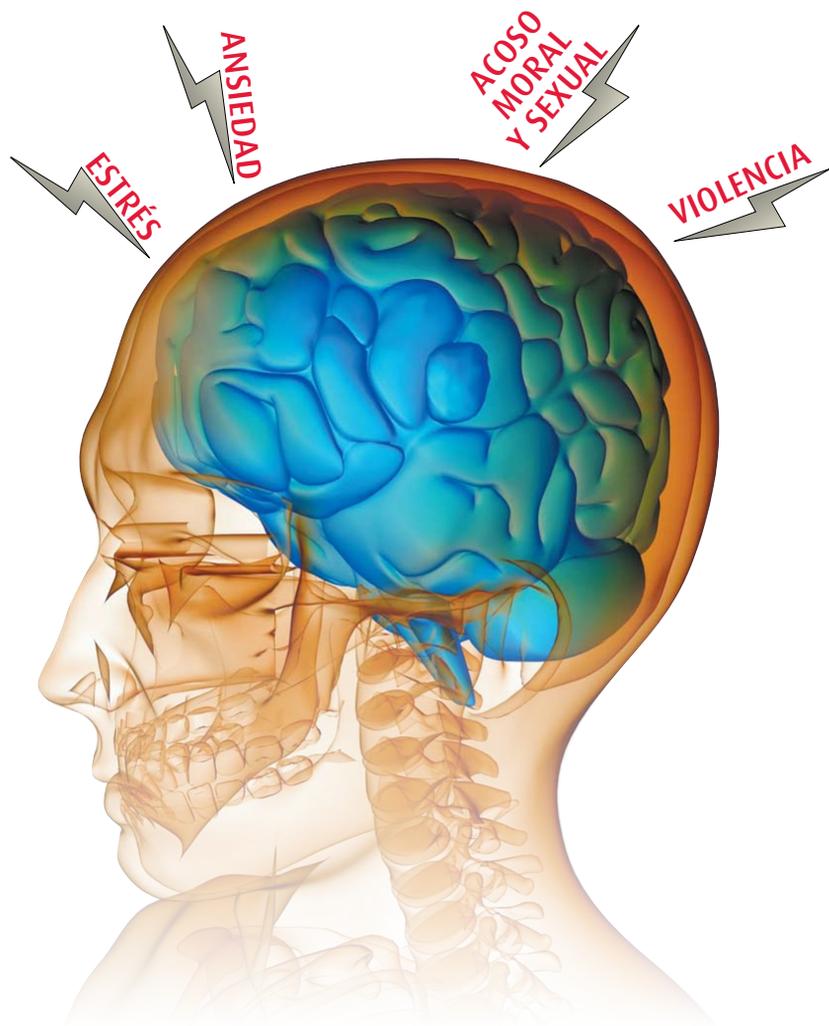


Guía de las **V**Jornadas de Salud Laboral



Riesgos Psicosociales

Riesgos emergentes en los sectores de la FeS-UGT

La base de esta Guía son las V Jornadas de Salud Laboral realizadas los días 6 y 7 de Octubre de 2010 sobre: “Riesgos Psicosociales, Riesgos emergentes en los sectores de la FeS-UGT”.

Agradecimientos

Agradecemos a todos los ponentes, moderadores, colaboradores y asistentes su participación en las V Jornadas de Salud Laboral sobre Riesgos Psicosociales: Riesgos emergentes en los sectores de la FeS-UGT, sin cuya colaboración no hubiera sido posible la realización de las mismas ni la edición de esta Guía.

Realiza

Secretarías de Salud Laboral UGT-CEC y FeS-UGT

Elabora

Secretarías de Salud Laboral UGT-CEC y FeS-UGT

Edita

Comisión Ejecutiva Confederal de UGT
C/ Hortaleza, 88 (28004-Madrid)

Imprime

Imprenta Tomás Hermanos
www.tomashermanos.com

Depósito Legal
M-53317-2010

GUÍA DE LAS V JORNADAS DE SALUD LABORAL

RIESGOS PSICOSOCIALES

***Riesgos emergentes en los sectores de
la FeS-UGT***





PRESENTACIÓN

Realizadas las V Jornadas de Salud Laboral: “Riesgos Psicosociales: Riesgos emergentes en los sectores de la FeS-UGT” y con la intención de proporcionar un instrumento de consulta eficaz a nuestros Delegados y trabajadores, tal y como nos marcamos dentro de los objetivos de esta Secretaría, se ha elaborado esta Guía.

Los objetivos que nos fijamos en el desarrollo de las mencionadas Jornadas fueron los siguientes:

- Debatir en la perspectiva actual de la crisis económica sobre el impacto de mayores exigencias e intensificación y control del trabajo, en las condiciones de trabajo y empleo y en los riesgos psicosociales y del estrés laboral, en los distintos Sectores de la FeS-UGT
- Conocer las buenas prácticas en riesgos psicosociales desarrolladas en los diversos Sectores de Servicios.
- Debatir los avances en las diversas técnicas y metodologías de aplicación más allá de los cuestionarios subjetivos y desarrollar propuestas de mejoras técnicas que profundicen las relaciones de los efectos y daños con las causas de los factores psicosociales.

Esperamos que con la edición de esta Guía hayamos cumplido los objetivos marcados y a la vez constituya una ayuda para la compleja labor de nuestros Delegados dentro de las empresas en materia de Seguridad y Salud, tanto en la Acción Sindical como en la Negociación Colectiva.

M^a Luisa Torronteras Pérez
Secretaria de Salud Laboral de FeS-UGT

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	7
PANEL TEÓRICO	
Conceptuación social del estrés. ¿Qué es el estrés?	9
PANEL JURÍDICO	
Normativas, Criterios y Procedimientos sobre los Riesgos Psicosociales: El estrés, el acoso laboral, etc.	21
Perspectiva actual sobre la incidencia en la organización del trabajo, de los riesgos psicosociales: Reforma del Código Penal sobre el acoso laboral. D. Luis Lafont Micuesa. <i>Fiscal adscrito al Fiscal de Sala Coordinador de Extranjería</i>	23
Protocolo de Riesgos Psicosociales de la DGTSS y criterio técnico 69/2009 sobre Acoso y Violencia en el trabajo. D. Raimundo Aragón Bombín. <i>Director General de la Inspección de Trabajo</i>	27
PANEL TÉCNICO	
El proceso de evaluación de Riesgos Psicosociales. Más allá de los cuestionarios. D. Ángel Lara Ruiz. Representante del INSHT	53
Conceptos útiles relativos a la metodología de evaluación de Riesgos Psicosociales.	59
El porqué de la evaluación de riesgos.	60
Necesidad de la evaluación psicosocial. Riesgos Psicosociales a evaluar.	61
Dificultades de la evaluación de Riesgos Psicosociales.	64
Identificación de indicadores y factores de riesgo.	67
Métodos generales de evaluación de los riesgos psicosociales.	71
Evaluación Psicosocial de nivel avanzado.	72
Metodología de la intervención psicosocial.	78
Actuaciones frente a los conflictos de acoso y violencia laboral. Procedimientos de solución. D. Miguel Ángel Gimeno Navarro. <i>Profesor de la Universidad Jaime I de Castellón</i>	82
Y después de la Evaluación de riesgos psicosociales, ¿qué? D. Juan Carlos Bajo Albarracín. Presidente de ANEPA	90

PANEL SECTORIAL

Los Riesgos Psicosociales desde la perspectiva de género.	95
Sector Financiero.	107
Visión de los Servicios de Prevención de Caja Madrid. Abordaje de los Factores de Riesgo Psicosocial”.	
D. Juan José Muñoz Benito. <i>Cajamadrid</i>	119
Cajas de Ahorro. Situación ante la crisis. Reestructuración del sector.	
D. Julián Camino Osorio. <i>Rptte. del sector de Ahorro de FeS-UGT</i>	127
Sector de Comunicación Social, Cultura y Deportes.	131
Sector de Artes Gráficas.	145
Sector de Limpieza y Servicios a la Sociedad.	157
Sector de Seguridad Privada.	
Situación de los riesgos psicosociales y políticas preventivas en el Sector.	
D. José Carlos Fernández-Cid. <i>Rptte. del sector de Seguridad de FeS-UGT</i>	181
Visión de los servicios de prevención de las empresas de seguridad privada sobre los riesgos psicosociales.	
D. Gabriel Torres. <i>Responsable Riesgos Laborales de PROSEGUR</i>	194
Sector de Seguros y Oficinas.	
Situación de los riesgos psicosociales y políticas preventivas en el Sector de Seguros y Oficinas. Telemarketing.	
D^a María Iglesias Domínguez. <i>Representante del sector de Seguros y Oficinas. Subsector de Telemarketing</i>	199
Visión de los Servicios de Prevención de las Empresas de Telemarketing sobre los Riesgos Psicosociales.	
D. Sabino Pérez. <i>Director de RRHH de Telemarketing Golden Line</i>	208
Propuestas de FeS-UGT.	219
Anexos.	228
Bibliografía.	245



INTRODUCCIÓN

Las consecuencias de la crisis en los diversos Sectores de la FeS han puesto en marcha en los últimos años procesos de reconversión que han afectado negativamente al empleo, con reducción de plantillas, inestabilidad laboral, incertidumbre y la amenaza de una profundización de los expedientes de regulación de empleo que se están convirtiendo en elementos estructurales de los diversos sectores de la FeS. UGT

De modo que no solo afectan al empleo o a la falta del mismo, sino que están impactando con un efecto visiblemente negativo en la salud física y psicosomática del trabajador/a. con un incremento en la emergencia de patologías psicosociales, aunque no necesariamente en su visibilidad social y laboral.

Hoy disponemos de evidencia científica suficiente y de un marco conceptual claro para relacionar la exposición laboral a riesgos psicosociales con enfermedades y trastornos de la salud física y mental, así la mente no entiende de crisis económicas, sólo reacciona con angustia a pensamientos negativos, del mismo modo responde con motivación a estímulos positivos.

Estos desequilibrios generan graves problemas de salud incluyendo absentismo, AA.TT., alteraciones del sueño, consumo de analgésicos, consultas hospitalarias, ansiedad, depresión, cardiopatías.

La OIT se refiere al **estrés laboral** como “el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo”.

El estrés laboral aparece cuando las exigencias del trabajo superan o no se adecuan a los recursos de que el trabajador dispone para hacer su trabajo.

El **primer indicador** que parece haberse disparado es el **de las quejas respecto a la creciente tensión en el trabajo**. ¿Son las actividades laborales hoy más “estresantes” que ayer? O bien, ¿existe una preocupación mayor hoy por factores que siempre han existido ocultos- que por otros problemas ya superados en los países desarrollados, como la fatiga física?

El creciente malestar, en particular la percepción de estrés entre los trabajadores, tiene sus orígenes en **una creciente intensificación del trabajo** consecuencia de las diversas formas de flexibilidad organizativa (una polivalencia funcional, un constante adiestramiento, una individualización del rendimiento y de su recompensa, así como diversos modos de control, informático, por el grupo, etc.).

Pero, ¿cómo se consigue “estimular” al trabajador para lograr de él la adhesión a formas de trabajo cada vez más exigentes, y por ello fatigosas? Responder a esta cuestión nos llevará a analizar las nuevas formas en que se ejerce control sobre la actividad de los trabajadores tanto de forma directa como indirectamente.

La calidad de vida laboral está condicionada por el contexto de crisis económica en los diversos sectores de servicios, de modo que hoy la visión y el enfoque sobre la implicación laboral, no solo debe ser individual, sino que debe ser una implicación y participación colectiva de los trabajadores con la empresa.

Perseguiamos con esta Guía el hacer que todos, (Administración, Justicia, Empresarios, Sindicatos, Delegados de Prevención y trabajadores), comprendan que **el “estrés” relacionado con el trabajo, es un tema vital de salud** y por tanto, hay que desarrollar una buena Política Preventiva en las empresas orientada a “reducir las causas del estrés”, para mejorar la salud y la seguridad en el trabajo: **es rentable** para el empresario **y además adecuado**.

Se puede considerar que los medios organizativos empleados recientemente para recuperar o mejorar la tasa de beneficio empresarial, se están logrando a costa de la salud y bienestar de los empleados. Para intentar si no eliminar, por lo menos minimizar esta situación, debemos conocer los aspectos teóricos, técnicos y jurídicos relacionados que exponemos a continuación.

PANEL TEÓRICO

Conceptuación social del estrés.

En el ámbito Europeo. La Agencia Europea encargó un informe cuyo objetivo era evaluar la situación. Dicho informe examina:

- La naturaleza del estrés
- Sus causas
- Su alcance
- La gestión del mismo

Se centra en el entorno de trabajo y estudia sus efectos tanto en el trabajador concreto como en la organización, proporcionando un caso práctico, de una empresa, de gestión del estrés.

El informe sugiere un enfoque práctico para hacer frente al estrés en el trabajo y destaca varias áreas que requieren de investigación para incrementar nuestra capacidad de gestionar el estrés relacionado con el trabajo.

En un estudio llevado a cabo por Koompier (1994) acerca de la situación, del análisis y prevención de los riesgos psicosociales y en concreto del estrés en Inglaterra, Francia, Alemania, Suecia y Holanda, estos autores constatan diferencias entre países en cuanto al nivel de atención que prestan a la prevención. Señalan además que, este tipo de actuaciones no tienen una prioridad elevada si se las compara con riesgos químicos o físicos.

