-type: none"> • Temperaturas extremas, sobre todo en trabajos a la intemperie. • Niveles de humedad y ventilación inadecuados. Cambios de presión. • Ropa de trabajo inapropiada. 	<i>Deshidratación.</i> <i>Golpe de calor.</i> <i>Trastornos respiratorios.</i> <i>Estrés térmico.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Proteger a los trabajadores que realizan su trabajo al aire libre. • Realizar revisiones periódicas de los sistemas de climatización. • Dotar a los trabajadores de ropa de trabajo adecuada.
Exposición a iluminación inadecuada	<ul style="list-style-type: none"> • Por exceso o defecto, para las tareas y las diferentes zonas de trabajo. • Reflejos en las pantallas de visualización. • Incorrecta disposición de los puestos de trabajo. 	<i>Visión borrosa, problemas para enfocar, deslumbramientos.</i> <i>Irritación de ojos, lagrimeo, picor...</i> <i>Fatiga visual, lesiones en los ojos.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Iluminar correctamente las zonas de trabajo y cada puesto concreto. • Evitar los contrastes y utilizar en lo posible la luz natural. • Realizar mediciones periódicas para ajustar la iluminación a las necesidades de las tareas.
Exposición a vibraciones	Mal estado de los sistemas de suspensión en vehículos y maquinaria.	<i>Lumbalgias, hernias, problemas osteomusculares</i> <i>Alteraciones del sistema nervioso.</i> <i>Problemas cardiovasculares.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento de la maquinaria y de los vehículos. • Rotación en las tareas y planificación de las pausas. • Formación e información a los trabajadores expuestos.



RIESGOS DE HIGIENE INDUSTRIAL (continuación)			
RIESGO	FACTORES DE RIESGO	DAÑOS	MEDIDAS PREVENTIVAS
Exposición a radiaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Sobreexposición a rayos ultravioleta. • Escasa o nula ventilación en los lugares de trabajo donde se realizan tareas de soldadura. • Ausencia de aislamientos de las fuentes de radiación. 	<p><i>Enrojecimiento e irritación de la piel. Quemaduras.</i></p> <p><i>Problemas en los ojos. Cataratas.</i></p> <p><i>Alteraciones del sistema nervioso.</i></p> <p><i>Se vinculan con algunos tipos de cáncer.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar controles medioambientales necesarios para mantener la exposición en los niveles mínimos posibles. • Disminuir el tiempo de exposición, y ubicar correctamente los puestos de trabajo. • Alejar y/o aislar los focos de emisión de radiaciones. • Utilizar equipos de protección.
Exposición a sustancias químicas	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de productos químicos cáusticos y/o corrosivos. • Humos y gases presentes en los lugares de trabajo. 	<p><i>Problemas respiratorios. Asmas.</i></p> <p><i>Se vinculan con algunos tipos de cáncer.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Disponer de un buen sistema de ventilación general y de extracción localizada. • Utilizar equipos de protección.

RIESGOS DE ERGONOMÍA			
RIESGO	FACTORES DE RIESGO	DAÑOS	MEDIDAS PREVENTIVAS
Sobre-esfuerzos / carga física	<ul style="list-style-type: none"> • Carga y descarga de equipajes. Transporte manual de carros. • Frecuencia en la manipulación de cargas pesadas. 	<p><i>Lumbago, ciática, hernias, lesiones musculares.</i></p> <p><i>Lesiones en articulaciones.</i></p> <p><i>Trastornos vasculares.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formación e información. • Adaptar las cargas a las características del trabajador. • Mecanizar los procesos de manipulación de cargas. • Realizar pausas o descansos.
Trastornos músculo-esqueléticos	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo sedentario o estático con poca movilidad, la mayor parte de la jornada. • Movimientos continuos y repetitivos de brazos, manos o piernas. • Mantenimiento de posturas forzadas. • Realización de giros y torsiones corporales, de forma muy reiterada. 	<p><i>Lumbago, ciática, hernias, lesiones musculares.</i></p> <p><i>Lesiones en articulaciones.</i></p> <p><i>Trastornos vasculares.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Buen diseño de los puestos de trabajo. • Formación para adoptar posturas correctas en el trabajo. • Facilitar cambios de postura y/o alternar tareas. • Realizar pausas y/o descansos en la jornada de trabajo, alternar con otras tareas que no requieran giros, movimientos repetitivos o posturas forzadas.
Uso de Pantallas de Visualización de Datos (PVD)	<ul style="list-style-type: none"> • Pantalla no orientable ni inclinable a voluntad, el trabajador tiene que adaptarse a esta situación realizando un sobreesfuerzo para verla. • El usuario no puede ajustar el brillo y el contraste del fondo de la pantalla. • El trabajador no puede realizar pausas para contrarrestar los efectos negativos de la fatiga mental y física. 	<p><i>Fatiga en general y sobre todo visual</i></p> <p><i>Problemas musculares y en las articulaciones.</i></p> <p><i>Trastornos vasculares.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los elementos de trabajo deberán situarse de forma que la mayor parte del tiempo los brazos estén lo más cerca posible del cuerpo, y el trabajador no tenga que estirar los brazos ni el cuerpo en exceso. • El ángulo de visión deberá tener entre 0 y 20 grados por debajo de la horizontal de visión. • El asiento será regulable en altura. Es recomendable que tenga apoyabrazos.



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

A. CONCEPTO DE RIESGOS PSICOSOCIALES

ANTES de entrar en el concepto propiamente dicho de los riesgos psicosociales, es necesario recordar que como en todo riesgo laboral, en el estudio de los riesgos psicosociales, también hay que diferenciar tres elementos básicos, que muchas veces aparecen entremezclados. Nos referimos a los términos de riesgo, factor y daño:

- a) El primero, es identificar qué situaciones son probables que generen un daño para la salud del trabajador, es decir, cuáles son considerados como tales riesgos.
- b) El segundo elemento, es atender al conjunto de factores o causas que provocan o potencian tales riesgos. Así, el concepto de factor 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).

- c) Y el tercero, es determinar los daños; esto significa que accidentes y enfermedades laborales son provocadas por la falta de una gestión adecuada de tales factores y, por tanto, por la no prevención de tales riesgos.

Los factores de riesgos psicosociales, que delimitaremos a continuación, afectan cada vez a un mayor número de trabajadores, debido en gran parte a una serie de cambios que han venido produciéndose en el mundo laboral durante las últimas décadas, de ahí que también los denominemos “riesgos emergentes”. Dichos cambios los podemos resumir en:

- ▶ Nuevas formas de organización del trabajo que fomentan la flexibilidad, la polivalencia o la competitividad.
- ▶ Reducción de plantillas y a la vez 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, sientan la base de la creciente importancia dada a esta dimensión psicosocial de las políticas de prevención de riesgos. Sin embargo, está claro que estos riesgos presentan ciertas singularidades 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 general, se pueden identificar y aislar los factores que producen los 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 riesgos psicosociales que inciden en el estrés laboral, el burnout y/o la violencia psicológica en el trabajo, por lo que es necesario multiplicar los esfuerzos para su identificación y prevención.

Los factores psicosociales están estrechamente relacionados con la organización del trabajo. Tanto es así, que la patronal sigue considerando este aspecto como “facultad de la dirección”, lo que suele dificultar la con-

sulta y participación de los trabajadores, además de mermar sensiblemente la eficacia y efectividad de las medidas preventivas o correctoras adoptadas unilateralmente por la dirección de la empresa.

Como puede comprobarse son muy diversos los factores psicosociales que hay que atender. La tendencia consiste en reducir o simplificar esta complejidad, agrupando estos factores en un número limitado. Como ejemplo tenemos el Acuerdo Marco Europeo sobre Estrés Laboral, cuyo apartado 4 dispone que la identificación de un problema de estrés relacionado con el trabajo implica el análisis de dos grupos de factores psicosociales, los objetivos y los 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 se incluye en este apartado el espacio de trabajo, especialmente en puestos de trabajo, que exijan poca movilidad del trabajador, o requieran el mantenimiento de una misma postura, o impidan cambios posturales, durante un largo período de tiempo. Son situaciones que además de trastornos físicos, pueden generar estrés.

Ruido

La presencia de ruido en el trabajo puede suponer un riesgo de pérdida de audición, además de que puede provocar trastornos respiratorios, cardiovasculares, digestivos o visuales. Elevados niveles de ruido pueden alterar el sueño, generar irritabilidad y fatiga. El ruido influye sobre el trabajador disminuyendo su nivel de atención y aumentando su tiempo de reacción frente a estímulos diversos, lo que favorece el aumento del número de errores y, en muchos casos, el riesgo de sufrir un accidente.

Iluminación

Cualquiera tarea necesita una adecuada iluminación, que permita evitar accidentes, ver sin dificultad el trabajo y asegurar el confort visual. Influye en el rendimiento, la salud y el bienestar psicológico. Una iluminación inadecuada impide percibir de forma correcta estímulos visuales, y puede producir otros efectos en la visión del trabajador que hagan que la tarea resulte más difícil e incluso incrementar los niveles de ansiedad y/o frustración del trabajador/a.

Temperatura

Se puede definir «confort térmico», como la situación en la que las personas no experimentan ni sensación de frío, ni de calor. Evaluarlo es una tarea compleja, ya que hay que tener en cuenta aspectos físicos (temperatura, humedad, velocidad del aire...), además de otras variables como el tipo de ropa, actividad física, percepciones subjetivas de cada persona... Un exceso de calor puede producir sofoco, somnolencia, irritabilidad, 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, puede sufrir trastornos musculoesqueléticos. Esta situación mantenida a lo largo de la jornada también puede ser fuente generadora de estrés. Nos referimos al espacio físico tanto para materiales como para el personal, (ejemplos, taquillas, oficinas, duchas).

Carga de trabajo. Carga mental

Toda tarea va a implicar un esfuerzo físico y psíquico, es decir, una carga de trabajo física o mental, en proporción diferente según la actividad laboral que se realice.

En esta Guía, incidimos en el esfuerzo mental que debe realizar el trabajador para hacer frente a las demandas que requiere su actividad profesional. Este proceso

exige un estado de atención (capacidad de “estar alerta”) y de concentración (capacidad de permanecer pendiente de una actividad o un conjunto de ellas, durante un periodo de tiempo)

Situaciones de desequilibrio entre capacidades-esfuerzos, que provocan consecuencias negativas para la salud del trabajador

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

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

Los factores que debemos tener en cuenta al estudiar la carga mental son:

- ▶ La cantidad y complejidad de la información. Determinadas, en gran parte, por las tareas que se desarrollen.
- ▶ La cantidad de tiempo para elaborar la respuesta (ritmo de trabajo) y para mantener la atención.

- ▶ La capacidad de respuesta de cada persona, dependiendo de su edad, personalidad, sexo, actitud frente a la tarea, formación...

Autonomía

Es el grado de libertad que los trabajadores tienen para influir en los distintos aspectos que afectan a la realización de su trabajo. En otras palabras, la capacidad para tomar decisiones sobre los aspectos relacionados con su trabajo y las conductas a adoptar durante su jornada laboral. Se tienen en cuenta los siguientes aspectos:

- ▶ Realización de tareas: orden de tareas, métodos de trabajo, herramientas,...
- ▶ Tiempo de trabajo: ritmos, 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, el trabajador carece de control sobre su trabajo. Esta situación le supone un alto nivel de exigencia, aumentando la presión, e iniciando un proceso desencadenante de estrés. Asimismo, puede ser la base detonante de conflictos relacionados con el acoso psicológico laboral. Enfermedades,



como el aumento de la tensión nerviosa, están relacionadas con tareas repetitivas, ritmos de trabajo elevados e impuestos y poco poder de decisión del trabajador.

Definición de Rol

Este factor se refiere al papel que cada persona juega en la organización, o qué comportamientos se esperan de un trabajador. Cuando el trabajador desconoce realmente sus funciones, y/o no están definidas claramente sus competencias, pueden producirse consecuencias negativas en su salud.

Al hablar de la definición de rol, hay que distinguir dos situaciones:

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

Conflictividad de rol: Cuando hay demandas de trabajo incongruentes entre sí o incompatibles provocan insatisfacción, disminución de la implicación en el trabajo, deterioro del rendimiento, sensaciones de temor y procesos de estrés.

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.

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 obstáculos por parte de la empresa a la participación de los trabajadores en la planificación de sus tareas, no poder controlar suficientemente su actividad, no poder corregir errores, o 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, y de la gestión de los sistemas y métodos de trabajo.

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

Contenido de las tareas del puesto de trabajo

Nos referimos a actividades laborales que permitan al trabajador sentir que su trabajo sirve para algo, que tiene utilidad en el conjunto del proceso en que se desarrolla y para la sociedad en general, y que le permite aplicar y desarrollar sus conocimientos y capacidades.

Existe un gran número de trabajos que consisten en la realización de tareas monótonas y repetitivas de corta dirección, carentes de significado para las personas que las realizan y que, muy frecuentemente, no tienen un

conocimiento global de la totalidad del proceso en el que participan o sobre la finalidad de sus propias tareas. 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 socio-laboral de la misma. En este sentido será importante conocer:

- La tasa de temporalidad en el conjunto de la empresa.
- Los niveles de externalización de las relaciones de trabajo.
- El tamaño de las empresas.
- El grado de flexibilidad y/o precariedad en la gestión.
- Las expectativas de carrera profesional.



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.

Sistemas de Comunicación

El tipo de instrumentos o herramientas utilizados para realizar el trabajo puede 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 éstos 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 una relación continua con clientes y/o usuarios del servicio.

Relaciones interpersonales

Constituyen un aspecto muy importante de la salud psicosocial, ya que 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 facilita 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 potenciar los procesos 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 personal y a largo plazo por el trabajador, o por el contrario, dan un trato puramente instrumental y despersonalizado hacia el mismo.

La inseguridad en el empleo es interpretada como un estresor por los trabajadores y se traduce en una sensa-

ción de amenaza, provocándoles la necesidad de generar una reacción, 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 actualizar 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 que surjan durante el desempeño de su trabajo. Hay que diferenciar varios tipos de violencia.

TIPO I	<i>Quienes llevan a cabo comportamientos violentos no tienen ninguna relación legítima de trato con la víctima.</i>
TIPO II	<i>Existe algún tipo de relación profesional entre el causante y la víctima. Normalmente se produce mientras se ofrece el servicio.</i>
TIPO III	<i>Existe algún tipo de implicación laboral con el lugar afectado o con algún trabajador. Lo habitual es que el objetivo de la acción violenta sea un compañero o un superior.</i>

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

- ▶ **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.



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

Intimidación es el trato desfavorable y reiterado que recibe una persona por parte de otra/s, y que puede considerarse como una costumbre inaceptable. Es toda clase de comportamientos que atemoricen, ofendan, degraden o humillen a un trabajador. Sigue un patrón de conducta, que se caracteriza por el abuso aplicado por trabajadores, compañeros, mandos... y 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

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 a 24 horas de trabajo diarias. Es decir, es la forma de organización del trabajo en equipo, conforme a la cual los trabajadores ocupan sucesivamente los mismos puestos de trabajo siguiendo un ritmo. Este ritmo puede ser continuo o discontinuo, pero en todo caso implica para el trabajador, la necesidad de prestar sus servicios a horas diferentes en un periodo determinado.

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

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

La dimensión rotatoria del trabajo a turnos y/o el carácter de nocturnidad de este tipo de trabajo, provocan desajustes en los principales ritmos o ciclos de nues-

tro organismo: el biológico, el laboral y el socio-familiar. Por eso, junto a los problemas propiamente biológicos, se detectan otras 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 psicósomáticas. Se trata en este último caso, de todos aquellos fenómenos que sin llegar a ser patológicos, forman parte de los deterioros personales tales como fatiga, dolores de cabeza, irritabilidad, apatía...

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; aunque 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, un efecto indeseado intrínseco del trabajo que debe desarrollarse. Pero en ambos casos se encuentran expuestos a los efectos negativos de una situación laboral de riesgo. En definitiva, una misma pre-

sión objetiva podrá provocar distintas y diversas reacciones personales. La reacción y, el estado psicosocial que pueda generar, dependerá, además del período de tiempo en el que factor/es de riesgo incide/n sobre el trabajador, entre otros, de:

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

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



B. CUADRO ACTUAL DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

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

Atendiendo a este amplio y genérico criterio legal, es posible afirmar que no existe un catálogo cerrado y excluyente de riesgos; por eso, podríamos ir incluyendo progresivamente otros riesgos profesionales calificables como psicosociales conforme a los avances científicos y al progreso social, como las adicciones.

Actualmente se considera que forman parte del catálogo de riesgos psicosociales, los siguientes:

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

C. ESTRÉS LABORAL

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

Como proceso biológico, es inevitable, e incluso en ocasiones puede tener efectos beneficiosos. Pero es necesario evitar su proyección negativa, que tiene lugar cuando la

presión que sufre el trabajador resulta excesiva y se repite en el tiempo o se prolonga en demasía. Es necesario distinguir los factores que provocan el estrés (estresores), de las consecuencias que derivan de su no prevención.

ESTRESORES

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

CONSECUENCIA DEL ESTRÉS

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

Por lo tanto, cuando hablamos de estrés nos estamos refiriendo al estado físico y psíquico generado por elementos agresivos externos y que producen alteraciones orgánicas y anímicas al trabajador. Al existir una inadecuación entre las exigencias y la capacidad de respuesta del trabajador aparece, en éste, el miedo, la inseguridad, la ansiedad... En este sentido algunas de las acciones para prevenir o reducir el estrés que podemos adoptar son:



- ▶ Organizar las tareas de la mejor forma posible teniendo en cuenta las pausas.
- ▶ Mejorar el tiempo de trabajo. Algunas acciones para tal fin serán:
 - Establecer objetivos y prioridades.
 - Dejar ciertos márgenes de tiempos para evitar 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 la responsabilidad del trabajador y el 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 EN EL TRABAJO ('BURNOUT' O 'SQT')

No existe una única definición, pero sí hay un consenso al 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 las actividades que tienen un contacto continuo con usuarios/clientes... como: educación, sanidad, servicios sociales, administraciones públicas, hostelería... Se caracteriza por un progresivo desgaste profesional del trabajador con tres elementos:

Baja realización personal. Por la dificultad o imposibilidad de poner en práctica sus conocimientos, o por el brusco contraste de la realidad con sus ideas.

Despersonalización. Por 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 con-

secuencia, 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"> • Fatiga crónica. • Dolores musculares. • Insomnio. • Cefaleas. • Pérdida de peso. • Úlceras y trastornos gastrointestinales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Absentismo. Largos periodos de baja. • Distanciamiento en las relaciones interpersonales. • Tonos de voz alto (gritos frecuentes). • Incremento de conflictos con los compañeros. • Disminución del rendimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Irritabilidad. • Ansiedad. • Depresión. • Frustración. • Impaciencia. • Desorientación.

D.1. CONSECUENCIAS DEL 'BURNOUT'

PERSONALES	<ul style="list-style-type: none"> • El agotamiento emocional va acompañado de un agotamiento y/o cansancio físico, de una sensación de “no poder enfrentarse a un nuevo día”. • El cansancio se debe a la tensión, a la que está sometido el trabajador que le impide desconectar. No duerme bien lo que conlleva una debilidad que produce alteraciones físicas como trastornos gastrointestinales, dolor de espalda y musculares, tensiones de cuello y dolores de cabeza... • Se producen ciertos mecanismos cognitivos-actitudinales como la reducción de la autoestima, tendencia a autoculparse, a tener actitudes negativas hacia si mismos y hacia su trabajo, sentimientos de inferioridad e incomprensión, pérdida de confianza...
-------------------	--



FAMILIARES	<ul style="list-style-type: none"> • El trabajador suele sentirse tenso, con falta de energía para afrontar los problemas, pudiendo incrementarse la posibilidad de conflictos familiares.
LABORALES	<ul style="list-style-type: none"> • Se produce una tendencia a no relacionarse con personas, mostrando una insensibilidad ante las dificultades de los demás. Otra consecuencia es el absentismo que se manifiesta en: <ul style="list-style-type: none"> – Permanecer poco tiempo en el puesto de trabajo. – Alargar las pausas. – Aprovechar las bajas por enfermedad. – Intentos de cambiar de trabajo y/o de actividad.