Por otra parte las intervenciones que se llevan a cabo se caracterizan predominantemente por:

1. Centrar su foco de atención en los individuos, más que en la organización.
2. Atender, sobre todo, a la reducción de los efectos del estrés en lugar de eliminar la presencia de los estresores en el trabajo.
3. Orientarse principalmente a la “gestión del estrés”.

Se ha demostrado que el estrés de origen laboral afecta a millones de trabajadores europeos en sectores laborales de toda índole.

Por ejemplo, en el informe de la Fundación Europea de 1996 **Condiciones de Trabajo en la Unión Europea**, el 28% de trabajadores afirmaron padecer de problemas de salud relacionados con el estrés (el segundo problema más mencionado después del dolor de espalda, con un 30%). Esta cifra representa aproximadamente 41 millones de trabajadores de la UE afectados por el estrés relacionado con el trabajo cada año y supone muchos millones de jornadas laborales perdidas (se pierden alrededor de 600 millones de jornadas de trabajo anuales en toda la UE por todas las causas en materia de salud de origen laboral).

Este es el principal desafío y motivo de preocupación no sólo debido a los efectos sobre la salud de los propios trabajadores, sino también por los costes o repercusión económica en las empresas y los costes sociales para los países europeos.

De las características, de la evolución del mundo del trabajo, de la investigación europea, se pueden considerar las siguientes conclusiones:

- Un número creciente de trabajadores de más edad.
- El teletrabajo y una utilización cada vez mayor de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).
- La reducción del tamaño de las empresas, la transferencia de la producción, la subcontratación y la globalización con los correspondientes cambios en las pautas laborales.
- Exigencias de flexibilidad por parte de los trabajadores, tanto en términos de número como de función o cualificaciones.
- Una creciente proporción de la población trabajadora en el Sector Servicios.
- Trabajo autorregulado y trabajo en equipo.

Una segunda área de investigación se refiere a la necesidad de ubicar el estrés laboral en el contexto de otros problemas interrelacionados, tales como: las desigualdades sociales, la diversidad social, la edad, el género, la discapacidad o el origen étnico.

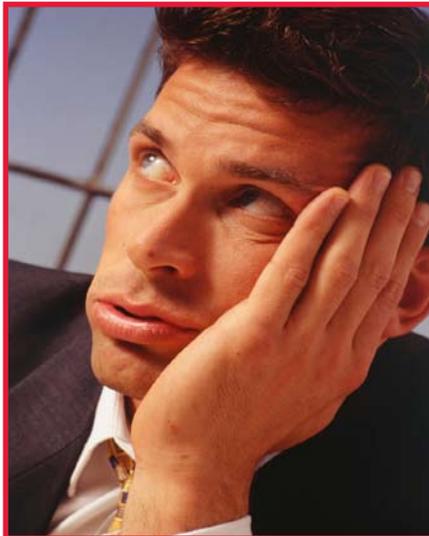
Estos aspectos son de esencial importancia para obtener una perspectiva completa para la gestión del estrés en el trabajo.

¿Qué es el estrés?

Nos centraremos en lo que dice el profesor W.B. Cannon, de la Escuela de Medicina de Harvard.

Dicho profesor descubrió, que los “estímulos” que causan emociones fuertes, alertan al sistema nervioso autonómico (que es el responsable de preparar el organismo para “la lucha o el escape”).

Años más tarde, en 1936, el profesor Hans Selye denominó “ESTRÉS” a la respuesta de adaptación del organismo frente a situaciones adversas, esporádicas o continuas, o ante el peligro físico o emocional. Esta reacción a influencias, cambios, exigencias o esfuerzo a la que se encuentra expuesto diariamente el individuo, puede tener consecuencias “positivas”, o “negativas”, si la reacción es demasiado intensa o prolongada en el tiempo lo que puede resultar nocivo para la salud.



¿Es nocivo el estrés?

La respuesta es: **sí y no**.

Etapas del estrés.

El estrés tiende a aparecer cuando los estímulos, por ser demasiados, o insuficientes, sobrepasan el límite de la persona y se prolongan durante un tiempo hasta desembocar en alteraciones físicas y psicológicas.

La respuesta fisiológica a estos estímulos estresantes es un proceso que ocurre en tres etapas:

Estado de alarma.

Al percibir un “factor estresor”, el organismo reacciona automáticamente preparándose para la acción. El sistema nervioso se pone en marcha dando lugar a una serie de reacciones del organismo que conviene identificar a tiempo.

Síntomas que delatan una situación de estrés:

- Dilatación de pupilas
- Sequedad de la boca
- Sudoración
- Tensión de los músculos
- Aumento de la frecuencia respiratoria, cardíaca y de la presión arterial
- Disminución de la secreción gástrica

Una vez que el estímulo desaparece, el sistema nervioso se restablece y retorna a su condición normal.

Estado de resistencia.

Cuando la exposición a factores estresantes continúa, *lo cual es frecuente en la vida laboral*, el organismo no tiene tiempo para recuperarse; sin embargo, se mantiene reaccionando para tratar

de hacer frente a la situación, y entonces empezarán a manifestarse alteraciones para la salud, cada vez más graves, dependiendo del tiempo de exposición al problema.

Este es el momento en que debiéramos empezar a intervenir para cambiar la situación que origina el estrés aplicando medidas correctoras.



Estado de agotamiento.

Tras una exposición larga y prolongada a factores estresantes, la energía de adaptación se agota, por lo que el organismo no es capaz de mantener un equilibrio y resistir la situación.

Sobreviene entonces el *abatimiento*, la *desmoralización*, las *depressiones* y generalmente se produce *la baja laboral*, con el subsiguiente calvario hasta localizar la enfermedad y curar, si es posible, las secuelas que haya podido dejar el estrés.

A modo general, cuando todas estas situaciones son intensas, crónicas o se repiten a menudo, *el resultado de ellas es una amplia*

gama de enfermedades corporales y mentales que en algunos casos pueden llevar hasta la muerte “por suicidio” o “infarto”.

Cuando controlamos la situación, el estrés se convierte en “la sal de la vida”, en un desafío, y no en una amenaza. Cuando nos falta esta sensación crucial de control, el estrés puede suponer una crisis, lo que es malo para nosotros, para nuestra salud y para nuestra empresa.

Cuanto más “pisemos el acelerador” cuanto más “revolucionada” conduzcamos la máquina de nuestro cuerpo, antes se desgastará: es lo que se denomina “el beso de la muerte”.

Definición del estrés laboral.

La OIT se refiere al **estrés laboral** como “el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo”

El estrés laboral aparece cuando las exigencias del trabajo superan o no se adecuan, a los recursos de que el trabajador dispone para hacer su trabajo. Cuando el trabajador no controla lo que hace, cómo lo hace ó cuándo lo hace el estrés puede comenzar a influir en su rendimiento y su grado de satisfacción.

El **primer indicador** que parece haberse disparado es el **de las quejas respecto a la creciente tensión en el trabajo**. ¿Son las actividades laborales hoy más “estresantes” que ayer? O bien, ¿existe una preocupación mayor hoy por factores que siempre han existido ocultos, que por otros problemas ya superados en los países desarrollados, como la fatiga física?

El creciente malestar, en particular la percepción de estrés entre los trabajadores tiene sus orígenes en **una creciente intensificación del trabajo** consecuencia de las diversas formas de flexibilidad organizativa (una polivalencia funcional, un constante adiestramiento, una individualización del rendimiento y de su recompensa, así como diversos modos de control, informático, por el grupo, etc.).

Nos planteamos si los medios organizativos empleados recientemente para recuperar o mejorar la tasa de beneficio empresarial, en consecuencia, no se estarán logrando a costa de la salud y bienestar de los empleados.

Pero, ¿cómo se consigue “estimular” al trabajador para lograr de él la adhesión a formas de trabajo cada vez más exigentes, y por ello fatigosas? Responder a esta cuestión nos llevará a analizar las nuevas formas en que se ejerce control sobre la actividad de los trabajadores tanto de forma directa como indirectamente.

Diversos estudios de ámbito nacional o transnacional muestran que en los países desarrollados parece estar dándose un relativo estancamiento de la incidencia de riesgos laborales tradicionales (accidentes de trabajo y enfermedades específicas o monocausales), mientras **que asciende la prevalencia de enfermedades multicausales, relacionadas con el trabajo, y en particular los síntomas asociados al “estrés”**.⁽¹⁾

La gran variabilidad de reacciones del trabajador a las fuentes de estrés ha originado en el pasado una primacía de **los enfoques psicológicos** en la investigación sobre el estrés.

Esta es la óptica que prima en la investigación norteamericana, y que a su vez, sustenta la intervención práctica en la mayor parte de las empresas. **Se basa en la idea de que el individuo reacciona frente a una situación de estrés con objeto de restablecer el equilibrio perdido. Así, el estrés y los agentes estresantes son considerados como factores individuales, que afectan en función de las sensibilidades o vulnerabilidad individuales, y de la capacidad o incapacidad de la persona de gestionar ese estrés; mientras, los factores organizativos son considerados de forma secundaria.**

⁽¹⁾ En Austria, por ejemplo, las consecuencias de la “presión de tiempo” constituye el único factor de riesgo en crecimiento. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 1998. *Time Constraints and autonomy at work in the European Union*. Dublín.

El desarrollo de esta teoría llevó a la clasificación en “tipos de personalidad” (A o B) en función de su mayor o menor vulnerabilidad frente a los agentes estresores. Así, la personalidad tipo A (podemos calificarla de extremadamente competitiva) tiene más probabilidades de sufrir consecuencias negativas por estrés, así como personas con otros rasgos psicológicos como ansiedad, introversión, etc.

El enfoque psicológico

- Esta óptica se basa en la idea de que el individuo reacciona frente a una situación de estrés con objeto de restablecer el equilibrio perdido.
- Así el estrés y los agentes estresantes son considerados como factores individuales, mientras que los factores organizativos son considerados de forma secundaria.

La aproximación sociológica, **por el contrario**, adopta una óptica estructural, poniendo el acento en el contenido del trabajo, la ergonomía, el ritmo de trabajo, y en particular, sobre la relación entre exigencias del trabajo y autonomía que el trabajador posee para gestionar esas exigencias.

Así, **el estrés psicológico** como consecuencia sería el resultado de ritmos de trabajo elevados, rigidez de horarios, trabajos en aislamiento, monótonos, etc. Sin embargo, una teoría exclusivamente centrada en las demandas que reciben los trabajadores era escasamente explicativa (y operativa) ya que todos los trabajos someten a los trabajadores a alguna clase de tensión, en teoría todos los trabajos serían estresantes.

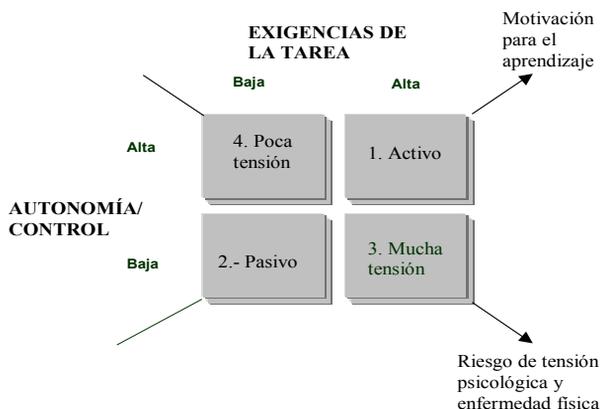
Durante la década de los noventa se ha producido una cierta convergencia entre estos dos enfoques, con el objeto de solventar la paradoja de que trabajadores con alto estatus ocupacional estaban más satisfechos pese a desarrollar su trabajo sometidos a alto grado de tensión, y otros, sin presión de trabajo no siempre eran los más satisfechos a causa del poco sentido personal que hallaban en él.

La aproximación sociológica:

- Relaciona la demanda (exigencias) y el control que los trabajadores pueden ejercer.
- Como método predictivo para identificar y modificar situaciones potenciales de estrés.
- Así modificando las exigencias del trabajo o el control sobre él, se puede reducir la tensión y los trabajadores pueden alcanzar mayor grado de autonomía.
- Adopta, por el contrario, una óptica estructural, poniendo el acento en el contenido del trabajo:
- La ergonomía.
- El ritmo de trabajo.
- Sobre la relación entre exigencias del trabajo y autonomía que el trabajador posee para gestionar esas exigencias.

R. Karasek elaboró un modelo que relaciona la demanda, (exigencias), y el control que los trabajadores pueden ejercer como método predictivo para identificar y modificar situaciones potenciales de estrés. Modificando las exigencias del trabajo o el control sobre él, se puede reducir la tensión y los trabajadores pueden alcanzar más altos niveles de autonomía. La combinación de estas dos variables da lugar a cuatro grupos:

Modelo demandas/control



De este modelo se derivan dos conclusiones básicas. En primer lugar, la tensión psicológica aumenta cuando lo hacen las exigencias de la tarea y disminuye el control que el trabajador ejerce sobre él. En segundo lugar, los niveles de competencia aumentan cuando al alto nivel de exigencia le acompaña un alto nivel de control sobre la tarea. Esto significa que los trabajos pasivos pueden resultar agradables desde el punto de vista de la baja tensión, pero no posibilita que el trabajador ponga en juego y desarrolle sus habilidades.

Este modelo, (dominante en el estudio del estrés en el trabajo) por sí sólo no predice las reacciones de estrés, para ello debe complementarse con la variabilidad individual que interpreta y resuelve de forma satisfactoria o patológica las exigencias del entorno. Lo útil del modelo de Karaseck es que nos permite entender lo que parece una “universal” tendencia hacia mayores quejas de estrés en el trabajo, ya que, los dos grupos de variables que considera: *exigencias de la tarea y grado de control sobre ella, agrupa a buena parte de los conceptos que caracterizan los cambios que se están produciendo en la organización del trabajo* para desarrollar una tarea encomendada, posibilidad de interrupciones del tiempo de trabajo, repetitividad de las tareas, o velocidad de ejecución (ritmo). Por su parte, el grado de control (autonomía) del trabajador se suele medir con relación a la posibilidad que tiene de modificar el orden de ejecución de las tareas, el método de trabajo e inclusive el ritmo de éste.

La combinación de estas dos variables da lugar a cuatro grupos:

- 1. Trabajos activos:** Los Trabajadores están sometidos a elevadas exigencias pero cuentan con medios para poder controlarlas.
- 2. Trabajos pasivos:** No tiene que hacer frente a fuertes exigencias, ni pueden influir sobre el contenido de su trabajo.
- 3. Trabajos de mucha tensión:** los Trabajadores deben hacer frente a elevadas exigencias y al tiempo no tienen capacidad para controlar las situaciones. Han de adaptarse pasivamente

a exigencias siempre cambiantes, y a veces contradictorias. Estos trabajadores están más expuestos a sufrir enfermedades coronarias, hipertensión y arteriosclerosis.

- 4. Trabajos de poca tensión:** Los Trabajadores se hallan sometidos a bajas exigencias y tienen suficiente capacidad de control.

Enfermedades del trabajo y enfermedades profesionales.

No debemos confundir “accidente laboral” con “enfermedad derivada del trabajo”. La posibilidad de considerar el estrés como accidente laboral es un tema que ha estado presente en los medios de comunicación durante los últimos años, así como las enfermedades psíquicas y físicas producidas por el estrés laboral no son patologías tipificadas claramente como enfermedad laboral, por lo que, probar su designación como tal, resulta muy difícil.

De acuerdo al artículo 84 del texto refundido de la Ley de Seguridad Social solamente se consideran accidente de trabajo a las lesiones corporales sufridas con ocasión o por consecuencia del trabajo realizado por cuenta ajena.



PANEL JURÍDICO

Normativas, criterios y procedimientos sobre los Riesgos Psicosociales: el estrés, el acoso laboral, etc.

Perspectiva actual sobre la incidencia en la organización del trabajo y de los Riesgos Psicosociales: reforma del código penal.

Protocolo de Riesgos Psicosociales de la DGTSS y Criterio Técnico 69/2009 sobre Acoso y Violencia en el trabajo.

Normativa:

¿Qué dice la Normativa Europea?

- **La Directiva Marco de la Unión Europea**, en materia de Salud y Seguridad, obliga al empresario a reconocer los factores de estrés y a corregirlos.

Esta directiva, establece entre otras cuestiones, que el empresario “deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo (...) con arreglo a los siguientes principios generales de prevención:

“Evitar los riesgos, evaluar los riesgos que no se puedan evitar, combatir los riesgos en su origen, adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como en la elección de los equipos de trabajo y los métodos de trabajo y producción, con miras, en particular, a atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos de los mismos en la salud”.

La Directiva marco se traspone en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales de 1995

- **El Consejo de Administración de la Oficina Internacional del Trabajo (OIT)** aprobó una nueva lista de enfermedades profesionales en su reunión de 25 de marzo de 2010. Esta nueva lista sustituye a la que figura en el anexo de la **Recomendación sobre la lista de enfermedades profesionales y el registro y notificación de accidentes del trabajo**

y enfermedades profesionales num. 194 que fué adoptado en 2002.

Esta lista de enfermedades profesionales de la OIT ha sido elaborada con el objetivo de ayudar a los países en la prevención, el registro, la notificación y, si procede, la indemnización de las enfermedades causadas por el trabajo.

La nueva lista incluye una serie de enfermedades profesionales reconocidas internacionalmente, desde enfermedades causadas por agentes químicos, físicos y biológicos hasta enfermedades de origen respiratorio y de la piel, trastornos del sistema osteomuscular y cáncer profesional. **Por primera vez se han incluido de manera específica en la lista de la OIT los trastornos mentales y del comportamiento.** En las secciones de la lista se incluyen además puntos abiertos en todas las secciones. Los puntos abiertos permiten el reconocimiento del origen profesional de enfermedades que no figuran en la lista siempre y cuando se haya establecido un vínculo entre la exposición a los factores de riesgo que resulte de la actividad laboral y las enfermedades contraídas por el trabajador.

¿Qué nos dice la legislación española?

La legislación española no contempla en estos momentos el estrés como accidente de trabajo, si bien innumerables sentencias ya lo están catalogando como tal.

La Ley General de Seguridad Social considera accidente laboral *“la enfermedad que contraiga el trabajador con motivo de la realización de su trabajo, siempre que se pruebe que la enfermedad tuvo lugar por causa exclusiva de la ejecución de éste”*.

Jurisprudencia.

En los últimos años varios Tribunales Superiores de diferentes Comunidades Autónomas y el propio Tribunal Supremo han dictado sentencias en las que reconoce que el *“síndrome de burnout”*, causado por el estrés en el trabajo, es accidente laboral.

Guías y procedimientos.

La Dirección General de la Inspección de Trabajo y S. Social ha elaborado la “Guía de Actuación Inspectoral en Factores Psicosociales: protocolo fps” , cuyo contenido se tratará en la parte de metodología de esta guía.

Perspectiva actual sobre la incidencia en la organización del trabajo de los riesgos Psicosociales: Reforma del Código Penal.

D. Luis Lafont Micuesa, *Fiscal adscrito al Fiscal de Sala - Coordinador de Extranjería, y componente del Observatorio del Acoso Laboral en el País Vasco.*

En relación al delito de acoso laboral, que no está en la legislación laboral, en las próximas semanas entrará en vigor la reforma 5/2010 del código penal, y su redacción del art. 173.1, con penas de 6 meses a 2 años, se plantea la modificación únicamente en casos de relación de superioridad; para lesiones psicológicas y de acoso moral; definiendo el acoso laboral como “un delito contra la integridad de los trabajadores.

Se añade además un segundo y tercer apartado con la redacción siguiente:

Con la misma pena (prisión de seis meses a dos años) serán castigados los que, en el ámbito de cualquier **relación laboral o funcional y prevaliéndose de su relación de superioridad**, realicen contra otro de forma reiterada actos hostiles o humillantes que, sin llegar a constituir trato degradante, supongan grave acoso contra la victima.

Su intervención se centra en el concepto de **Acoso Moral en el trabajo**, encuadrado en el ámbito de la violencia en el trabajo; así como en el nuevo delito del acoso laboral introducido en el código.

Respecto al Acoso Moral en el trabajo, considera que se puede clasificar en tres formas de violencia: *la Violencia Física*, aquella que afecta a la integridad física, *la Violencia Psicológica*, en el ámbito laboral, aquellos actos de presión, hostigadores de mane-

ra reiterada que se concreta como es la enfermedad mental, y por ultimo la *Violencia Moral*. Resulta bastante confuso en relación a la Violencia Psicológica. La define como que aquella que afecta a la integridad moral de la persona y que está incluida en el rango de la Constitución en su art. 15, la que prohíbe cualquier acto que atente contra el respeto que toda persona tiene por el mero hecho de serlo.

En relación a otros actos de violencia está la violencia escolar, la violencia en la vivienda y la violencia laboral en el puesto de trabajo, el Acoso Moral laboral.

Respecto al Acoso sexual: lo define como “solicitar favores de materia sexual para favorecer los deseos libidinosos de alguien, trabajador, empresario. Etc. y que se encuentra recogido en el código penal en el art. 184, solicitar favor de materia sexual en un entorno hostil o humillante”.



También está el **acoso discriminatorio**, lo define como “el de no sufrir trato desigual por causa justificada” y se encuentra casti-

gado en el código penal art. 314: el producir grave discriminación en el empleo.

En relación con concepto de **Integridad Moral de la Persona**, comenta que éste ha sido objeto de numerosas discusiones y se introdujo en el código penal en el art. 173.1 como castigo de los delitos que lesionan este bien jurídico: “el que infligiese a otra persona un trato degradante de su integridad moral”.

Se ha considerado como precepto genérico, vaporoso como un delito incompatible con el principio de legalidad. La doctrina científica dice esto, pero hay muy pocas sentencias que castiguen el delito de Acoso Laboral. Sin embargo al ponerlo en conexión con otros conceptos, “la integridad moral y la dignidad de las personas”, van indisolublemente unidas, y adquiere una mayor definición jurídica.

Respecto al análisis del delito de acoso laboral en el trabajo que se introduce por la Ley 5/2010, considera que es fruto de un proceso largo que se inicia con la primera fase ó momento en 2001 al considerarlo como un derecho administrativo, en la 2ª fase, las Audiencias, piden a los Juzgados que investiguen más porque puede considerarse el Acoso Laboral como delito. En la 3ª fase hay ya sentencias condenatorias a cuentagotas, más por faltas que por delitos y la fase 4ª y actual en el que se identifica expresamente como Acoso laboral en el trabajo.

El delito queda redactado en el art. 173.1 del código penal, como “infringir a otra persona un trato degradante socavando gravemente su integridad moral y prevaliéndose de su relación de superioridad o de forma reiterada actos hostiles o humillantes, sin llegar a constituir trato degradante, pueda suponer un acoso contra la victima.

Por tanto tiene que haber una relación de superioridad, debe ser empresario, encargado o superior, quedando fuera el acoso entre iguales, horizontal, no quedando tipificado ni pudiéndose encajar aquí.

Se pregunta, ¿como puede interpretarse esto?, si se crea un delito de Acoso Laboral y ya tenemos una herramienta que ha dado

lugar a sentencias condenatorias. Si legislamos un delito difícil de entender y de interpretar, las conductas que podemos encajar en el mismo, entonces creamos un tipo tan farragoso con tantos requisitos que no sabemos como interpretar en la practica. Porque ante un juez que quiere las cosas claras va a ser muy difícil la vía penal.

Efectivamente hay muchas resoluciones que dicen que no pueden castigar porque no hay un delito concreto, cierto, pero tenemos sentencias que sí que lo castigan, en concreto una condena a 2 empresarios por acoso moral de una trabajadora por lesiones psicológicas: 6 meses y por delito contra la integridad moral otros 6 meses.

Otra de las características del Acoso Laboral en el trabajo es la reiteración y cierta prolongación en el tiempo, actos hostiles o humillantes, en el marco de la integridad moral como elemento que unifica a todos.

Respecto a las pruebas ó elementos probatorios, considera que para este delito pueden ser las grabaciones y serán validas si las realiza alguien que participó del informe medico y testimonios de victimas, como subraya el autor, no valdrían estadísticas de AA.TT. por ejemplo, y que es fundamental la reiteración a la hora de construir el delito, como actos hostiles y humillantes, insultos y amenazas; sin embargo lo ve imposible de aplicar en la practica.

Por ultimo, entiende que el gran enigma en la aplicación del delito es la consideración de los actos hostiles o humillantes, que sin llegar a constituir trato degradante suponga grave acoso contra la victima, al entender que todo acto hostil o humillante es un trato degradante. Por tanto se pregunta ¿Qué se está castigando aquí?. Leyendo el informe del Consejo General del Poder Judicial se pueden sacar pistas como que, el acto degradante no es un delito grave, sino que es la suma de todos esos actos leves ó faltas lo que lo construyen.

La actuación inspectora ante los Riesgos Psicosociales: el Criterio Técnico 69/2009 y los Protocolos de Actuación.

D. Raimundo Aragón Bombín. *Director General de la Inspección de Trabajo.*

La actuación de la Inspección ante los riesgos en prevención en el pasado, se ha limitado con un enfoque tradicional al análisis del puesto de trabajo poniendo de manifiesto riesgos físicos, químicos y ergonómicos, actuando sobre los riesgos psicosociales con un enfoque defensivo y aplicando el criterio técnico 34/2003.



ACTUACIÓN INSPECTORA ANTE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES ENFOQUE DEFENSIVO (criterio Técnico 34/2003)

- ❖ Infracción de naturaleza laboral: derechos de los trabajadores: Art. 4 LET
 - ❖ actos contrarios a su intimidad
 - ❖ actos contrarios a su dignidad
- ❖ Infracción a la normativa de prevención: riesgo grave para la integridad física o la salud: trabajadores especialmente sensibles o vulnerables
- ❖ Exclusión del personal al servicio de las Administraciones Públicas
- ❖ Consideración de A.T. cuando sea su causa exclusiva
- ❖ Prevalencia infracción de mayor gravedad: la laboral.

© ITSS 2010 20

www.mtin.es/itss/index.html

En la actualidad, se presta mayor atención a unos riesgos derivados de la organización del trabajo de la empresa a la que pertenece el trabajador y de las relaciones sociales que en ella acontecen.

Este cambio de enfoque se debe a que cada vez se produce una mayor incidencia del trabajo en la salud ocasionando un aumento de enfermedades físicas y mentales.

Para comprender cual es la realidad en Europa se puede consultar la encuesta europea ESENER de empresas sobre riesgos nuevos y

emergentes, cuyas conclusiones se muestran en el Anexo de esta guía.

Hacia 2020 la depresión y las enfermedades coronarias serán las causas principales de mortalidad prematura y de las situaciones de incapacidad laboral y social. (Murray y López, 1996)

La causa de que estas enfermedades estén aumentando entre los trabajadores es una mayor exposición a riesgos psicosociales.