D.2. MEDIDAS PREVENTIVAS QUE IMPLICAN INTERVENIR EN TRES NIVELES:

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

E. VIOLENCIA EN EL TRABAJO

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

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

La **Comisión Europea**, propone entenderla como “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”.

En nuestro país, según la Nota Técnica Preventiva o **NTP⁴ 489**, del Instituto Nacional de seguridad e Higiene en el Trabajo (**INSHT**), incluye:

- ▶ 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—.

Consideramos la violencia laboral, como un factor relacionado con el estrés y 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.

Dentro de los **factores causantes**, podemos citar:

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



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

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

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, hasta el punto de que el daño puede ser irreversible o fatal (suicidio).

Entre las medidas preventivas, podemos destacar:

- Los empresarios deben mejorar la formación de sus trabajadores como en capacidades para detectar, evaluar y resolver situaciones violentas...
- Formar a los jefes en: asesoramiento de trámites administrativos, cómo velar por los datos confidenciales de los trabajadores,...
- Información sobre el trato desigual a hombres y mujeres, diversidad cultural y discriminación para generar sensibilidad.
- Optimizar la comunicación entre los trabajadores y éstos con la dirección por canales de información permanentes y según los cambios organizativos.
- Intervención y control con respaldo de la dirección.
- Aplicar medidas sobre vigilancia de la salud.
- Comunicar el caso a los Delegados de Prevención, Comité de Seguridad y Salud, Servicio de Prevención; para evitar que la víctima se culpabilice, y trate de resolverlo con el apoyo de la empresa.
- Corregir deficiencias organizativas como: la definición de los puestos de trabajo, sistemas de mando que garanticen el respeto y el trato justo...

Dentro de este riesgo hay que hablar de los casos que sufren los trabajadores de este sector, debidos a los **comportamientos de pasajeros violentos**. Así ya lo indicó la OIT, por la Unidad Comunicación e Información

al público, en su artículo “El personal de facturación de líneas aéreas aquejado de fuertes dolores”, del 21 de septiembre del 2005. Al respecto, resaltamos lo siguiente:

- ▶ “El estudio, realizado en Canadá y Suiza en tres aeropuertos (dos internacionales y uno regional), destaca que los más importantes desafíos para los trabajadores, los sindicatos y la administración son los peligros ocupacionales para la salud y los actos violentos de pasajeros agresivos”.
- ▶ “Además de la gran frecuencia e intensidad de las enfermedades del sistema músculo esquelético, la violencia debida a pasajeros agresivos es otro problema que debe enfrentar también el personal de facturación. El estudio ha puesto de manifiesto que uno de cada 20 empleados de facturación estudiados ha sido agredido físicamente durante su trabajo, más del 80 por ciento han tenido que soportar improperios de parte de los pasajeros, y más del 20 por ciento ha sido objeto de amenazas. Esas cifras provienen de estudios realizados en dos países que gozan de gran reputación por su tranquilidad. Es de esperar que las cifras sean muy superiores en países en que la ciudadanía es mucho más agresiva y violenta”.

- ▶ “Hasta ahora, la atención se ha centrado en la violencia contra el personal de cabina. Sin embargo, es necesario tomar en cuenta también la violencia contra el personal de tierra, sobre todo porque el personal de facturación representa la primera línea de defensa en cuanto a la protección de los pasajeros y la tripulación de los aviones”.

F. ACOSO LABORAL

Una de las formas de maltrato psíquico, más difundidas actualmente en las organizaciones de trabajo públicas o privadas, es el denominado acoso psicológico laboral, o acoso moral en el trabajo o *mobbing*.

Existen **definiciones técnicas** del concepto de acoso psicológico laboral como por ejemplo la utilizada por el INSHT en su NTP 476: “situación en la que una persona o un grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática, durante un tiempo prolongado, sobre otra persona en el lugar de trabajo” (H. Leymann). Sin embargo, aún no existe una definición legal del término acoso psicológico laboral, si bien son centenares las sentencias judiciales dictadas tratando esta materia.

Sí existe pleno acuerdo en exigir que sea un proceso continuo o reiterado, al margen de cuál sea su frecuencia



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

No obstante, el **Acuerdo Comunitario sobre Acoso y Violencia**, de 26 de abril de 2007, define el Acoso Moral como “*toda situación en la que un trabajador es*

sometido, reiteradamente, a conductas que tienen como resultado o por finalidad vulnerar la dignidad del trabajador y crearle un entorno intimidatorio, ofensivo u hostil”.

Por tanto, generalmente se entenderá por **Acoso Moral en el Trabajo**, toda conducta negativa entre compañeros o entre superiores y subordinados, como consecuencia de la cual la persona contra la que se ejerce, es ofendida, humillada e intimidada en su ambiente laboral por otra/s, de forma reiterada.

Los **tipos** de acoso según el derecho fundamental ofendido o lesionado son:

Acoso discriminatorio: Toda conducta no deseada, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, vinculada a cualquier circunstancia personal (étnica o racial, orientación sexual,...) que tiene como propósito o como efecto vulnerar la dignidad de la persona y crearle un entorno discriminatorio, hostil, humillante o degradante.

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

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

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

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

Resumiendo algunas **consecuencias** del acoso laboral, tenemos:

- **A nivel físico:** trastornos funcionales, dolores...
- **A nivel psicológico:** ansiedad, impotencia, baja autoestima, problemas para concentrarse, cuadros depresivos, adicciones...
- **A nivel social:** afecta a sus relaciones familiares, desconfianza, agresividad...
- **A nivel de la organización:** el absentismo y la siniestralidad aumentan, la producción disminuye cuantitativa y cualitativamente, influye en los trabajos en equipo, en la comunicación y en el clima laboral...

Algunas **medidas** para prevenir el acoso moral en el trabajo son:

- ▶ La empresa debe: evaluar las situaciones propensas al acoso, para adoptar las medidas, que puedan corregir las deficiencias en la organización, como: definir políticas anti acoso, informar y formar a trabajadores/representantes y mandos sobre conductas hostiles, incentivar la motivación de los trabajadores para crear un buen clima laboral.
- ▶ El trabajador debe comunicar el caso de acoso a los Delegados de Prevención, Servicio de Prevención, Comité de Seguridad y Salud, y a la Inspección de Trabajo, solicitando la intervención de la empresa. Si fuese la propia víctima, además de comunicar el caso para no intentar solucionarlo por su cuenta, se debe evitar que se desvalorice o que tenga pensamientos de auto culpa.



V. RESULTADOS DEL OBSERVATORIO PERMANENTE EN EL SECTOR DEL TRANSPORTE AÉREO

EL Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales (en adelante OPRPS), inició sus trabajos en el 2004, con el fin de conocer el impacto de los riesgos psicosociales en la salud de los trabajadores. Para conseguir una visión global y actual de la existencia de los riesgos psicosociales y cómo afectan a los trabajadores de nuestro país, el OPRPS ha realizado trabajos de campo en diferentes sectores, tales como: enseñanza, hostelería, textil, sanidad, vigilancia / seguridad privada, teleoperadores, cárnicas, cerámica/azulejos y telecomunicaciones. En este año, la labor de medición se ha centrado en tres sectores, entre ellos el de transporte aéreo.

Actualmente, las formas de identificación de los riesgos psicosociales se pueden clasificar en dos grandes criterios, objetivos y subjetivos. Los primeros tienen como base la percepción de hechos efectuada directamente a través de los investigadores; mientras que los modos de identificación subjetiva se basan en la ordenación de

informaciones aportadas por los/as trabajadores/as. Este segundo modelo es el seguido por el OPRPS, ya que ha tenido en cuenta las participaciones de cada uno de los trabajadores de los sectores estudiados, mediante una triple vía:

Identificación subjetiva de los riesgos psicosociales:

Los cuestionarios.
Los grupos de discusión.
Las entrevistas.

La principal información para estudiar la incidencia de los riesgos psicosociales en la salud de los trabajadores, se ha conseguido gracias a los cuestionarios y a las opiniones de los trabajadores expresadas en los grupos de discusión. Los grupos de discusión, como complemento de los cuestionarios, han sido fundamentales para obtener

datos cualitativos sobre la influencia de cada uno de los riesgos detectados y para interpretar los resultados obtenidos en dichos cuestionarios.

En esta guía analizamos los resultados obtenidos a partir de los cuestionarios realizados con la colaboración de trabajadores/as del sector del Transporte Aéreo. Con esta investigación, pretendemos facilitar tanto a trabajadores como a delegados de prevención, un instrumento de partida para poder enfocar estrategias preventivas que aborden los riesgos psicosociales identificados y su impacto sobre la salud y la seguridad de los trabajadores de este sector. Asimismo se presentan las conclusiones más destacadas de los grupos de discusión en los que participaron un grupo variado de trabajadores/as del sector.

A. DATOS GENERALES Y SITUACIÓN PREVENTIVA

De los 138 cuestionarios que recogimos del sector del Transporte Aéreo, algo más de la mitad (54%) son **hombr**es, mientras que el 36% fueron realizados por mujeres trabajadoras. La horquilla de edad que más destaca se encuentra entre los **18 y 35 años** (49%) y de 36 a 45 años, suponen el 30%. Otra variable social incluida en los cuestionarios, se refiere al nivel de estudios de los trabajadores de este sector, donde el máximo porcentaje se centró en la **licenciatura** (20%), muy seguido de los estu-

dios de **COU y diplomatura** (19%), y un 17% con **FP**.

Otras variables estudiadas fueron: el tipo de jornada, la antigüedad, horas semanales de trabajo, tipo de contrato, categoría y puesto. Cuyos datos principales de los cuestionarios que conseguimos en este sector, el 67% trabaja a **turnos**, llevan trabajando **más de tres años** (65%), **de 35 a 40 horas semanales** para el 52%, contratos **fijos** (78%), en cuanto a las categorías que destacan son dos, **servicios auxiliares** con un 50% y luego administración que representa el 34%; y de los puestos **mando intermedio / supervisor** 17%, manipulación de equipajes 13%, y facturación/ embarque 9%.