Esto es debido a que se están produciendo cambios significativos en la naturaleza del mercado de trabajo con predominio en el sector servicios y los efectos de estos cambios se traducen en un mayor nivel de estrés con el consecuente deterioro grave de la salud.



CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN LA NATURALEZA Y MERCADO DE TRABAJO

- TRABAJOS CON MENORES EXIGENCIAS FÍSICAS
- MAYORES EXIGENCIAS MENTALES Y EMOCIONALES.
- PREDOMINIO DEL SECTOR SERVICIOS.
- PERFILES CON UN ALTO COMPONENTE DE UTILIZACIÓN DE ORDENADORES: INTERACTUACIÓN CONSTANTE
- FLEXIBILIDAD EN LA PRESTACIÓN: JORNADA, ORGANIZACIÓN, OBJETIVOS.
- MOVILIDAD ENTRE EMPRESAS
- CRISIS ECONÓMICA.

© ITSS 2010

www.mtin.es/itss/index.html

5

Para intentar disminuir esta incidencia a nivel institucional la nueva Estrategia Europea de Seguridad y Salud en el trabajo (2013-2016) dará prioridad a la actuación sobre los riesgos nuevos y emergentes.

En cuanto a la actuación de la ITSS, evolucionó en el año 2009 de un enfoque defensivo a un enfoque preventivo, con la aplicación del criterio técnico 69/2009, impulsado por el **Desarrollo Normativo** de distintas leyes, que recogen explícitamente, derechos de los trabajadores, infracciones que se pueden cometer, etc....

También la **Jurisprudencia del tribunal constitucional** que llegó a establecer la obligación preventiva del empresario ante los riesgos psicosociales. De gran importancia han sido los avances en los acuerdos de **Negociación Colectiva** tanto a nivel nacional como europeo que recogen los riesgos psicosociales como temas que tienen que ser objeto de negociación.



ACTUACIÓN INSPECTORA ANTE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES - ENFOQUE PREVENTIVO (Criterio Técnico 69/2009)

❖ **CAMBIO DE SITUACIÓN**

- ❖ Avances normativos:
 - ❖ Leyes 51/2003 y 62/2003: Igualdad de trato y no discriminación: acoso discriminatorio
 - ❖ Ley 3/2007, de Igualdad Efectiva
 - ❖ L.O. 5/2010 reforma C.P.
 - ❖ Repertorio OIT sobre violencia en el trabajo
- ❖ Jurisprudencia:
 - ❖ TC 62/2007 y 160/2007; obligación preventiva del empresario ante riesgos psíquicos
 - ❖ STS: STV 20-09-07: violencia física trabajadora municipal
- ❖ Negociación colectiva:
 - ❖ ANC: 2005: estrés laboral
 - ❖ AMEVA: 2007 Acuerdo Marco Europeo Violencia y Acoso
 - ❖ ANC 2007 y 2008: acoso y violencia

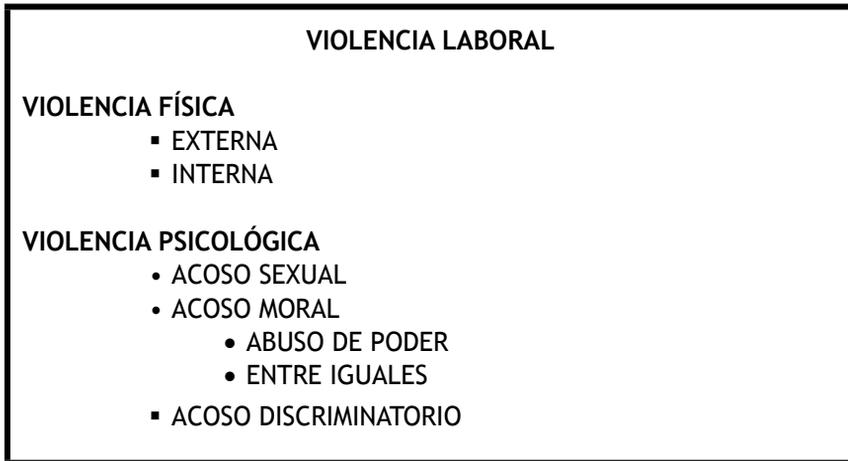
© ITSS 2010 www.mtin.es/itss/index.html

El criterio técnico 69/2009, entiende que los preceptos de la Ley de Prevención si son suficientes y adecuados para abordar el acoso y la violencia en el trabajo.

La nueva orientación técnica de esta materia, que deberá ser cumplida por los empresarios, se articula en la elaboración de dos instrumentos:

- el **Criterio Técnico**, propiamente dicho de actuación inspectora en factores psicosociales.
- una **GUIA orientadora** para su aplicación práctica.

El primero, se refiere básicamente a las conductas de acoso y violencia que pueden constituir infracción administrativa en el orden social. En concreto las conductas que tienen cabida en este criterio técnico son las de conductas de violencia física interna y de violencia psicológica.



La violencia física externa se refiere a la que puede padecer un trabajador en su puesto de trabajo pero el generador de esta violencia no pertenece a la misma organización empresarial. Un ejemplo es el caso de un atracador en una sucursal bancaria.

En la actualidad la ITSS, está elaborando un nuevo criterio de actuación ante casos de la violencia física externa que se encuentra en fase de consulta en las comunidades autónomas y en breve será publicado.

La actuación inspectora ante la existencia de violencia interna, donde el generador de esta violencia pertenece a la misma organización empresarial está recogida en el criterio técnico 69/2009.

La violencia Psicológica comprende el acoso sexual, el acoso moral referido tanto al abuso de poder ejercido por un superior como

entre iguales, también el acoso discriminatorio por razones de edad, sexo, etnia, creencias etc. La actuación de la inspección tiene como referente el criterio técnico 69/2009.

Por otro lado recoge el **tipo de infracciones** en el orden social por las conductas de acoso y violencia en el trabajo, en el ámbito laboral o preventivo. En concreto recoge en el ámbito preventivo, la falta de prevención de los riesgos laborales, por la falta de intervención ante la identificación de los riesgos psicosociales, ó por falta de protección de las personas especialmente sensibles.

En relación a las **INFRACCIONES LABORALES** se fundamenta en la base Jurídica: Art. 4.2.e) LET y Art. 48 L.O. 3/2007, el sujeto responsable es el empresario, por acción u omisión y los supuestos son los de:

- Acoso sexual, art. 8.13 TRLISOS
- Acoso discriminatorio: Art. 8.12 y 8.13. bis TRLISOS
- Atentado intimidad-dignidad Art. 8.11 TRLISOS
- Violencia cláusulas normativas de los convenios: Art. 7.10 TRLISOS

Las infracciones en materia de prevención de riesgos laborales, tienen su base Jurídica en el Art. 4.2.d); 15.1.g) y 25.1 LPRL y Anexo VI RSP, el sujeto responsable es el empresario, y los supuestos son los de:

- No evaluación o identificación: Art. 12.1.b) TRLISOS
- No planificación medidas preventivas: Art. 12.6. TRLISOS
- Falta de formación e información: Art. 12.8 TRLISOS
- No vigilancia de la salud: Art. 12.2 TRLISOS
- Falta de investigación daños para la salud: Art. 12.3 TRLISOS
- Falta de medidas de coordinación y cooperación: Art. 12.13 y 13.7 TRLISOS
- Falta de protección de colectivos especiales: Art. 12.7 y 13.4 TRLISOS

Asimismo, en relación a la concurrencia de infracciones, está la de la concurrencia Administrativa: Art. 4.4. R.D. 1398/93:

- Prevalencia infracciones muy graves sobre graves
- Prevalencia infracciones más gravosas

En la concurrencia con el Orden Penal:

- Lesiones
- Integridad moral: art. 175 C.P.
- Coacciones: art. 172 C.P.
- Acoso sexual: 184 C.P.

Por otro lado están la:

- Exigencia de dolo y gravedad
- Extensión del acta
- Notificación por la jefatura al Ministerio Fiscal
- Suspensión del procedimiento administrativo

En otra línea existen unos supuestos especiales como son:

- Requerimientos
- Información y asesoramiento
- Paralización por riesgo grave e inminente para el trabajador
- Recargo en las prestaciones

En el 2010 La actuación de la ITSS esta actuando en la prevención de la violencia laboral, clasificando esta de la siguiente manera:

No existen datos desglosados de la actuación inspectora en materia de riesgos psicosociales hasta este año. En los años 2008-2009 los datos obtenidos se referían a riesgos psicosociales y ergonómicos conjuntamente.



ACTUACIONES INSPECTORAS ANTE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

ACTUACIONES Y RESULTADOS

AÑO 2008

Materias	Nº de actuaciones	Nº de infracciones
Riesgos ergonómicos y psicosociales	2832	176
Acoso sexual	478	4
Acoso por razón de sexo	123	3
Acoso discriminatorio salvo por razón de sexo	232	2
Derecho a la intimidad y dignidad de los trabajadores	3081	183

AÑO 2009

Materias	Nº de actuaciones	Nº de infracciones
Riesgos ergonómicos y psicosociales	2820	194
Acoso sexual	805	4
Acoso por razón de sexo	306	8
Acoso discriminatorio salvo por razón de sexo	344	3
Derecho a la intimidad y dignidad de los trabajadores	3216	187

© ITSS 2010

28

www.mtin.es/ites/index.html



ACTUACIÓN INSPECTORA ANTE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

AÑO 2010

Materias	Nº de actuaciones	Nº de infracciones
Riesgos ergonómicos	1310	91
Riesgos psicosociales	625	5
Acoso por razón de sexo	200	0
Acoso discriminatorio salvo por razón de sexo	209	3
Derecho a la intimidad y dignidad de los trabajadores	2013	139
Otros	169	14

© ITSS 2010

29

www.mtin.es/ites/index.html

¿Por qué hay tan escasa actuación sancionadora por parte de la ITSS?

A diferencia de otras acciones en materia de salud laboral, en materia psicosocial, en la mayor parte de los casos no se actúa por denuncia del trabajador. Son escasos los trabajadores que denuncian ante la inspección, cuando lo hacen es ya por que la situación es insostenible o que haya sido despedido, es decir que se denuncia con posterioridad.

La mayoría de las actuaciones son programadas y planificadas por lo que la actuación de la ITSS verifica determinados aspectos de la prevención en diferentes sectores. Si se actúa como requerimiento por una denuncia el inspector presupone ya una situación de irregularidad en la empresa, mientras que si las actuaciones son planificadas es más difícil detectar las irregularidades que se están produciendo. Habrá que trabajar mejor para afinar lo suficiente en estas actuaciones.

Protocolo de actuación ante Riesgos Psicosociales.

Con anterioridad a la elaboración del Criterio Técnico 69/2009, se realizó un protocolo de actuación.

Este protocolo esta formado por:

- Una guía de actuación en donde se definen conceptos y se enumeran los diferentes métodos de evaluación de los riesgos psicosociales.
- Check- list inicial (incorporada en el Anexo)
- Check-list nivel avanzado. (incorporada en el Anexo)



7. Factores Ergonómicos y Psicosociales



7.1 Guía de Actuación Inspectora en Factores Psicosociales



7. Factores Ergonómicos y Psicosociales



7.1 Protocolo de Actuación Inspectora en Factores Psicosociales



En la actualidad no se está trabajando en renovar este protocolo si no que se quiere seguir el modelo de actuación de la inspección de trabajo en Francia, que como consecuencia de los suicidios en France Telecom por la presión de trabajo, tiene como prioridad la actuación en riesgos psicosociales.

El objetivo es elaborar unas guías de actuación inspectora para abordar los riesgos psicosociales de forma más global, según el modelo francés.

Pautas para la actuación de la inspección de trabajo en Francia.

Las pautas de actuación de la inspección en Francia contemplan 5 apartados:

1. Conceptos y definiciones legales de los riesgos psicosociales.
2. Guías para identificar correctamente estos riesgos y actuar preventivamente. Útiles para empresarios, agentes sociales, inspectores...

3. Como debe actuar un inspector en caso de denuncia.
4. Guías de actuación para la investigación que no solo consistan en aplicar un check-list, si no que se desarrollan formas de actuación a la hora de requisitos de comunicación con el afectado, con el grupo que sufre o causa el acoso, la plasmación de resultados incluidos la remisión a la vía penal, si es posible ordenar la paralización de las tareas o del puesto de trabajo o exigir la modificación de la organización de un departamento determinado por considerar que el trabajador está expuesto a un riesgo grave e inminente.
5. Las relaciones de la inspección con otras instituciones preventivas como representantes de los trabajadores, servicios de prevención, médicos del trabajo...



CONCLUSIONES

- ❖ Los riesgos de carácter psicosocial están llamados a adquirir una importancia creciente:
 - Por la naturaleza de la actividad: servicios, medios informáticos.
 - Por la organización productiva: modalidades contractuales, regulación individual, movilidad.
 - Por la globalización económica: competitividad, crisis.
 - Por su incidencia productiva.
- ❖ Las empresas deben incluir en sus evaluaciones de riesgos los riesgos psicosociales:
 - Aspectos organizativos: cultura empresarial.
 - Procedimientos y medidas de detección y corrección.
- ❖ Es insuficiente una actitud meramente defensiva, es necesaria una actitud para promover un clima laboral psicológico social (y económicamente) saludable

www.mtin.es/itss/index.html

© ITSS 2010

31

Entre todos tenemos un reto y es conseguir que el abandono del puesto de trabajo que hoy por hoy es estadísticamente la opción mayoritariamente utilizada por el trabajador que sufre acoso no sea sólo la última opción.

Resumen Criterio Técnico 69/2009 sobre las actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en materia de Acoso y Violencia en el Trabajo.

Se ha realizado teniendo muy en cuenta la experiencia acumulada por los Inspectores en los últimos años en la aplicación de su propia normativa, muy en especial de la Ley de Infracciones y Sanciones en el Orden Social, y establecer de modo general el criterio de utilización del requerimiento específicamente regulado en el Art. 45.1 LPRL ante esta clase de supuestos de hecho.

Las infracciones en el orden social de aplicación como consecuencia de conductas de acoso y violencia en el trabajo pueden ser de carácter laboral o de prevención de riesgos laborales. La naturaleza de estas infracciones define el ámbito de las actuaciones de control y vigilancia encomendadas a la Inspección de Trabajo para el posterior ejercicio de sus funciones de Requerimiento o, en su caso, de inicio de procedimiento administrativo sancionador en el orden social.

Debido a las novedades en materia legislativa, tanto en el orden social como en la ley de PRL, se determinó elaborar un nuevo criterio técnico de actuación inspectora que sustituye al anterior CT 34/2003 y en el que se incluye una guía explicativa, de la que a continuación destacaremos los puntos que consideramos más interesantes.

“Guía explicativa y de buenas practicas para la detección y valoración de comportamientos en materia de acoso y violencia en el trabajo”

I. Conceptos.

Se describen en primer lugar en esta Guía las conductas Acoso y Violencia en el trabajo.

Se definen **las conductas de violencia psicológica** y dentro de estas:

- El acoso sexual
- **El acoso moral** y el acoso discriminatorio y dentro de este:

- El abuso del poder de dirección constitutivo de acoso
- El trato vejatorio constitutivo de acoso
- El acoso discriminatorio

CONDUCTAS QUE SON ACOSO MORAL

ABUSO DE AUTORIDAD

- Dejar al trabajador de forma continuada sin ocupación efectiva o incomunicado sin causa alguna que lo justifique.
- Dictar órdenes de imposible incumplimiento con los medios que al trabajador se le asignan.
- Ocupación en tareas inútiles o que no tienen valor productivo.
- Acciones de represalia frente a trabajadores que han planteado quejas, denuncias o demandas frente a la empresa o que han colaborado con los reclamantes.

TRATO VEJATORIO

- Insultar o menospreciar repetidamente a un trabajador.
- Reprenderlo reiteradamente delante de otras personas.
- Difundir rumores falsos sobre su trabajo o vida privada.

ACOSO DISCRIMINATORIO (Art. 8.13 bis TRLISOS), cuando está motivado por:

- Creencias políticas y religiosas de la víctima.
- Ataques por motivos sindicales.
- Sexo u orientación sexual.
- Mujeres embarazadas o maternidad.
- Edad, estado civil.
- Origen, etnia, nacionalidad.
- Discapacidad.

CONDUCTAS QUE NO SON ACOSO MORAL

(Sin perjuicio de que puedan ser constitutivas de otras infracciones)

- Modificaciones sustanciales de condiciones de trabajo sin causa y sin seguir el procedimiento legalmente establecido.
- Actos puntuales discriminatorios (Art. 8.12 TRLISOS).
- Presiones para aumentar la jornada o realizar determinados trabajos.
- Conductas despóticas dirigidas indiscriminadamente a varios trabajadores.
- Conflictos durante las huelgas, protestas etc.
- Ofensas puntuales y sucesivas dirigidas por varios sujetos sin coordinación entre ellos.
- Amonestaciones sin descalificar por no realizar bien el trabajo.
- Conflictos personales y sindicales.

II. Las actuaciones de la ITSS previas al procedimiento sancionador.

II.1. La admisión a trámite de las denuncias

El Jefe de Inspección es el responsable de realizar un primer examen de la denuncia para su admisión a trámite.

La ITSS no admitirá a trámite:

- Denuncias que de acuerdo con este CT no sean constitutivas de infracción administrativa.
- Denuncias sobre cuyo contenido vaya a conocer y resolver un órgano jurisdiccional, sin perjuicio de que una vez finalizado el proceso judicial sí se puedan tramitar aquellas.

- Respecto a la denuncias incompletas sobre hechos y circunstancias o que se basen en meras opiniones o apreciaciones subjetivas del denunciante, el Jefe de Inspección deberá solicitar a aquel que amplíe y aclare los términos de su denuncia en un plazo determinado para poder proceder a su tramitación.

II.2. La investigación de los hechos y los elementos probatorios.

Para investigar los hechos, el Inspector puede elegir la visita al centro de trabajo, la comparecencia en su oficina de las personas implicadas o bien el requerimiento de documentación a la empresa o a otras instancias públicas o privadas en las condiciones que la legislación establece.

La visita al centro de trabajo es el medio más adecuado y eficaz de comprobación en aquellos supuestos en los que el trabajador afectado se encuentre en situaciones que sean visible y objetivamente injustas, tales como la falta de ocupación efectiva, la realización de tareas que de forma clara e inequívoca no le corresponden, el aislamiento sin explicación lógica y plausible del resto de sus compañeros de trabajo, etc.

La comparecencia ante la Inspección de la empresa y el trabajador o trabajadora afectados puede ser el medio más adecuado cuando el trabajador se encuentre en situación de baja por IT o cuando el trabajador precise de ser atendido o asesorado por su representante sindical.

La comparecencia puede ser conjunta o separada de acuerdo con las circunstancias y valoraciones que haga el Inspector en cada caso concreto y las que, en su caso, puedan ser formuladas por los afectados.

Se debe asegurar, en todo caso, por el Inspector el contraste de los hechos que se hayan manifestado por cualquiera de las personas entrevistadas.

La comparecencia de otros testigos de los hechos puede ser necesaria, aunque solamente puede ser voluntaria.

La comprobación de la documentación que se estime necesaria es de particular relevancia cuando se denuncian hechos negativos como la falta de ocupación efectiva, la falta de formación, la no convocatoria a reuniones, etc. Se trataría de requerir la documentación que pruebe que tal trabajo, formación, reuniones, etc. han existido realmente.

Los informes médicos que pueda presentar el trabajador afectado no pueden servir, como regla general, para determinar los hechos, puesto que los mismos suelen basarse únicamente en el testimonio referido al facultativo por su paciente.

Dichos informes tienen utilidad, sin embargo, para valorar el perjuicio sufrido por el trabajador a la hora de calificar (Art. 11.4, 12.16 Y \3.10 LISOS) Y graduar (Art. 39.3. LISOS) la sanción y también para determinar la aptitud o no aptitud del trabajador para ejercer las funciones de su puesto de cara a la aplicación del Art. 25.I .LPRL.

III. Actuaciones de la ITSS y medidas derivadas de las mismas.

Además del inicio del procedimiento administrativo sancionador, la Inspección de Trabajo y Seguridad Social puede llevar a cabo, entre otras, las siguientes actuaciones y adoptar las medidas derivadas de las mismas que se indican a continuación:

III.1. La acción mediadora y de asesoramiento técnico de la ITSS.

En la práctica inspectora se suele dar con mucha frecuencia la circunstancia de que la actuación que los propios sujetos denunciados desean de la ITSS es la puesta en marcha de su acción mediadora para alcanzar un acuerdo satisfactorio con la empresa. **Para ello es necesario contar con la aceptación expresa o tácita de las dos partes interesadas en las actuaciones inspectoras.**

Algunas medidas que podrían servir al Inspector en el ejercicio de la mediación son:

- La apertura de un procedimiento interno de investigación y resolución del conflicto en la empresa.

- La acción de asesoramiento de un técnico especializado perteneciente a los institutos de seguridad y salud en el trabajo de las Comunidades Autónomas.
- Un cambio de puesto de trabajo del afectado o de la persona sobre la que recaen las sospechas de agresión.
- Un cambio de las funciones y tareas de los puestos de trabajo.
- Otros acuerdos entre las partes, incluyendo la posibilidad de extinción de las relaciones laborales por causas objetivas o por el reconocimiento de incumplimientos empresariales que han podido perjudicar al trabajador.

III.2. Las actuaciones en materia de Seguridad Social.

En materia de Seguridad Social la ITSS puede intervenir de las siguientes formas:

a. Instar el procedimiento de declaración de incapacidad permanente.

Instar el procedimiento de invalidez para el afectado ante la Entidad Gestora por las situaciones de violencia y acoso en el trabajo puede realizarse por el Inspector, en el caso de que cuente con informes clínicos o médicos que respalden de modo suficiente esta posibilidad.

b. Informe a la Entidad Gestora sobre determinación de contingencia.

En los casos de determinación de contingencia que hayan sido iniciados por el trabajador ante la Entidad Gestora de la Seguridad Social, en el supuesto de que su contingencia haya sido reconocida inicialmente como común, la Entidad Gestora puede solicitar a la ITSS que le informe sobre esta cuestión.

Para determinar el nexo causal entre la enfermedad y las condiciones de trabajo se requiere de una investigación por parte del Inspector sobre si ha habido hechos o circunstancias

que han podido motivar la enfermedad del trabajador por su situación en la empresa.

En estos supuestos no se trata de que el Inspector determine si ha habido o no acoso o actos de violencia sino que la investigación ha de referirse, en términos más amplios, al nexo causal de la enfermedad que el trabajador padece con sus condiciones de trabajo.

c. El Recargo de Prestaciones.

Por último, se encuentra la posibilidad de que el Inspector inicie el procedimiento de recargo de prestaciones de la Seguridad Social.

Se considera que para la formulación de las propuestas de recargo de prestaciones es necesario que se reúnan al menos dos requisitos:

El primero es el inicio del procedimiento sancionador en el orden social frente a la empresa por hechos y circunstancias relativos a actos de violencia y acoso en el trabajo que contemple al menos una infracción en materia de prevención de riesgos laborales sin perjuicio de la aplicación de las normas del concurso de infracciones, salvo en los supuestos excepcionales en que este procedimiento no pueda ser iniciado o que se trate de personal al servicio de una administración pública en el que esta facultad no puede ser ejercida.

El segundo requisito es que el Inspector estime que la infracción del empresario en materia de prevención de riesgos laborales haya sido la causa de la lesión sufrida por el trabajador accidentado.

No será, a este respecto, un requisito imprescindible que la contingencia haya sido declarada previamente como profesional por parte de la Entidad Gestora, ya que ésta puede en cualquier caso pronunciarse a este respecto en el propio procedimiento de imposición del recargo.

III.3. Las actuaciones de requerimiento a las empresas.

Las actuaciones de requerimiento alternativas al inicio del procedimiento sancionador pueden darse “cuando las circunstancias del caso así lo aconsejen y siempre que no se deriven daños ni perjuicios directos a los trabajadores”.

En los supuestos de infracción de normas preventivas la extensión de un requerimiento resulta, en cambio, ineludible si el Inspector constata que hay incumplimientos a esta normativa. En este caso no se trata de una medida alternativa al procedimiento sancionador sino que es compatible con éste.

El requerimiento en materia de prevención de riesgos psicosociales es la medida más común ante la constatación de un incumplimiento de las obligaciones de prevención, intervención y protección de la salud de los trabajadores.

El mismo puede ir acompañado del inicio de un procedimiento sancionador por los mismos hechos de acuerdo con el criterio del Inspector, teniendo en cuenta a este respecto la relación de causalidad que medie entre el incumplimiento de las obligaciones preventivas y los daños en la salud que haya podido sufrir el trabajador.

En lo que respecta al contenido de estos requerimientos se debe tener en cuenta que las medidas requeridas por el Inspector solo pueden ser aquellas que se contienen en la Ley o convenio colectivo vigente, como por ejemplo:

- La realización de la evaluación de riesgos psicosociales (Art. 16.1 Y 2 LPRL).
- La investigación de los daños para la salud (Art.16.3 LPRL).
- La formación (Art.18.1 LPRL).
- Adscripción a puestos de trabajo compatibles (Art.25.1 LPRL).
- Arbitrar mecanismos de gestión interna de quejas sobre acoso sexual o por razón de sexo (Art. 48 LO 3/2007).

Cuando las medidas que deba adoptar el empresario se basen en su obligación general de prevenir riesgos y adoptar cuantas medidas sean necesarias para la protección de la seguridad y salud de los trabajadores conforme al Art. 14.2. LPRL.

El requerimiento solo podrá ir dirigido a conminar al empresario a que adopte las medidas necesarias para eliminar, evitar o reducir el riesgo siendo en este caso de su exclusiva responsabilidad determinar las mismas.

No obstante, el Inspector ha de tener en cuenta que los requerimientos relativos a la adopción de medidas preventivas pueden no ser pertinentes ante las conductas activas de acoso y violencia por parte del empresario o el representante de la empresa cuando la realización de tales medidas por un técnico de prevención puedan verse mediatizadas y ello podría ser incluso contraproducente para el trabajador o trabajadores afectados.

Todo ello sin perjuicio del inicio del procedimiento sancionador frente a la empresa por infracción en el orden social.

También resulta conveniente, dado el escaso rodaje de las empresas en la prevención de riesgos psicosociales, que el seguimiento de los requerimientos cuente, en su caso, con el asesoramiento y apoyo técnico de los institutos autonómicos de seguridad y salud en el trabajo a petición del Inspector actuante.

En todo caso, ha de tenerse en cuenta que el incumplimiento de la medida requerida solo puede dar lugar al inicio del procedimiento sancionador en el orden social y no a la extensión de un nuevo requerimiento sobre los mismos hechos.