Respecto a la **situación preventiva**, en el 82% de los casos, se ha realizado una evaluación de riesgos, pero sólo el 14% contaba también con una evaluación de riesgos psicosociales. Evaluaciones que se han hecho sin contar con la participación de los representantes de los trabajadores, como ha ocurrido para el 50% de los encuestados.

B. DATOS PRINCIPALES DE LOS CUESTIONARIOS

El análisis de las variables se ha realizado de dos maneras, midiendo qué factores de riesgo psicosocial existen en el centro de trabajo y qué tipo de riesgos se deriva de ellos; y además el nivel de riesgo, alto o medio, que afecta a los trabajadores. De este modo, hablamos de:



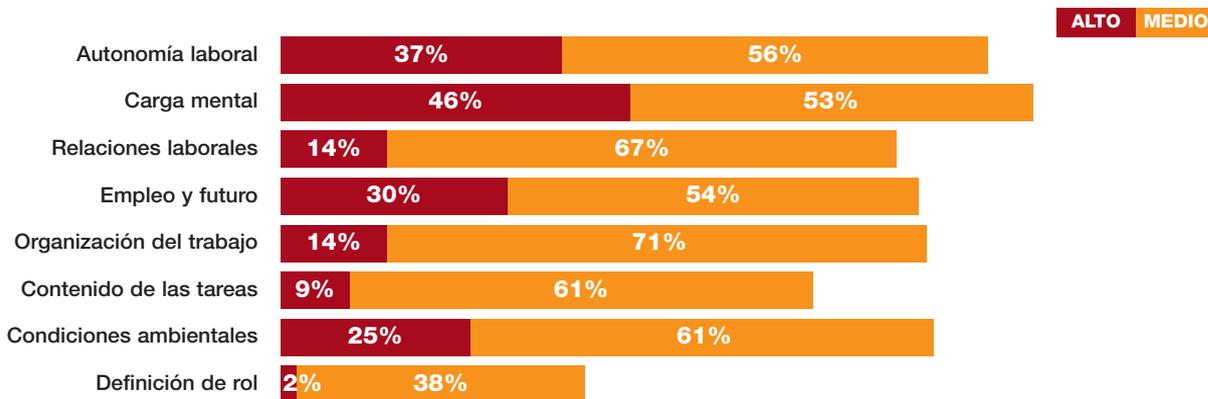
Nivel de riesgo alto cuando estamos ante una situación en la que el trabajador, se encuentra ante un grave deterioro tanto físico, como social y/o psicológico. Es decir, nos referimos a un riesgo grave de padecer enfermedades, como serían las cardiovasculares o respiratorias, sufrimiento psíquico y emocional, 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.

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 evitar así, que el trabajador sufra los efectos.

B.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES

En este apartado, analizamos los datos obtenidos en el trabajo de campo sobre la exposición a cada uno de los factores de riesgo psicosocial que generan unos riesgos. 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, y las condiciones de empleo y futuro, son los factores de riesgo más destacados. Vamos a analizar con más detalle estos factores.



Condiciones ambientales: Un 25% 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, como les ocurre a los trabajadores de rampa quienes tienen que soportar temperaturas muy altas en verano, o bajas en invierno, ya que desarrollan su actividad a la intemperie.

En un análisis más detallado, encontramos que un 28% de los trabajadores realiza su tarea con un nivel de

ruido inadecuado. Con respecto a la temperatura, el 18% considera que no es la adecuada.

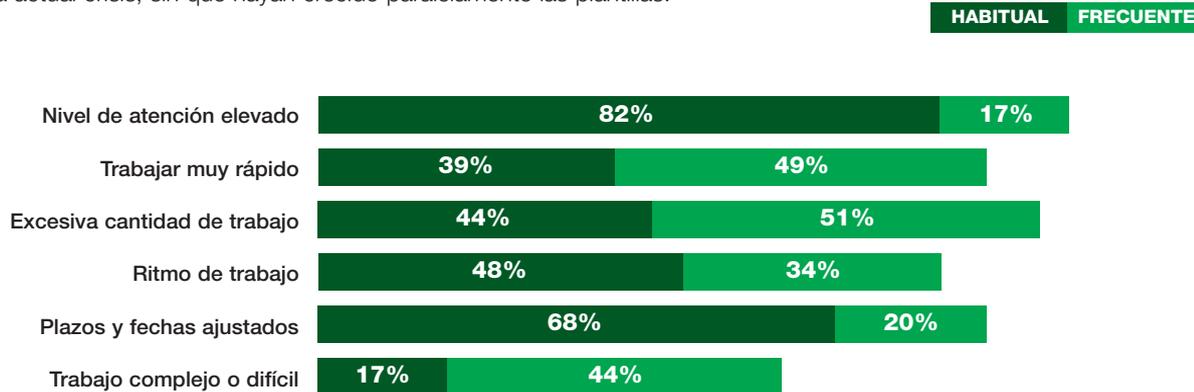
Todos estos factores inciden en la aparición de los riesgos psicosociales.

Carga mental: Un 46% presenta una alta carga mental, debido a ritmos de trabajo altos y excesiva cantidad de trabajo. En general, todos los trabajos relacionados con la preparación del avión, para operar vienen condicionados por los *slots*⁵, que conllevan márgenes muy peque-

⁵ "Slot": En aviación, es la franja horaria asignada en los aeropuertos, que se dan a las compañías aéreas para realizar los despegues y aterrizajes. Un slot es un número asignado, un orden de preferencia. Cada avión que quiere aterrizar en un aeropuerto necesita un slot para poder hacerlo. En ocasiones, esto puede causar retrasos e incluso demoras en las salidas.



ños para realizarlos. Además, ha aumentado notablemente la intensidad y la cantidad de carga de trabajo, el incremento de actividad sufrido en el sector, hasta la llegada de la actual crisis, sin que hayan crecido paralelamente las plantillas.

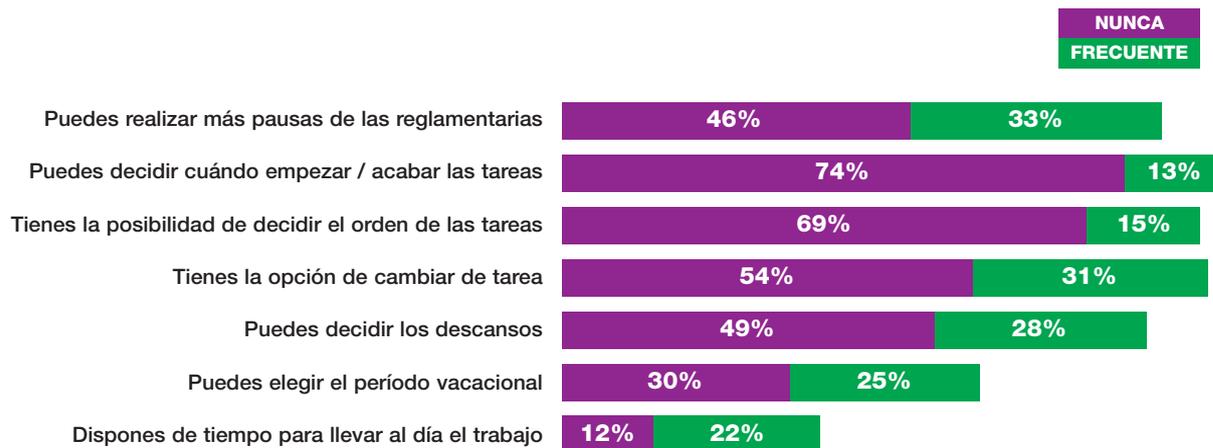


En detalle tenemos que un 82% tiene un nivel de atención elevado habitualmente, un 39% debe trabajar muy rápido de manera frecuente, y otro 44% dice tener excesiva cantidad de trabajo.

Autonomía: Este factor se asocia a la capacidad del trabajador para organizar y controlar su trabajo. En este sentido, encontramos que el 37% carece de autonomía para la realización de su trabajo.

Falta de autonomía que se manifiesta en que: un 74% no puede decidir cuando empezar o acabar las tareas, un 69% no puede decidir el orden de las tareas que desempeñan, y un 54% no tiene opción de cambiar de tarea.

Los mencionados *slots* y los ajustes de tiempo que éstos originan, impiden directamente al trabajador que pueda decidir sobre la realización de sus tareas.



Estilo de mando y definición de rol: Para un 54% de los trabajadores encuestados, el estilo de mando es autoritario, es decir, que se basa en el principio de que el jefe manda y los trabajadores le deben obedecer.

A este hecho, hay que añadir que un 2% presenta un riesgo alto de indefinición de su rol en el trabajo; existen problemas con la definición de las funciones, ya que un 11% considera que sus funciones no están bien claras y definidas y existen incongruencias y contradicciones entre las tareas que realizan para el 17%.