IV. Medidas de prevención, intervención y protección de los Riesgos Psicosociales u Organizacionales.

Los riesgos psicosociales, o también llamados organizacionales, son los que surgen como consecuencia de una relación nociva entre la organización del trabajo y el individuo. Los problemas que se pueden generar en esta relación pueden ser, entre otros:

Los errores humanos, que pueden dar lugar a accidentes de trabajo debidos a problemas en la organización del trabajo tales como:

Malentendidos, equivocaciones y violación de normas internas de la empresa debidas a malas comunicaciones, inadecuado reparto de tareas, o inadaptación de la competencia profesional de los trabajadores a las tareas que se les asignan.

El estrés laboral, que se podría describir como un proceso derivado de la falta de ajuste entre el trabajador y las exigencias o demandas de su trabajo.

La violencia en el trabajo, que comprendería todos los actos y conductas de estrés laboral que además supongan una agresión o amenaza de agresión física o psicológica para los trabajadores, ya provengan esos actos o conductas del interior o exterior de la organización de la empresa.

La diferencia entre estos tres fenómenos puede parecer muy clara desde un punto de vista teórico, sin embargo, en la práctica estas tres situaciones se confunden e interrelacionan.

Muchas de las situaciones de estrés laboral vienen motivadas por la falta de entendimiento de las órdenes del empresario, las malas formas de comunicación adoptadas o por el incumplimiento generalizado y rutinario de las normas de seguridad. Y viceversa, muchos errores humanos en el trabajo son la consecuencia directa de una situación de estrés laboral.

IV.2. Medidas preventivas.

Las medidas de tipo puramente preventivo son las que se adoptan por la empresa con anterioridad a la materialización de un daño para la salud de los trabajadores por causas debidas a la organización del trabajo. Algunas están recogidas en la ley de prevención de riesgos laborales:

1. La identificación o evaluación de los riesgos psicosociales (Art. 15 Y16 LPRL).

2. Las acciones formativas para los directivos, mandos y trabajadores de la empresa sobre el trato con las personas en su trabajo (Art. 19 LPRL).
3. La vigilancia sanitaria sobre la salud psíquica de los trabajadores (Art. 22 LPRL).

Otras, sólo están previstas en instrumentos no legislativos aunque también pueden ser adoptadas por las empresas como resultado de sus evaluaciones de riesgos. Estas son:

1. Las declaraciones y códigos de conducta del empresario advirtiendo sobre el carácter inadmisibles de determinadas conductas en el centro de trabajo (Recomendaciones de OIT sobre violencia en el sector servicios, Código de Conducta sobre Acoso Sexual de la Comisión Europea y Acuerdo Europeo sobre Acoso y Violencia en el Trabajo).
2. La selección de mandos en la empresa atendiendo a su capacidad de dirección y coordinación de equipos de personas (Recomendaciones de la OIT).

IV.2.1. Identificación o evaluación de Riesgos Psicosociales.

Los riesgos psicosociales deben estar contemplados en la evaluación general e inicial de riesgos de la empresa, dada su continua interacción con otros factores de riesgo, y esta es la base sobre la que debe operar el Servicio de Prevención respecto a los problemas para la salud de los trabajadores relacionados con la organización de la empresa que en el futuro se vayan manifestando, de acuerdo con lo dispuesto en el Art. 6 RSP sobre la revisión de la evaluación de riesgos.

La cuestión que queda abierta es la relativa a determinar las acciones de análisis para la identificación de riesgos psicosociales que se deben desarrollar a partir de la evaluación inicial de riesgos y los momentos y circunstancias en que ésta debe llevarse a cabo.

Por ejemplo, ante altas tasas de absentismo que se sospeche o se conozca que son debidas a problemas psicosociales, denuncias

o quejas de trabajadores, alto nivel de rotación o abandono en determinados puestos de trabajo, resultados adversos en encuestas o sondeos dirigidos al personal de la empresa, etc.

En todo caso, se debe tener en cuenta que tanto la identificación como la evaluación de los riesgos psicosociales en gran medida se fundamenta sobre las manifestaciones subjetivas de los trabajadores y, por tanto, su realización no puede garantizar que se identifiquen todos los problemas de esta clase ni que éstos se eviten en el futuro, pero si puede contribuir eficazmente a este fin.

IV.2.2. La formación de mandos y trabajadores.

La formación del personal de estructura sobre estilos de **mando y dirección** que contribuyan a evitar o canalizar de manera adecuada los conflictos con los trabajadores.

Otra acción puede ser la dirigida a los trabajadores que deben hacer frente en su trabajo a **situaciones difíciles** que pueden ser causantes potenciales de estrés laboral. Especial atención requieren los trabajadores sin experiencia laboral previa o inmediata en el puesto de trabajo al que son adscritos.

IV.2.3. La vigilancia de la salud psíquica.

Algunos de los problemas relacionados con el estrés y la violencia pueden ser advertidos a través de las actividades periódicas de vigilancia sanitaria que se practiquen a los trabajadores en cuyo puesto se hayan detectado factores de riesgo psicosocial.

Esta vigilancia ha de atenderse a lo dispuesto con carácter general en el Art. 22 LPRL Y por tanto sus resultados son confidenciales.

Pero de acuerdo también con dicho precepto *“el empresario y las personas u órganos con responsabilidades en materia de prevención serán informados de las conclusiones que se deriven de los reconocimientos efectuados en relación con la aptitud del trabajador para el desempeño del puesto de trabajo o con la necesidad de introducir o mejorar las medidas de protección y prevención, a fin de que puedan desarrollar correctamente sus funciones en materia preventiva”*.



IV.2.4. Las declaraciones y códigos de conducta de la empresa.

Esta medida consiste en que el empresario adopte unilateralmente una declaración dirigida a todo el personal haciendo una descripción detallada y ajustada a la realidad de aquellas conductas que considera intolerables o inadmisibles en las relaciones sociales que se desarrollan dentro de su empresa, o estableciendo protocolos o procedimientos de las acciones que se deben seguir ante ciertos acontecimientos.

IV.2.5. La selección adecuada de mandos y directivos.

La empresa habría de tener en cuenta las aptitudes de mandos, dirección y coordinación de equipos y personas de los mandos que selecciona y no solo sus buenas aptitudes profesionales.

IV.3. Las medidas de intervención.

El segundo tipo de obligaciones serían las de intervención o reacción inmediata del empresario ante situaciones sobrevenidas de riesgo para la salud de sus empleados por problemas relacionados con factores de riesgo psicosocial. El empresario, una vez

conocida esta situación, con independencia de que la misma fuera o no previsible a priori, debe tomar todas las medidas necesarias y procedentes para proteger la salud de los trabajadores.

A continuación se describen algunas de las medidas que se pueden adoptar:

IV.3.1. Los procedimientos de gestión interna de conflictos.

La medida más típica de intervención es la prevista en el Acuerdo Europeo sobre Acoso y Violencia en el Trabajo de arbitrar procedimientos para la resolución interna de conflictos.

En primera instancia a través de la mediación y en segunda instancia a través de acciones resolutorias.

Esta es también la medida prevista en el Art. 48 de la LO 3/2007 para los supuestos de acoso sexual y discriminación por razón de sexo y **es también la regla más aceptada** en algunas administraciones públicas y algunos convenios colectivos como **“medida preventiva” frente al acoso, aunque no se puede considerar propiamente como tal por ser su aplicación temporalmente posterior al problema, si bien podemos considerar que esta medida reactiva puede tener indirectamente efectos preventivos, puesto que puede servir como elemento disuasorio que retraiga a los sujetos de la empresa de practicar conductas ofensivas.**

La resolución ha de contemplar tanto el conflicto en sí mismo como las medidas protectoras y preventivas necesarias para todos los afectados, éstas últimas también podrían ser necesarias para los supuestos en que se juzgue que no ha existido acoso laboral.

El contenido de estos protocolos se suele sustentar en tres tipos de fórmulas:

- a. Conciliación o arreglo informal de conflictos que es promovida por una “persona de confianza” dentro de la empresa. La elección de esta persona debería contar con un consenso amplio.
- b. La mediación en el conflicto con una propuesta de solución que puede ser aceptada libremente por las partes afectadas y que puede desempeñar bien una figura neutral en la empresa o el superior jerárquico de todos los afectados.
- c. El arbitraje o resolución del conflicto por una instancia especial, proponiendo a la dirección de la empresa la medida ejecutiva que en cada caso proceda.

Los requisitos básicos del procedimiento de resolución de conflictos serían:

- a. La confidencialidad de las denuncias y del procedimiento.
- b. La investigación exhaustiva de los hechos por el que tiene la responsabilidad de mediar o responder.
- c. Garantizar la audiencia personal de todos los testigos e interesados.
- d. Es siempre conveniente la participación o asesoramiento del servicio de prevención.

IV.3.2. La investigación de los daños para la salud.

Cuando el empresario sea conocedor de la posible relación entre el daño para la salud de uno de sus trabajadores y las condiciones de trabajo debe investigar las causas que lo han podido producir y adoptar, en su caso, las medidas de prevención que procedan (Art. 16.3 LPRL).

IV.3.3. Las medidas de coordinación entre empresas.

Las medidas de coordinación para intervenir sobre problemas de estrés y violencia en el trabajo que afecten a distintas empresas que prestan servicios en un mismo centro de trabajo podrían llevarse a cabo a través de protocolos o procedimientos que éstas acuerden entre sí.

IV.3.4. Otras medidas específicas.

Además de las medidas expuestas, el empresario podrá adoptar otras que estime convenientes y necesarias para eliminar, evitar o reducir los riesgos de esta naturaleza que identifique en el centro de trabajo recurriendo a la acción de los técnicos de prevención y a la realización de medidas de análisis o evaluación solamente si ello fuera necesario.

IV.4. Las medidas de protección.

El tercer tipo de obligaciones son las relacionadas con la protección de las personas que ya se encuentran afectadas en su salud por la exposición anterior a los riesgos psicosociales.

Con estas medidas solo se pretendería que los trabajadores con enfermedades y trastornos relacionados con estos problemas recuperasen su salud mediante una adecuada organización de su trabajo.

Las medidas de esta clase que tendrían un apoyo legal serían la adaptación del puesto de trabajo a sus condiciones personales (Art. 15.1 d) LPRL) y la adscripción a un nuevo puesto compatible con sus características personales o psicofísicas (Art. 25.1. LPRL).

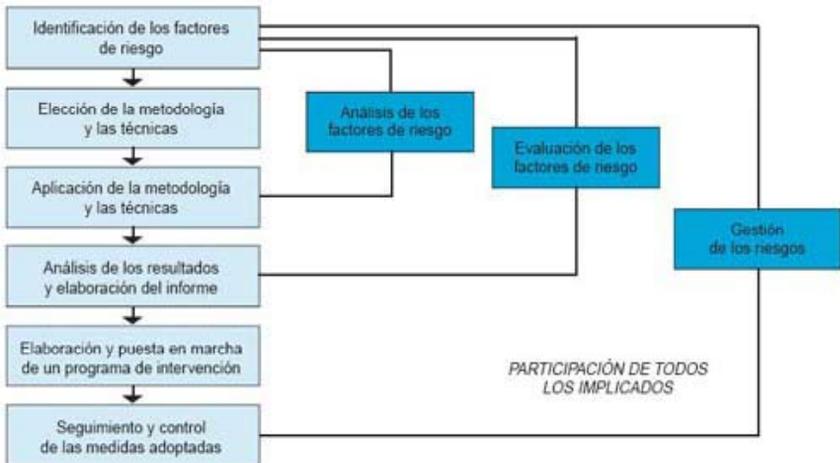
PANEL TÉCNICO

El proceso de evaluación de riesgos psicosociales. Más allá de los cuestionarios.

D. Ángel Lara Ruiz. *Representante del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.*

La evaluación de los riesgos viene expresamente definida en el artículo 3.1 del Reglamento de los Servicios de Prevención como:

“el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse”.



Nota Técnica de Prevención 702. INSHT

Fases en la evaluación de los riesgos Psicosociales.

Los principios fundamentales que deben tenerse en cuenta durante el proceso de evaluación de riesgos pueden desglosarse en varios pasos.

Fase de Identificación de los Factores de riesgo.

Nos encontramos en una primera fase de definición y delimitación del problema/s a evaluar.

En esta fase es necesario definir de la forma más precisa y menos ambigua posible el problema/s que se han de investigar.

Para partir de un conocimiento preciso de la situación que ayude a conseguir una definición de los aspectos que se han de evaluar, debemos intentar conseguir toda la información posible que nos oriente en nuestro objetivo.

Fase de identificación

Fuentes de información (listado no exhaustivo):



- Opinión de todos los grupos sociales** implicados.
- Observación del trabajo** mientras éste se está llevando a cabo.
- Registro de las posibles tensiones y «desviaciones»** entre los procedimientos de trabajo teóricos y los procedimientos reales.
- Documentos, estadísticas e Informes** que puedan aportar información y que puedan estar relacionados con el tema:
 - ✓ **Datos generales sobre la empresa:** antigüedad; organigrama; sistemas de horarios, salarios, promoción; etc.
 - ✓ **Características de la plantilla:** sexo, edad, antigüedad en la empresa y en el puesto, etc.
 - ✓ **Diferentes aspectos que afectan al personal:** absentismo, enfermedades, formación, siniestralidad, rotación, solicitudes de cambios de puesto, sanciones, etc.
 - ✓ **Diferentes aspectos que afectan a la producción:** calidad de la producción, intervenciones de mantenimiento, averías, etc.
 - ✓ **Actas e informes** del comité de empresa, del comité de seguridad y salud, del servicio de prevención, etc.
 - ✓ **Consulta de otros estudios, teorías y conocimientos** existentes relacionados con el tema.