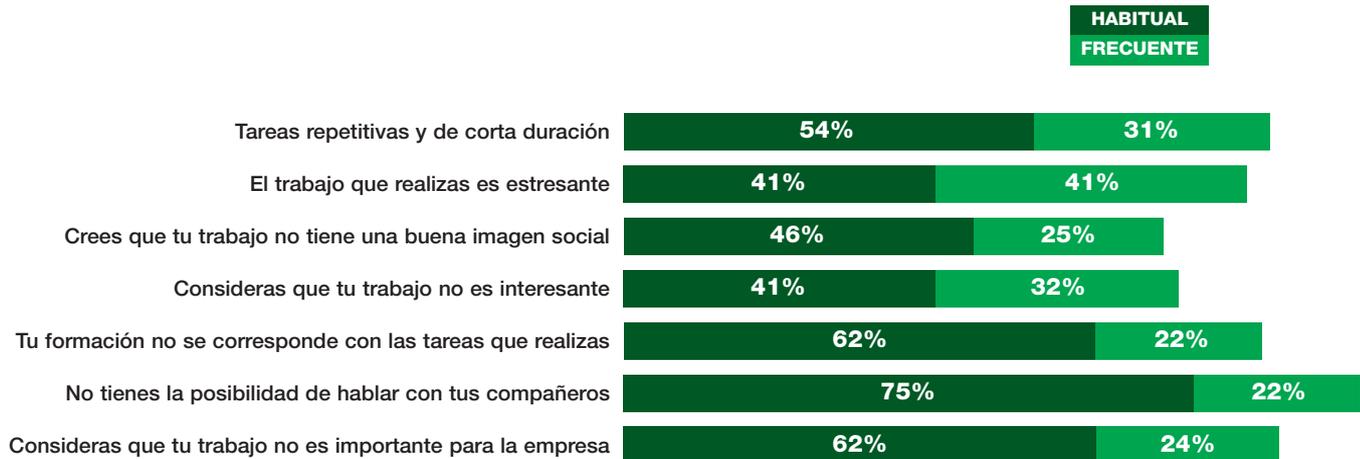
Estos problemas de definición de rol, lo soportan los trabajadores de *Handling*, como puede ocurrir sobre todo en las pequeñas compañías aéreas, o en aeropuertos pequeños; donde al haber poca plantilla pero sí muchos picos de clientes que necesitan sus servicios, se llegan a desempeñar tareas de distintos puestos de trabajo, tales como facturación, coordinación, venta de billetes, atención al pasajero..., sin tener bien claras sus funciones, ya que sólo acatan lo que se les ordena, especialmente ante afluencias de público imprevistas.



Contenido del trabajo: El 9% de los trabajadores encuestados considera que su trabajo es pobre en contenidos, monótono y con tareas rutinarias, repetitivas y de corta duración, poco o nada interesante.

Estas situaciones ocurren entre los trabajadores de *Handling* que dan servicios de carga y descarga de equipajes y/o equipaje.

Además habitualmente, un 75% de los trabajadores encuestados, no tiene la posibilidad de hablar con los compañeros durante la realización de sus tareas, el 62% considera que su formación no se corresponde con sus tareas o que su trabajo no es importante, y un 54% dice que la falta de contenido se debe a la realización de tareas muy repetitivas y de corta duración.



Relaciones laborales: Aquí se incluyen los sistemas de comunicación de las empresas, el clima laboral existente, el apoyo social que proporciona el considerarse parte de un mismo proyecto, el trabajo en equipo...

Un 14% de los trabajadores encuestados, considera que las relaciones laborales son insatisfactorias, debido a que no se fomenta la comunicación con los superiores (61%), también debido a las diferencias de trato entre los trabajadores fijos y los temporales (50%), a que no existen canales de comunicación accesibles para los trabajadores (48%), y a la falta de información sobre el trabajo con la suficiente antelación (43%).

Estabilidad laboral: Este factor es el relativo a las condiciones de empleo, inseguridad respecto al futuro profesional, la satisfacción con el salario recibido, así como el tipo de contrato, la posibilidad de promoción y como afecta todo esto al desempeño de las tareas.

Estas condiciones laborales, son deficientes para un 30% de los trabajadores encuestados, debido al tipo de contrato, y a las características del sector. Así podemos señalar que para un 43% el tipo de contrato influye a la hora de desempeñar el trabajo, y un 30% tiene responsabilidades que no se corresponden con su salario.

HABITUAL
FRECUENTE



Organización del trabajo: Es un factor clave de las condiciones de los trabajadores, e influye significativamente en el bienestar de los trabajadores, pues abarca todos los aspectos de la estructura organizativa, desde la participación y la 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 de conocimiento que tienen los trabajadores sobre su propio trabajo, o la posibilidad de compaginar la vida laboral y la personal.

Un 14% de los trabajadores presenta un riesgo alto por una mala organización. En concreto, un 74% dice que no se cuenta su opinión para planificar las tareas, y el 62% indica que nunca se fomenta la participación en la toma de decisiones.

En cuanto al factor del sistema de **turnos/nocturno:** Esta forma de organización del trabajo es característica del sector, en donde encontramos que un 67% de los trabajadores encuestados tenía este tipo de jornada, el 30% tiene otros tipos de



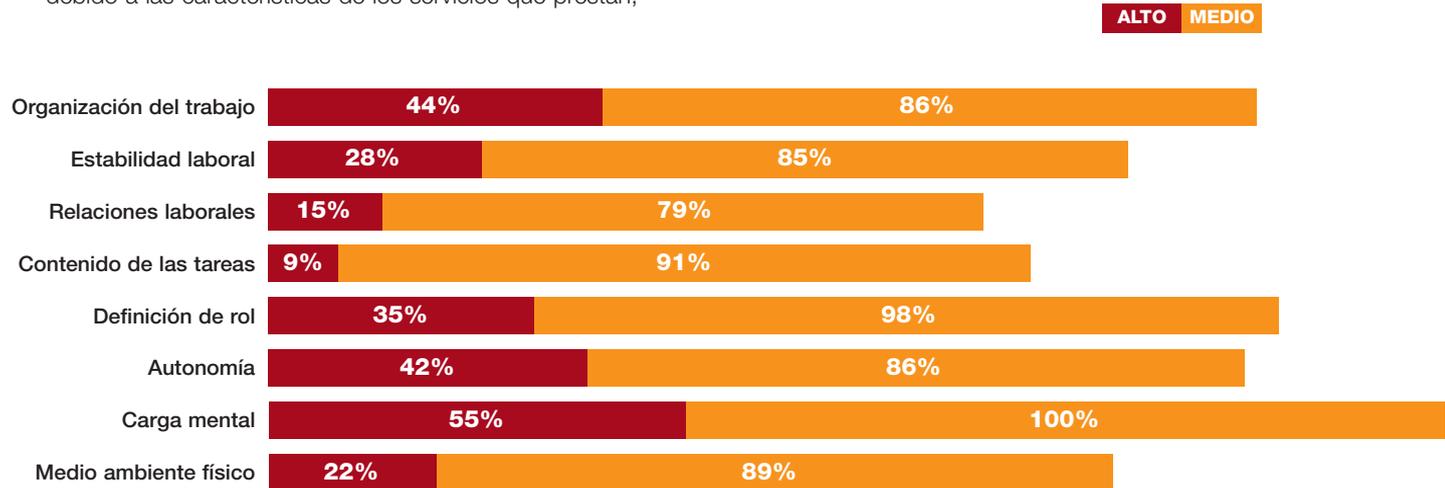
jornada, y el 3% contestaron con la opción no sabe / no contesta.

El trabajo a turnos y/o nocturno supone una alteración en la salud tanto física como psicológica de los trabajadores, dado que es un tipo de jornada que implica un cambio en los ritmos de la persona.

Prácticamente casi todo el sector trabaja a turnos debido a las características de los servicios que prestan,

ya que existen operaciones de vuelos durante todo el día, como así lo ratifica el alto porcentaje de los trabajadores encuestados (67%).

Del total de las personas encuestadas que trabajan a turnos, y entre ellos el turno nocturno, obtenemos el siguiente mapa de los factores psicosociales que perjudican aún más su salud:



Los principales factores psicosociales que afectan al conjunto de los trabajadores a turnos siguen el siguiente orden según sus opiniones: una alta carga mental (55%), una mala organización del trabajo (44%), muy seguida de la falta de autonomía laboral (42%). Estos porcentajes destacan dentro del nivel de riesgo alto.

Centrándonos en el nivel de riesgo medio, vemos que a este colectivo le preocupa considerablemente y en conjunto, la elevada carga mental que tienen que soportar para desarrollar su trabajo (100%), un inadecuado sistema de definición del papel que juega cada trabajador dentro de su empresa (98%) y un contenido de trabajo insatisfactorio (91%).

De forma más pormenorizada, conseguimos gracias a la participación de los trabajadores a turnos de este sector, los siguientes datos que argumentan porque el 67% se queja de cómo está establecido el sistema de trabajo a turnos, incluido el nocturnos.

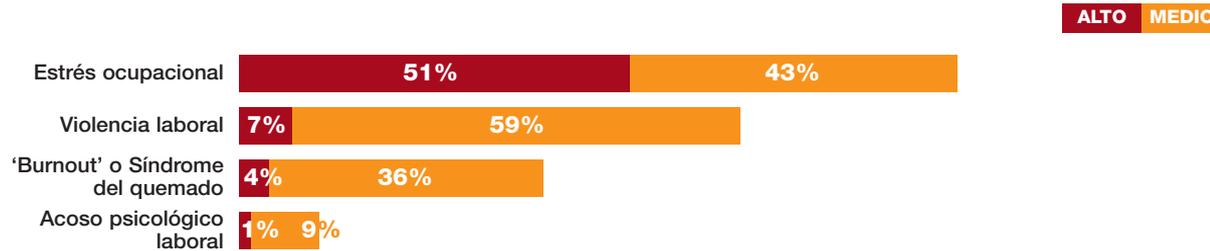
De esta manera tenemos, que el 80% opina que la empresa nunca o casi nunca tiene en cuenta la edad, el estado de salud del trabajador, sus responsabilidades familiares... a la hora de organizar los turnos de trabajo, frente a sólo el 15% que responde que la empresa a veces lo considera.

Tan sólo el 10% dice que a veces la empresa facilita la posibilidad de tomar una comida caliente y equilibrada a los trabajadores del turno nocturno, mientras que el 77%, que es lo importante, nos informa que esto no ocurre o que casi nunca se ofrece.

El tercer hecho a destacar, y que empeora aún más el sistema de turnos en este sector, consiste en que según el 63% de estos trabajadores, la empresa nunca o casi nunca tiene en cuenta las recomendaciones que existen en materia de turnos y que se encuentran orientadas para mejorar el bienestar de los trabajadores, a los cuales se quiera establecer unos turnos de trabajo. Únicamente el 23% responde que la empresa las tiene en cuenta en ocasiones.

B.2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

Un entorno de trabajo, caracterizado por una elevada carga mental, bajo grado de autonomía, y falta de estabilidad en sus condiciones de empleo; condicionan negativamente la salud de los trabajadores de este sector y tiene como consecuencia la aparición de los siguientes riesgos psicosociales:



Estos trabajadores se encuentran expuestos a altos niveles de estrés, así opina el 51% de los participantes de nuestro cuestionario. Respecto a los niveles de riesgo alto de los otros riesgos de naturaleza psicosocial, vemos que los trabajadores se quejan más de la violencia laboral (7%), muy seguida del burnout (4%) y del acoso psicológico (1%).

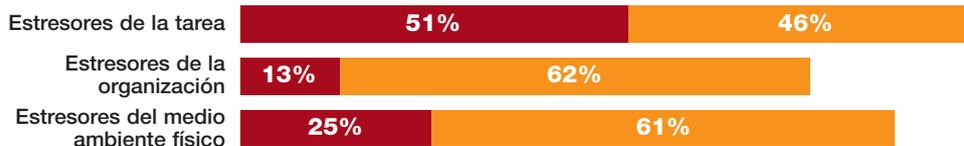
Pero es de destacar para planificar y llevar a la práctica las correspondientes medidas preventivas, que con nivel de riesgo medio, el 59% opina que lo que más les preocupa son los casos de violencia en el trabajo, y el síndrome del quemado, para un 36%. Ambos porcenta-

jes, son considerablemente mayores que los anteriormente mencionados, respectivamente comparándolos con el 7% y un 4%.

B.2.1. Análisis del estrés laboral

El alto nivel de estrés ocupacional (51%), lo podemos explicar por el siguiente conjunto de estresores o factores que producen o potencian los procesos de estrés en los lugares de trabajo. De esta manera conocemos cuáles son las causas de este riesgo laboral, según la propia opinión de los/las trabajadores/as afectados/as:

ALTO MEDIO



Las causas de estrés que prevalecen, según la opinión de los trabajadores encuestados, son: los estresores de la tarea para un 51% (alta carga mental, falta de autonomía para decidir cuestiones que les conciernen por su trabajo y por el contenido de trabajo), además de los estresores del medio ambiente para un 25% (ruido, temperatura, espacios de trabajo...).

En cuanto a las conductas que pueden actuar como agentes estresores, las más frecuentes, según los datos que nos proporcionaron en el cuestionario, son: controlar de forma muy estricta los horarios y pausas del trabajador, infracarga y sobrecarga, y evaluar el trabajo injustamente y/o parcialmente.

Por otro lado, también analizamos los síntomas que padecen los trabajadores que sufren niveles altos de estrés. Los principales según la opinión que nos manifes-

taron estos trabajadores, son los siguientes, que hemos dividido en dos sentidos, síntomas físicos asociados al estrés ocupacional, y síntomas psicológicos asociados al estrés laboral.

Entre los primeros, los resultados que más destacaron son: dolor cervical o en la espalda (71%), dolores de cabeza (40%), sufren dolores en las extremidades inferiores (39%), y tanto el dolor en las extremidades superiores como las alteraciones digestivas, tienen la misma respuesta porcentual (37%).

Los síntomas psicológicos relacionados con altos niveles de estrés, que más frecuentemente señalan estos trabajadores son: irritabilidad y nerviosismo (45%), dificultades para dormir (40%) y alteraciones digestivas o del apetito (37%), y dificultades para concentrarse (31%).



B.2.2. Análisis del burnout o síndrome de estar quemado

El 40% de los trabajadores padece el síndrome de ‘burnout’, es decir, se encuentra “quemado por su trabajo” y manifiesta:

- Sensación de insatisfacción personal y profesional, el 83%.
- Desgaste y agotamiento emocional, el 40%.
- Dificultades para olvidar el trabajo después de la jornada laboral, el 37%.
- Sentimiento de indiferencia respecto a su trabajo, el 30%.

Los principales síntomas que presentan estos trabajadores “quemados por el trabajo” son:

- ▶ Cansancio y fatiga crónica, el 68%.
- ▶ Frustración y baja autoestima, el 50%.
- ▶ Sentimiento de que nada merece la pena, el 49%.
- ▶ Sensación constante de ansiedad y agobio, el 40%.

B.2.3. Análisis de la violencia laboral

Un 7% de los trabajadores ha sido víctima de violencia —ya sea verbal o física—, en su centro de trabajo. Y, un 59% de los trabajadores se encuentra en situación de

riesgo medio de violencia, lo que significa que trabajan en un ambiente donde las amenazas y los insultos son frecuentes, aunque directamente no hayan sido objeto de agresión.

Las situaciones que más preocupan y afectan a los trabajadores son las situaciones de violencia verbal (insultos, gritos...) en su lugar de trabajo (15%), para un 8% el recibir amenazas e intimidación. Los trabajadores manifiestan que los responsables de estas situaciones son tanto por compañeros, como por los mandos (26%).

Los canales más utilizados para la solución de conflictos es la representación de los trabajadores, el 34,4%. Mientras que la actuación de la empresa ante las situaciones de conflicto, es dilatar su intervención, según el 25,4%.

Los trabajadores, opinan que las conductas más habituales que se presentan de violencia laboral son: el control muy estricto de sus horarios y pausas, asignarle tareas por debajo de sus capacidades, ignorar su presencia, evaluar el trabajo de manera parcial y/o injusta, sobrecarga de trabajo, exagerar los fallos del trabajador, evitar el contacto con el mismo, y obligarle a realizar trabajos peligrosos o nocivos para su salud.

Por otro lado, los síntomas que habitualmente produce este riesgo psicosocial son: sensación continua de cansancio y/o fatiga (52%), irritabilidad y/o nerviosismo (44%), dificultades para dormir (39%), alteraciones digestivas (37%), dolores de cabeza (35%), y dificultades para concentrarse en el desarrollo de su trabajo (33%).

B.2.1. Análisis del acoso psicológico

Otro de los riesgos psicosociales que afecta negativamente a su salud, es el acoso psicológico, percibido por el 10% de los trabajadores, en un nivel de riesgo alto.

Las conductas acosadoras más relevantes son: el control estricto respecto a horarios y pausas, recibir tareas por debajo de sus capacidades, sobrecarga de trabajo con tareas nuevas y diferentes, evaluar sus trabajos de manera parcial y/o injusta, y obligar a realizar trabajos peligrosos o nocivos para su salud.

Entre los síntomas más frecuentes que sufren, tenemos: dolores de cuello y espalda (93%), sensación continua de cansancio y/o fatiga (79%), se sienten tensos, irritables o nerviosos (79%), dolores de cabeza recurrentes (71%), sufren alteraciones digestivas (71%), padecen una sensación constante de agobio y/o ansiedad (71%), dificultades para concentrarse (71%), trastornos del sueño (57%), y sentimiento de frustración o baja autoestima (50%).

C. DATOS PRINCIPALES DEL GRUPO DE DISCUSIÓN

De los grupos de discusión celebrados con trabajadores de este sector, podemos destacar resumidamente los siguientes resultados cualitativos, teniendo en cuenta las opiniones, quejas, sugerencias y experiencias de todos los participantes en el mismo:

► Las **condiciones ambientales** son inadecuadas. Especialmente el ruido y la temperatura, producen problemas en la salud de los trabajadores de rampas que tienen cierta antigüedad; la temperatura y la iluminación en los puestos de oficinas por los llamados “edificios inteligentes”, además de la mala distribución de los espacios de trabajo. Los participantes indican que existe una **falta de cultura preventiva en las empresas subrogadas**, que ni siquiera ofrecen equipos de protección individual (epi's) para protegerles de la exposición al ruido.

► La posibilidad de que participen los trabajadores, es nula o escasa. No se busca que exista un buen **clima laboral**, porque la empresa está más preocupada por sus intereses económicos que por las peticiones del Comité de Seguridad y Salud Laboral.

► Deficiencias en la **formación e información** al trabajador, debido al alto ritmo de trabajo. No se les informa de



las innovaciones tecnológicas. Si existe formación, ésta es muy básica, sin realizar un seguimiento, ni atender a toda la plantilla. Esta falta de planificación de la formación es una de las principales causas que argumentan como obstáculo, a la hora de ayudarse entre puestos con mucha carga de trabajo, y otros con menos carga, en determinados momentos.

► Los trabajadores indican que sufren **estrés laboral por las siguientes causas**: elevada carga de trabajo, plantilla insuficiente, falta de planificación de turnos (porque afecta por ejemplo al sueño, a su vida familiar y a sus hábitos alimenticios), elevada rotación, horarios desmedidos que impiden un descanso adecuado, incluso a la hora del bocadillo (debido también a las distancias kilométricas entre la zona de trabajo y la de descanso en determinados aeropuertos), poca autonomía debido a la repetitividad de las tareas y a los ritmos de trabajo, contratos eventuales, estilos de mando autoritarios y muchas veces nombrados a dedo...

► **Diferencias de trato entre hombres y mujeres**, ya que las trabajadoras suelen sufrir casos de discriminación en determinadas empresas y puestos de trabajo, como no tener la posibilidad de ascender o de asistir a cursos.

► Los trabajadores informan que existen **otros colectivos también marginados**, de los cuales se aprovecha la

empresa para sacar un mayor rendimiento. Estos trabajadores, son los inmigrantes y becarios, que son quienes sufren mayor tensión y coacción, soportando todo lo que les pidan los superiores.

► Las diferencias de trato generan conflictos entre los propios trabajadores, que **pueden desembocar en episodios de violencia física o psíquica**. La empresa en vez de tratar de solucionarlos, fomenta más las diferencias entre los trabajadores.

► Consideran como fuente de insatisfacción la **falta de motivación y de carrera profesional**.

► Los trabajadores opinan que los casos de **violencia laboral**, vienen propiciados desde los niveles más altos de la estructura jerárquica, y según el aeropuerto es más frecuente cuando tienen mayor cantidad de trabajo que cuando no. También influye los altos ritmos de trabajo impuestos por los jefes de servicio o mandos intermedios. Las consecuencias son tan severas, que los afectados llegan a pedir la baja. Un ejemplo que dan es que llegan a amenazar incluso con la pérdida del contrato.