Se debe disponer de datos acerca de:

A. Descripción del puesto de trabajo y de las condiciones de desempeño.

- Funciones.
- Responsabilidades.
- Requisitos de formación y experiencia.
- Tareas: qué, cómo, por qué,...
- Exigencias ambientales, espaciales, temporales y de organización.

B. Perfil descriptivo de las personas adscritas al puesto de trabajo.

- Número personas.
- Edades.
- Formación.
- Necesidad de adaptaciones especiales, etc...

Una vez delimitado el conjunto de factores en los que vamos a centrar nuestro estudio, y a partir de los datos reunidos anteriormente, debemos precisar qué departamento/s, puestos de trabajo, etc. se van a analizar.

Existe gran contenido en la red de cuestionarios para identificar factores de riesgo.

Además de estudios sectoriales financiados por la Fundación para la PRL y en los que ha participado activamente nuestra federación.

Fase de Elección y aplicación de la metodología y técnicas.

Dicha elección, según el artículo 3.2. del RSP, deberá ser objeto de consulta a los trabajadores o sus representantes, de tal manera que el procedimiento de evaluación que se va a utilizar proporcione confianza sobre su resultado (art. 5.2.).

La elección dependerá sobre todo:

- Del problema concreto que se ha de evaluar.
- De los objetivos que se persigan (evaluación inicial o periódica, comprobación de la eficacia de ciertas medidas, ...).
- Del colectivo al que se vaya a aplicar (bajo o alto nivel cultural, inmigrantes, ...).

La evaluación de riesgos no deben realizarla el empresario o sus representantes de forma aislada. Tanto los trabajadores como sus representantes deben participar en ella. Debe consultarse a los trabajadores como parte del propio proceso de evaluación, y se les debe informar de las conclusiones obtenidas, así como de las medidas preventivas que deben adoptarse.

A priori ningún Método o técnica de evaluación es mejor que otro.
“Depende de”:

- El Grado de adecuación a lo que se quiere evaluar.
- El nivel de rigor y calidad que nos proporcionará (fiabilidad y validez).
- La posibilidad de desarrollo real:
 - El acceso a la fuente de información.
 - El tiempo.
 - Recursos disponibles: presupuesto, materiales, aparatos, personal,...
 - Los aspectos éticos. (Confidencialidad)

Es frecuente, en una misma evaluación de riesgos psicosociales, la utilización de varias técnicas, métodos o instrumentos. En muchos casos, la aplicación combinada de métodos cuantitativos (cuestionarios) y cualitativos (entrevistas en profundidad, grupos de discusión) se erige como la elección más adecuada.

En resumen:

- ✓ Elegir el método/técnica/instrumento que mejor se adapte a las condiciones y características de la situación particular.
- ✓ Aplicar la/s prueba/s, si es posible, al 100% de la plantilla.
- ✓ Es recomendable la presencia del técnico durante la aplicación: hay que garantizar la confidencialidad y la rigurosidad.
- ✓ Realizar las pruebas, en la medida de lo posible, durante la jornada laboral.

Hay que tener en cuenta que existen metodologías globales para evaluar factores psicosociales y lo que podríamos denominar cuestionarios o escalas de un factor en concreto por ejemplo; estrés, carga mental...

¡Cuidado! No todas estas herramientas están diseñadas para evaluar riesgos. Algunas como cuestionarios sobre calidad de vida, clima laboral, no han sido diseñados desde el punto de vista preventivo sino bajo la óptica de la gestión de recursos humanos por parte de la empresa.

Nos aportarán indudablemente información, pero no desde la óptica preventiva. No se pueden considerar evaluación de riesgos.

Fase de Análisis de resultados y elaboración de informe.

La fase de análisis debe permitir encontrar las causas de la existencia del problema o problemas. En la determinación de estas causas hay que tener en cuenta que un problema concreto puede tener diversos motivos, se da la multicausalidad.

Además, en esta fase se debe proceder a una valoración de los riesgos, de manera que se pueda concluir sobre la necesidad de evitarlos, controlarlos o reducirlos.

En esta fase:

- a. Se identifican los casos especiales de atención terapéutica individual.
- b. Se identifican debilidades grupales por categorías profesionales, que junto con los resultados del instrumento brindan una información más completa y certera frente a cada categoría de medición.

Este análisis determina no sólo que riesgos psicosociales son los más frecuentes sino también en que grado estos han afectado directamente a los trabajadores y trabajadoras de la organización generando estrés ocupacional.

Mediante una revisión profunda y exhaustiva de los hechos identificados, será posible diseñar y estructurar un plan de intervención acorde a las necesidades mismas de la empresa.

Hay que resaltar también la importancia de que en la aplicación y, fundamentalmente, en el análisis de los resultados participen expertos en el tema. Hay determinadas herramientas que aunque

pueden ser aplicadas por personas sin un entrenamiento específico, la interpretación de los datos obtenidos sí necesita el juicio experto.

Los resultados del análisis y valoración deben plasmarse en la redacción de un **documento de evaluación o informe que deberá ser ágil, útil, operativo.**

Este informe es un documento de trabajo que ha de facilitar el trabajo posterior (debate de resultados, medidas a adoptar, ...). Por ello ha de ser claro y preciso.

Fase de Elaboración y puesta en marcha de un programa de Intervención Preventiva Psicosocial.

Determinar cuáles son las medidas adecuadas para eliminar o controlar los riesgos, estableciendo un plan de prioridades (probablemente no se puedan resolver todos los problemas de forma inmediata) y especificar lo que hay que hacer, cuándo debe hacerse y a quién le corresponde hacerlo, cuándo debe finalizarse una tarea y los medios asignados para adoptar las medidas adecuadas.

Existen varios niveles metodológicos de intervención preventiva psicosocial, pues no es lo mismo estudiar las condiciones de trabajo que causan los riesgos que analizar los efectos de los mismos sobre las personas. Esta confusión entre los propios riesgos, sus causas y sus efectos es el punto de arranque de los principales equívocos que ocurren en Psicología.

Por su parte las estrategias de intervención pueden ser:

- Primarias, dirigidas a reducir o eliminar los factores estresores.
- Secundarias, dirigidas a favorecer el manejo del estrés.
- Terciarias, dirigidas a facilitar programas de asistencia a los empleados, tanto grupales como individuales.

Fase de Seguimiento y control de las medidas adoptadas.

El seguimiento de las medidas preventivas debe contemplar:

- La aceptación o no de las medidas propuestas.
- El cumplimiento de los plazos.
- Las dificultades en la implantación de las medidas.
- La comprobación de la eficacia real de las medidas adoptadas.

LPRL, art. 16.2:

*El empresario deberá asegurarse de la **efectiva ejecución** de las actividades preventivas incluidas en la planificación, **efectuando para ello un seguimiento continuo** de la misma.*

Conceptos útiles relativos a la metodología de evaluación de riesgos psicosociales.

¿Pueden evaluarse los riesgos psicosociales? ¿Qué factores psicosociales deben ser evaluados?, ¿En función de qué deben seleccionarse?, ¿Cómo deben medirse y evaluarse?, ¿Para qué sirve una evaluación de riesgos psicosocial?... Son preguntas que surgen cuando hablamos de prevenir los Riesgos Psicosociales.

Diversos estudios de ámbito nacional o transnacional muestran que en los países desarrollados parece estar dándose un relativo estancamiento de la incidencia de riesgos laborales tradicionales (accidentes de trabajo y enfermedades específicas o monocausales), mientras que asciende la prevalencia de enfermedades multicausales, relacionadas con el trabajo, y en particular los síntomas asociados al “estrés”.

Hacia 2020 la depresión y las enfermedades coronarias serán las causas principales de mortalidad prematura y de las situaciones de incapacidad laboral y social y muchas de estas dolencias están asociadas a los riesgos psicosociales, que son una realidad en las empresas.

El porqué de la evaluación de riesgos.

La evaluación de riesgos es uno de los principales pilares tanto de la Directiva Marco Europea como de otras directivas relativas a la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).

La evaluación de riesgos es la base del proceso de gestión de riesgos. Se trata del primer paso hacia una gestión sistemática de la SST.

La evaluación de riesgos constituye la base para una gestión eficaz de la seguridad y la salud, así como la clave para reducir la siniestralidad laboral y las enfermedades profesionales.

Si se aplica de manera adecuada, la evaluación puede mejorar la seguridad y la salud en los lugares de trabajo y el rendimiento de las empresas en general. No realizarla tiene elevadísimos costes.

- **Coste humano para los trabajadores** y sus familias (tras estas estadísticas hay personas de verdad).
- **Coste para las organizaciones** y empresas (bajas por enfermedad, costes de seguros, productividad, rotación, motivación, competitividad, etc.).
- **Coste para la sociedad** (derivado de la creciente carga que soportan los sistemas sanitarios).

La prevención basada en la evaluación de riesgos constituye la piedra angular del enfoque europeo en materia de SST. Si el proceso de evaluación de riesgos -base del proceso de gestión de riesgos- no se lleva a cabo correctamente o, simplemente, no se lleva a cabo, será muy difícil adoptar las medidas de prevención adecuadas.

La Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) establece, como una obligación del empresario, planificar la actividad preventiva a partir de una evaluación inicial de los riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores (artículo 16.1)

Necesidad de la evaluación psicosocial.

La evaluación psicosocial a partir del concepto amplio de bienestar y confort, debería exigirse, en principio, **A TODAS LAS EMPRESAS** cualquiera que sea su actividad, ya que el art.15 Principios Generales de la acción preventiva de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales lo justifica y fundamenta.

Dado que la primera obligación de las empresas conforme al Art. 15 1 a) de la citada Ley es la de evitar los riesgos, y sólo se evalúan los riesgos no evitados, la obligación primera de las empresas en esta materia será la de identificar y analizar los peligros de que puedan existir riesgos psicosociales, y sólo en el caso de que existan se procedería a su evaluación.

En el apartado d) se recoge, adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos, así como a la elección de los equipos de trabajo y de producción, con miras en particular a atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos del mismo en la salud.

Y, en el apartado g) planificar la prevención buscando un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones del trabajo, las relaciones sociales, y la influencia de los factores ambientales en el trabajo”.

Con el fin de efectuar una evaluación eficaz de riesgos en el lugar de trabajo, todas las partes que participan en ella deben entender claramente el **contexto jurídico**, los **conceptos**, el **proceso de evaluación de riesgos** y el **papel** que deberán desempeñar los **principales agentes** que participan en el proceso.

Si los factores psicosociales pueden ser un riesgo para la salud de los trabajadores, y están presentes en la realidad laboral, deben ser tratados bajo la misma óptica que los demás riesgos; por tanto, deben identificarse, evaluarse y abordarse y realizar un seguimiento de las acciones de mejora.

Más allá del cumplimiento de las exigencias legales, la evaluación de los factores psicosociales permitirá conocer posibles fallos de

la organización, potenciales de producir anomalías y distorsiones en el funcionamiento de la misma. Y , también, permitirá a las empresas adoptar las medidas necesarias para proteger la seguridad y la salud de sus trabajadores.

Es necesario adoptar un enfoque integral de la evaluación de riesgos que tenga en cuenta los diferentes pasos de dicho proceso, así como las necesidades de cada empresa y los constantes cambios que se producen en el mundo laboral.

El tratamiento de los factores psicosociales desde la óptica de la prevención de riesgos parece ser todavía una asignatura pendiente en muchas organizaciones: Los estudios o programas de intervención sobre el estrés se encuentran a la cola de las actividades preventivas. Demasiado a menudo, las organizaciones no son capaces de evaluar de forma correcta los riesgos Psicosociales existentes en sus lugares de trabajo, esta tarea hoy en día puede suponer un reto por que:

- Existe un desconocimiento general acerca de las ventajas de realizar una evaluación de riesgos psicosociales, de cómo llevar a cabo y qué se necesita para ello.
- Si se ha realizado la evaluación de riesgos se considera a menudo una medida «de una sola vez» y no se hace de manera continuada.
- En las evaluaciones de riesgos, la atención se centra en determinar los «riesgos evidentes e inmediatos» y se olvidan los efectos a largo plazo.
- Las empresas no supervisan debidamente la eficacia de las medidas adoptadas.
- La dificultad de establecer una relación causal directa entre factor de riesgo y daño es difícil. El punto crucial estriba en que la pérdida de salud debida a una situación psicosocial inadecuada no se debe a una relación causa-efecto directa, sino que tiene un origen multicausal.
- Los factores psicosociales suponen una problemática, ya que afectan a la salud individual y a la organización y para su estudio debe partirse de un enfoque bio-psicosocial que

integre los distintos niveles de salud: física, psíquica y social.

- La dificultad de objetivar la percepción de una situación como estresante y determinar la magnitud del riesgo.
- No es fácil establecer una categorización del riesgo psicosocial ya que para ello sería necesario definir de manera operativa los factores de riesgo, identificar niveles de daño (individual, colectivo, para la organización) y establecer relaciones.

En todas las evaluaciones, los riesgos son invisibles (los riesgos son probabilidades, y las probabilidades no se ven), pero en este caso tampoco los factores de riesgo psicosocial son fácilmente observables (sobrecargas, conflictos, tensiones, etc.), e incluso las propias patologías, o síndromes profesionales, son también bastante intangibles. Ello sólo se salva con un especial rigor metodológico.

Riesgos psicosociales a evaluar.

Existe un cierto consenso general en que el riesgo principal relacionado con los factores psicosociales, y que debe ser considerado en la evaluación psicosocial, es el **estrés laboral o psicosocial**.

Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia, con frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación.

El análisis del estrés, como riesgo general, engloba a otros riesgos particulares del trabajo, ya que tal «conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento » incluye las posibles sobrecargas mentales, los posibles efectos del trabajo nocturno o los efectos relacionados con el trabajo de elevada exposición social con pacientes, alumnos, usuarios, que puede dar lugar a casos como el «síndrome del quemado por el trabajo» o burn-out, o el mobbing u hostigamiento laboral.

Las condiciones termo higrométricas y físicas del puesto (calidad del ambiente térmico, ventilación, ruido, iluminación etc...) y los factores ergonómicos del puesto (cargas, posturas, repetitividad, etc...) han de ser tenidos en cuenta en la identificación inicial de factores generadores de riesgo psicosocial ya que son causas habituales de insatisfacción laboral.

Dificultades de la evaluación de riesgos psicosociales.

Es preciso diferenciar claramente entre:

- Riesgos a Analizar.
- Factores de Riesgo.
- Indicadores de dichos Riesgos.

En todos los casos, los riesgos son invisibles (los riesgos son probabilidades, y las probabilidades, como hemos visto, no se ven), pero en el caso de riesgos psicosociales, además, los factores de riesgo (que a veces se confunden con los riesgos mismos) tampoco son fácilmente observables (sobrecargas, demandas conflictivas, tensiones, prácticas profesionales y procedimientos de trabajo, etc.), e incluso las propias patologías, o síndromes profesionales son también bastante intangibles.

Esta dificultad de diferenciación sólo se salvará con un especial rigor metodológico.

Factores de Riesgo psicosocial (causas):

Los factores de riesgo laboral son, por tanto, los factores del trabajo sobre los que se basa este tipo de evaluación y que, según las indicaciones de instituciones competentes en el tema, como la OIT, la OMS, la FEMCVT, son los relacionados principalmente con:

- Las cargas de trabajo (cualitativas y cuantitativas).
- El ejercicio de las responsabilidades.
- La ambigüedad y el conflicto de los roles (interno/externo, rol/estatus).

- Los medios materiales y organizacionales disponibles.
- La cohesión y el apoyo social.
- Los horarios, los turnos y la organización del tiempo de trabajo.
- El contenido, intrínseco y extrínseco, del trabajo y de las tareas.

Indicadores de riesgo (consecuencias):

Los indicadores de riesgo se refieren a las consecuencias constatadas, sobre las personas o sobre la organización, de los riesgos analizados, son pues, los síntomas o la expresión, directa o indirecta, de la situación de los riesgos a los que se está expuesto.

Las relaciones entre factores e indicadores de riesgo son contingentes, esto es, probabilísticas, y no deterministas, y resulta imperdonable que se confundan los factores de riesgo con los indicadores de riesgo, en la misma medida que lo puede ser confundir las causas con los efectos.

En función del tipo de empresa frente a la que nos hallemos, la Inspección de Trabajo y Seguridad Social establecerá los criterios o indicadores que deberán guiarla en la selección de los distintos niveles de exigencia, esto es, un nivel básico o de identificación y análisis, y un nivel avanzado o de evaluación propiamente dicha.

Niveles de exigencia: indicadores y supuestos de existencia del riesgo.

Los INDICADORES que va a considerar la ITSS (Inspección de Trabajo y Seguridad Social), serán los siguientes:

a. Indicadores laborales:

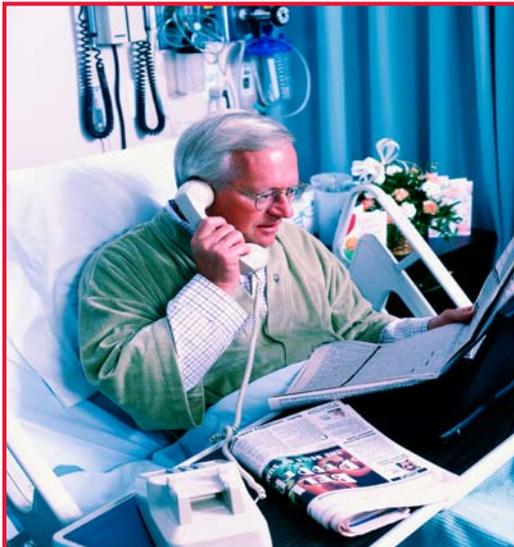
- Tipo de actividad y puesto de trabajo.
- Disminución de la productividad (cantidad, calidad, o ambas).
- Elevado índice de absentismo.
- Incumplimientos horarios.

- Problemas disciplinarios.
- Aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo.
- Falta de cooperación (aislamiento, comunicación deficiente o agresiva).
- Trabajo a turnos o trabajos nocturnos.

b. Indicadores médicos:

Puesto que las consecuencias para la salud del trabajador pueden ser muy diversas y numerosas, no cabe hacer un listado de enfermedades relacionadas de una forma automática con el riesgo psicosocial.

Las enfermedades podrán ser de carácter físico o psíquico, en cualquiera de sus manifestaciones, pudiendo abarcar síntomas tales como dolores de espalda, mala digestión, dolores de cabeza, nerviosismo, alteraciones del carácter, insomnio, agresividad, pérdida de la memoria, etc. El incremento o reiteración de enfermedades, bien en un mismo sujeto o en un mismo entorno (equipo de trabajo, departamento o centro de trabajo) ha de constituir una “señal de alarma”, un indicador de que es preciso efectuar una evaluación psicosocial de nivel avanzado.



Supuestos:

Existe una mayor presencia del riesgo en actividades como las que pasan a numerarse:

- Personal docente.
- Personal sanitario.
- Teleoperadores.
- Puestos de trabajo de atención al público.
- Personal de la Administración Pública.
- Trabajos cuyo contenido es monótono y repetitivo (cadenas de montaje) o en los que el trabajador carece totalmente de autonomía decisoria.
- Puestos en los que se exige un nivel de rendimiento o dedicación muy elevado (ejecutivos o trabajos retribuidos conforme a un índice de productividad, etc.)

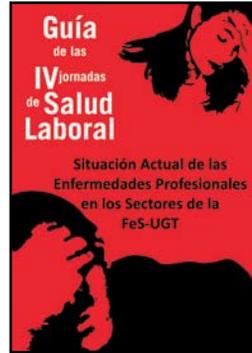
A partir de estos indicadores (laborales y/o médicos) y teniendo en cuenta si se trata de una empresa perteneciente a sectores con mayor presencia de riesgos, se aplicaría a la empresa un nivel de exigencia básico o un nivel de exigencia avanzado, a efectos de evaluar los riesgos psicosociales.

Los indicadores (laborales y/o médicos) servirán sólo para marcar unos criterios objetivos que permitan al inspector actuante decidir el nivel de exigencia aplicable a esa empresa o a ese puesto de trabajo, pero en modo alguno tales criterios podrán ser utilizados como una pre-evaluación a partir de la cual la empresa pretenda justificar que se halla eximida de realizar la evaluación psicosocial.

Identificación de indicadores y factores de riesgo.

La Secretaría de Salud Laboral de la Federación de Servicios, realiza las siguientes actividades relacionadas con la identificación de riesgos psicosociales:

Estudios, Informes, Investigaciones, Jornadas divulgativas realizadas por los Sectores y la Secretaria de Salud Laboral.



Acciones sectoriales Indirectas financiadas por la Fundación de Prevención de Riesgos Laborales.

De especial interés por su utilidad en la identificación de indicadores de Riesgo Psicosocial, se han realizado diversos estudios, dentro de las acciones indirectas sectoriales financiadas por la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales en las que participan activamente Sindicatos y Patronal. Dentro de estas destacamos:



Con estos estudios se pretende dar respuesta a las necesidades manifestadas por los delegados de Prevención de contar con herramientas válidas para la gestión de riesgos psicosociales.

Los objetivos que se han pretendido con la realización de todos estos informes han sido los siguientes:

- Identificar los principales factores de riesgo psicosocial que tienen incidencia en las diferentes organizaciones empresariales de la federación de servicios.
- Informar a los trabajadores, y a los empresarios sobre las principales causas de exposición a los riesgos psicosociales y sobre las medidas preventivas existentes frente a los mismos.
- Informar a los trabajadores y a los empresarios acerca de la importancia de que la organización del trabajo se convierta en una herramienta de gestión eficaz frente a los riesgos de origen psicosocial.
- Informar a los trabajadores y a los empresarios de cuáles son los elementos que sirven para identificar la existencia de situaciones de conflicto psicosocial.
- Elaborar una herramienta que contribuya a aumentar el nivel de información de todos los agentes implicados en el sector frente a los riesgos de origen psicosocial.
- Proponer medidas básicas orientativas que incidan sobre las distintas dimensiones de la organización del trabajo para combatir los riesgos de origen psicosocial en las empresas del sector.

Estos trabajos, que están constituyendo una herramienta de gran utilidad en la gestión de riesgos psicosociales en las empresas de nuestros sectores, están disponibles tanto en los sectores correspondientes, como en la página Web de FeS y en el Gabinete de Salud Laboral dependiente de la Secretaría de Salud Laboral de la Federación Estatal de Servicios.

Además, a lo largo de este año 2010, se ha realizado el estudio: "Incidencia de los Riesgos Psicosociales en el sector de

recuperación de residuos y materias primas secundarias”.Cuyos resultados se publicarán en la página Web “recusaludlaboral.org” que se ha creado, precisamente para dar la mayor difusión posible a la guía resultante.

Colaboraciones con el Observatorio de Prevención de Riesgos Psicosociales de UGT.

En el año 2007, se realizaron 2 guías en los sectores de Contact Center y Seguridad Privada y en la actualidad se está trabajando en la elaboración de un estudio sobre la repercusión que sobre la salud de los trabajadores tiene la nocturnidad y los turnos rotativos.



Acciones Informativas en psicología realizadas a través del Gabinete de Seguridad Laboral.

- Asesoría a las secciones sindicales y Federaciones territoriales en materias de seguridad y salud.
- Edición trimestral de la revista “Prevención y Salud” por el G.S.L, en donde podréis encontrar toda la actualidad referida a este tipo de riesgos.



Métodos Generales de Evaluación de los Riesgos Psicosociales.

Existen una serie de métodos generales para evaluar los factores de riesgo Psicosocial.

Los distintos métodos pueden agruparse en dos categorías:

1. **Métodos Cuantitativos.** Consisten en cuestionarios y encuestas, y que son los más utilizados.
2. **Métodos Cualitativos,** que consisten en entrevistas y grupos de discusión. Estos últimos se utilizan para estudios individuales o grupos pequeños, o como complemento a métodos cuantitativos.

Métodos Cuantitativos

Destacan, por ser los de mayor fiabilidad y validez probada, y estar elaborados por entidades de acreditado y reconocido prestigio, los siguientes:

- **Método FPSICO (INSHT).**
- **Manual para evaluación de riesgos psicosociales en PYMES (INSHT e Instituto de Biomecánica de Valencia, con subvención de la Agencia Europea).**
- **Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales del Instituto Navarro de Salud Laboral.**
- **Método ISTAS 21,** elaborado por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de CC.OO., cofinanciado por el Gobierno de Navarra.

Hay que tener en cuenta que los resultados obtenidos mediante encuestas pueden ser muy sesgados si en su obtención se limitan a ser remitidos para su cumplimentación por los trabajadores, sin ningún contraste por parte del Técnico que debe realizar la evaluación, por lo que, con independencia del método utilizado, es necesaria la presencia del Técnico ergónomo encargado de la misma y su propia observación personal, exigiéndose para evaluaciones de nivel avanzado que se trate de un profesional experimentado.

En caso de solicitarse asesoramiento y asistencia técnica por parte de la ITSS, debería darse prioridad al método AIP o al método para PYMES, ambos elaborados por el INSHT, por ser este organismo el centro de referencia nacional a efectos de la UE establecido en el Art.8 de la LPRL

Identificación o análisis inicial de riesgos para una evaluación psicosocial básica.

La evaluación psicosocial debe ir siempre precedida de una identificación o análisis de los potenciales riesgos mediante la elaboración de cuestionarios básicos con contenido mínimo referido a las condiciones generales relativas a la organización, contenido de trabajo y realización de la tarea.

En PYMES una vez agrupados todos los puestos de trabajo conforme a características similares relacionadas con la tarea, diseño del puesto y las condiciones ambientales será preciso al menos, aplicar “la lista de identificación inicial de riesgos” establecida en el Manual para evaluación de riesgos psicosociales en PYMES del INSHT.

Si en estos check-list previos se marca algún ítem debe pasarse a la fase de evaluación siguiente y aplicarse el método correspondiente al apartado en cuestión. Si no se marca ningún ítem, la situación se considera aceptable.

Por otro lado existen **ER específica por sectores**, como sería el caso del método desarrollado por MAPFRE en oficinas (ofimap) y en teleoperadores (telemap), aplicado en la empresa Golden Line S,L.de telemarketing y que se describe dentro del panel sectorial de esta guía.

Evaluación Psicosocial de Nivel Avanzado.

El incremento de denuncias ante la Inspección de Trabajo y Seguridad y Social, junto con la mayor implicación por parte de los Inspectores, ha permitido un incremento de las actuaciones fren-

te a aquellas que no realizan una gestión adecuada de los