► Algunas **propuestas** que plantearon los propios trabajadores, para mejorar las condiciones de trabajo, son:

- Equilibrio entre las cargas de trabajo, las capacidades y los recursos existentes.
- Dar mayor información y formación sobre los riesgos a los que pueden estar expuestos.
- Formación en riesgos laborales para los mandos intermedios.
- Fomento de la comunicación y de un buen clima laboral, para que no se produzcan conflictos ni malas relaciones laborales.



VI. PROPUESTAS DE ACTUACIÓN / SOLUCIONES

ESTE sector del Transporte Público, no está exento del primer obstáculo que nos encontramos en Prevención de Riesgos Laborales. Nos referimos a la falta de cultura preventiva. Ya que incluso cuando se trata de riesgos más tangibles, como son los denominados “riesgos tradicionales” —Seguridad, Higiene, y Ergonomía—, la mayoría de las empresas, se limitan a unos cumplimientos meramente formales.

Debido a esta barrera, entre los intereses de los empresarios, y los derechos de los trabajadores a que se les garantice una protección, adecuada y eficaz de su salud y seguridad, nos vemos con la necesidad de seguir aunando todos los esfuerzos posibles, en dos grandes líneas.

Por un lado debemos concienciar tanto a los trabajadores, como a los empresarios, sobre la necesidad ineludible de invertir en prevención de riesgos laborales, ya sean “tradicionales” o de naturaleza psicosocial, porque dicha inversión redundará positivamente, sobre la salud y la seguridad de los trabajadores.

Por otro lado, debemos integrar la prevención de los riesgos psicosociales, en el conjunto de la gestión empresarial, porque también tienen una relevante incidencia sobre la salud —física, psíquica y social— de los trabajadores, y se pueden y se deben evitar, antes de que aparezcan los primeros síntomas.

Para conseguir este objetivo de garantizar la salud y la seguridad de los trabajadores, una de las tareas primordiales, consiste en medir, con la mayor fiabilidad posible, todos los indicadores de riesgo, en el caso de esta Guía, especialmente en materia de riesgos psicosociales en el sector del Transporte Aéreo.

En nuestro camino nos vamos a encontrar grandes —pero no por ello insalvables— dificultades, a consecuencia de la complejidad y multicausalidad de los riesgos psicosociales, y además por la influencia cuantitativa, y cualitativa de factores de diversa naturaleza. Los citados impedimentos, complicarán más, su estudio, análisis y aplicación, a diferencia de lo que pueda ocurrir con los

“riesgos tradicionales”, donde la relación causa-efecto-prevención, puede resultar más evidente.

Sin embargo, hay que desterrar la idea tan común en el colectivo empresarial, de que los riesgos psicosociales son un problema individual, que sólo se puede tratar de persona a persona, una vez que el trabajador sufre sus efectos. En otras palabras, es necesario abordar, los riesgos psicosociales, desde una óptica global, evitando culpabilizar al trabajador de la situación y de las consecuencias que padece. El trabajador carece de los medios y recursos para prevenirlas, mientras que el empresario tiene la obligación de utilizarlos para garantizar la salud y seguridad de los trabajadores.

La intervención preventiva en la empresa, desde los niveles más altos de la dirección, los mandos intermedios y hasta llegar al propio trabajador, es fundamental para lograr este objetivo. Así, la herramienta básica es la **Evaluación de Riesgos Laborales**, porque permitirá identificar las situaciones que puedan entrañar riesgos para la seguridad y salud del trabajador/a, incluyendo los de naturaleza psicosocial, evitando aquellas que puedan subsanarse, adoptando todas las medidas preventivas que sean necesarias y oportunas. Dichas medidas deben atender, en primer lugar, la fuente u origen del riesgo, luego el entorno de trabajo, y finalmente al propio individuo. Una vez detectadas las situaciones de riesgo, la organización deberá **planificar la puesta en marcha de las medidas preventivas adecuadas**.

Aunque es cierto que ya casi todas las empresas realizan las evaluaciones de riesgo, todavía presentan muchas carencias y en numerosos casos lo que realizan son cumplimientos puramente formales 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 conceptos psicosociales, tales como estrés en el trabajo, acoso laboral, carga mental, organización del trabajo..., la primera y frecuentemente única reacción, por parte de los empresarios es obviar totalmente los mismos a la hora de evaluar los riesgos laborales. Los riesgos psicosociales son los grandes ausentes, a pesar de su, cada vez mayor, influencia en las patologías relacionadas con el trabajo.

En materia de riesgos psicosociales, cualquier intervención requiere:

- ▶ **Estilo de mando** predominantemente democrático, que facilite y promueva el diálogo entre todas las partes implicadas.
- ▶ Previamente a la adopción de medidas preventivas, **se consultará y participarán**, directamente los trabajadores o a través de sus representantes, en todas las cuestiones que puedan afectar a su seguridad y salud. La participación de los trabajadores, optimizará la puesta en marcha y la eficacia de las



actuaciones preventivas que se planeen para mejorar su calidad de vida en el trabajo, porque estarán interiorizadas por los mismos trabajadores.

- ▶ **Sistema de comunicación** claramente definido y eficaz.

Además es necesaria una correcta documentación y diagnóstico de la situación, que nos dirija a un análisis y tratamiento adecuado de los resultados. Para conseguirlo, podemos utilizar las siguientes fuentes de información:

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

En materia de riesgos psicosociales, se deberá partir de la realización de una evaluación de los riesgos psicosociales presentes y de un análisis exhaustivo de los puestos de trabajo. Detectados los riesgos, deben adoptarse las medidas preventivas que sean necesarias, efectuándose

los programas de intervención correspondientes, que implicarán: el establecimiento de procedimientos de trabajo, cambios en las dinámicas de trabajo, diseño de las tareas, potenciar el concepto de equipo de trabajo, mejoras del clima laboral y las relaciones interpersonales, planes de formación que aborden las necesidades del colectivo de trabajadores...

El empresario revisará y tutelaré, entre otros puntos, estos programas y sus políticas, el análisis de incidentes y resultados, el establecimiento de medidas de control y corrección... Mientras que los representantes de los trabajadores, deberán vigilar la aplicación de las medidas planificadas y comprobar que se adoptan y cumplen adecuadamente, en el sentido de lograr los objetivos previstos.

Además, es muy importante que empresarios y trabajadores, actúen conjuntamente y que todas sus 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:

- ▶ Una **política preventiva que realmente implique a toda la dirección** de la empresa, en la puesta en marcha de medidas orientadas a salvaguardar la integridad y salud de los trabajadores, ante situaciones de:

- estrés laboral, 'burnout', violencia en el trabajo, y acoso laboral.
- ▶ Elaborar y poner en marcha **protocolos de actuación**, que establezcan mecanismos eficaces para la solución de conflictos, evitando que degeneren en situaciones de violencia y/o acoso laboral.
 - ▶ Promover procedimientos de actuación en materia de estrés y acoso laboral, fijando los principios generales de conducta de la organización y un **programa informativo y formativo** para implementarlos.
 - ▶ Establecer un sistema de **gestión interna de quejas y conflictos**, donde participen tanto la empresa como los trabajadores, y que evite represalias y asegure la imparcialidad y justicia en sus resoluciones.
 - ▶ Establecer **sistemas de arbitrio** en función de las distintas fases del modelo de resolución de conflictos.
 - ▶ Promover, fomentar y practicar desde los niveles más altos de la gestión, un estilo de **mando-liderazgo más democrático** y eficaz, 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 qué conductas y/o actitudes son consideradas aceptables, justas y tolerables, y cuáles 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 estén 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.
 - Deficiencias 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 para 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 generado sobre los trabajadores 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 del 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

A. "CUESTIONARIO SOBRE ASPECTOS REFERIDOS A FACTORES PSICOSOCIALES RELACIONADOS CON LA CULTURA ORGANIZACIONAL"

Elaborado por la Universidad de La Laguna de Tenerife (ULL)

ESTA Universidad forma parte del Proyecto HILAS "El factor humano y la aviación", que es un programa interdisciplinar (psicólogos, profesionales de las compañías aéreas, servicios de *handling*...) de la Unión Europea, iniciado en junio de 2005, cuyo objetivo es desarrollar un modelo de integración de los factores humanos relevantes en todo el ciclo de los sistemas de la aviación.

Uno de los participantes en este Proyecto es la Universidad española ULL, que trabaja en proyectos europeos centrados en las distintas etapas de las operaciones de este sector, desde el mantenimiento técnico, hasta las tareas realizadas en tierra (*handling*). La ULL estudia, mediante cuestionarios, entrevistas y la observación, la cultura preventiva en la empresa, los canales de comuni-

cación, programas de formación, retroalimentación de la información, **sistemas de participación, nivel de autonomía, patrones motivacionales para el trabajador...**). Así, elaboró este cuestionario con 116 ítems, de los que destacamos algunos en relación a los riesgos psicosociales en el Transporte Aéreo, para que sirvan como orientación en la mejora de las condiciones de trabajo:

- Si se valora el intercambio de información entre los trabajadores.
- Si existe una comunicación abierta entre trabajadores y sus superiores.
- Si se valora que los trabajadores hagan sugerencias.
- Si se tiene conciencia de que el aprendizaje de los trabajadores es una inversión, en vez de un gasto.
- Si se analiza la necesidad de modificar los procedimientos de trabajo.
- Si es importante que los resultados de las evaluaciones de desempeño, no tengan repercusiones negativas para el trabajador. Si dichas evaluaciones se basan en criterios objetivos y sirven de medio para que los trabajadores aprendan.

- Si existe claridad y transparencia al transmitir cualquier información.
- Si los canales de información son fácilmente accesibles para todos.
- Si antes de desarrollar un nuevo procedimiento, se pregunta a los trabajadores su opinión.
- Si se comparte información entre los distintos departamentos.
- Si se promueve la participación de los trabajadores cuando se modifica un procedimiento de trabajo.

Por otro lado, la ULL también **observó las tareas y procedimientos, para analizar si existen problemas, por ejemplo de coordinación** con la torre de control **o de relaciones humanas** en la tripulación. Una de las conclusiones fueron los resultados negativos en la salud de los trabajadores de este sector, a consecuencia de las compañías que bajan los costes. Esto significa mayor presión, alta carga de trabajo, más estrés, mayor número de errores debidos a que el puesto no está bien diseñado, que el directivo no ofrece el plan de formación adecuado...

B. CAMPAÑA INTERNACIONAL PARA QUE SE RECONOZCA EL ESTRÉS Y LA FATIGA EN EL SECTOR AÉREO

Esta campaña nació en el 2005, porque se consideró al estrés y a la fatiga, dos de los principales problemas que

afectan especialmente a trabajadores/as de: las tripulaciones de cabina, encargados de equipajes, personal de tierra y controladores del tráfico aéreo.

El objetivo es lograr que se implanten políticas preventivas dirigidas a minimizar las consecuencias de la fatiga y el estrés. Se obtendrán resultados mediante cuestionarios, entrevistas y grupos de discusión con los representantes de estos colectivos. Otra línea de actuación, junto a la sensibilización de la opinión pública, será la investigación de las causas, tales como: frecuentes cambios de zonas horarias, incremento de la jornada a turnos que se prolongan durante 24 horas, sobrecarga de trabajo físico y mental...

Su valor potencial queda señalado en la campaña contra la "Furia aérea", desplegada desde el año 2000, que propició la puesta en práctica de importantes normas que protegen al personal de este sector, de la violencia que pueden plantear los pasajeros problemáticos.

C. ACUERDO TRIENAL DEL 2006 DE UNA COMPAÑÍA AÉREA FRANCESA⁶

Dentro de este sector, este acuerdo firmado por cinco sindicatos, es un buen ejemplo de cómo debe gestionarse una reestructuración responsable, dentro del marco normativo de la prevención de riesgos laborales. En otras palabras, es una de las buenas prácticas de este

⁶ Fuente: *Herramientas para la Reestructuración* (CES, noviembre 2007).



fenómeno social y laboral, tan común, desde un enfoque positivo hacia la salud y la seguridad de estos los/las trabajadores/as.

En concreto el objetivo que persigue es “tratar anticipadamente los cambios”, que dichas reestructuraciones pueden causar en el personal de tierra, debido a la rápida transformación que actualmente está sufriendo el transporte aéreo (nuevas tecnologías, competitividad derivada por la tendencia del bajo coste de las aerolíneas, fusiones entre éstas con las correspondientes transformaciones en las condiciones de los trabajadores afectados, frecuentes expedientes de regulación de empleo o ERE, mano de obra más barata ya que cada vez se contrata más a personas inmigrantes en este sector,...). Este acuerdo pretende evitar, así, las consecuencias drásticas de la reestructuración, siendo un buen ejemplo mediante varias acciones que dispone el mencionado acuerdo. Entre ellas, destacamos por ejemplo las siguientes:

- Permitir fomentar la movilidad interna.
- Ofrecer una variedad de medidas destinadas a la formación.
- Ayudar a los trabajadores a determinar su propia trayectoria profesional, a través de entrevistas, y evaluaciones sobre capacidades individuales.
- Acceso a la formación, proponiéndoles de esta manera la posibilidad de lograr un puesto de trabajo diferente, pero dentro de la misma empresa.

- Mejorar las capacidades de los trabajadores.
- Fomentar la movilidad, apoyándoles cuando comienzan un trabajo nuevo.
- El acuerdo establece de qué manera se debe informar con regularidad a los representantes de los trabajadores, sobre la estrategia que la empresa vaya a utilizar.

D. CLÁUSULAS CONVENCIONALES PARA LA GESTIÓN DE LOS CONFLICTOS RELATIVOS A SITUACIONES INCIDENTALES DE ACOSO Y CÓDIGOS DE CONDUCTA

Nos referimos a los Convenios Colectivos I y II de Air Europa Líneas Aéreas S.A.U., para su personal de tierra (Anexo III, BOE núm. 162, del 8 de julio de 2005 y el núm. 36 del 11 de febrero de 2008, respectivamente).

E. PROTOCOLOS ANTIVIOLENCIA DE TERCEROS EN LOS TRANSPORTES AÉREOS

La policía del área urbana del Gran Manchester, elaboró a principios de 1999, un protocolo sobre los pasajeros turbulentos (*Disruptive Passenger Protocol*), que fue firmado por 35 líneas aéreas y que establece una nueva política, más enérgica. Este protocolo esboza los procedimientos a seguir por parte del personal y de la propia policía para aumentar su eficacia en estos casos. El protocolo reforzará las medidas de prevención que investi-

gan la influencia que ejercen el alcohol, el tabaco o la desobediencia de los pasajeros en los incidentes. Algunas de las principales líneas aéreas, han introducido unos programas de formación y consejos para su personal, sobre cómo tratar los comportamientos agresivos antes, durante y después del vuelo.

F. ACTUACIÓN DE UNA EMPRESA ESPAÑOLA DEL SECTOR DEL TRANSPORTE AÉREO, ANTE LA PRESENCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Presentamos un ejemplo de cómo abordar el riesgo psicosocial, si bien no es la manera más correcta de detectar los riesgos psicosociales, sí nos puede servir de orientación.

En la empresa X, no se incluye de por sí el factor psicosocial en sus evaluaciones de riesgo. Lo que hace es que cuando se perciben posibles situaciones de riesgo (normalmente a petición de los representantes de los trabajadores) primero realiza una toma de datos para identificar la presencia del riesgo o riesgos. Así, toma como indicadores por ejemplo un análisis de la actividad, rotaciones de plantilla y forma de contratación, peticiones de traslado, quejas y reclamaciones, sanciones, incumplimientos horarios, y absentismo.

Los resultados de esos indicadores se compararan con medias del resto de la compañía, y cuando se perciben variaciones importantes se pasa a estudiar detenida-

mente cada indicador que las origina. Se analizan así las personas que están por encima de los ratios, descartando las que causan incidencia por otras causas objetivas, cribando así las que se sospecha que pueden estar influenciadas por un factor psicosocial. A esas personas se les hace un estudio más detallado a través del Servicio Médico. Estudio que incluye tanto análisis clínicos (tratando de buscar patologías derivadas de problemas psíquicos o emocionales), como psicológicos (tratando de identificar la procedencia personal o laboral de la posible patología).

De esta manera, es cierto que no se evalúa el riesgo psicosocial. Más bien se da todo un rodeo para no reconocer la presencia del mismo. Pero al menos, aunque sea bajo demanda, se le puede prestar asistencia a trabajadores con determinadas patologías y detectar situaciones especiales de exposición a riesgos psicosociales.

Aunque no se reconocen situaciones claras de exposición a riesgos psicosociales, sí es cierto que se trabaja en ellas para su mejora. Así, se tiene abierta una mesa para el estudio del impacto del trabajo a turnos y nocturno, se tienen previstos programas de ayuda para drogodependencias, se ha creado un protocolo para actuar en casos de acoso, se han tipificado dentro del régimen disciplinario las situaciones de acoso y abuso como faltas muy graves (antes sólo graves) y se hacen diversos estudios específicos para problemas concretos.



ANEXOS

ANEXO I: JURISPRUDENCIA RELACIONADA CON LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

La gestión de los riesgos psicosociales se encuentra dentro del ámbito aplicativo 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 Sentencia TSJ Madrid, núm. 306/2007 de 11 abril*—.

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

La doctrina judicial realiza una interpretación extensiva y evolutiva del concepto legal de accidente de trabajo con la finalidad de procurar la máxima tutela reparadora, dentro del marco jurídico actual, a los trabajadores afectados por la actualización de nuevos riesgos de carácter psicosocial. De ahí que, 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 adicional por parte del trabajador (STSJ Galicia, Social, sentencia número 855/2008).

Esta indemnización adicional también puede pedirse en los Tribunales Civiles, resultando complementaria de la obtenida en el ámbito laboral —*STS, Sala Civil, 19 abril de 1989*, relativa a la demanda presentada por una azafata de vuelo contra su compañía por el estrés que le generó la discriminación continuada en su trabajo—.

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 recargo 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; STSJ País Vasco, 28 de julio de 2009*).

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

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



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

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

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

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

ANEXO II: ACUERDO MARCO EUROPEO SOBRE ESTRÉS LABORAL

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

1. INTRODUCCIÓN

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

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

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

2. OBJETIVO

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

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

3. DESCRIPCIÓN DEL ESTRÉS LIGADO AL TRABAJO

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

5. RESPONSABILIDADES DE LOS EMPLEADORES Y DE LOS TRABAJADORES

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

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

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

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

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

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

Estas medidas pueden incluir, por ejemplo:

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



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

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

7. APLICACIÓN Y SEGUIMIENTO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ANEXO III: ACUERDO MARCO EUROPEO SOBRE ACOSO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO

1. INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

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

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

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

2. OBJETIVO

El presente acuerdo tiene por objetivo:

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



3. DESCRIPCIÓN

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5. APLICACIÓN Y SEGUIMIENTO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



ANEXO IV: BIBLIOGRAFÍA, NORMATIVA NOTAS TÉCNICAS, ENLACES

Libro Blanco de la Prevención de Riesgos Laborales en el Sector del Transporte Aéreo. Editado por Enken Servicios de Prevención SL, 2001.

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.
- ▶ LO 3/2007, 22 marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

NOTAS TÉCNICAS DEL INSHT

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



ENLACES DE INTERÉS

- ▶ **Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales:**
<http://extranet.ugt.org/saludlaboral/oprp/>
- ▶ **Federación Estatal de Transportes, Comunicaciones y Mar de UGT:**
<http://fetcm.ugt.org/>
<http://www.sectoraereo.org/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):**
<http://www.mtas.es/insht/cnsst/index.htm>
- ▶ **Inspección de Trabajo y Seguridad Social:**
<http://www.mtas.es/itss/index.html>
- ▶ **Laboratorio-Observatorio de Riesgos Psicosociales de Andalucía:**
<http://www.larpsico.es/>
- ▶ **Confederación Europea de Sindicatos (CES-ETUC):**
<http://www.etuc.org/>

www.ugt.es



Con la financiación de:

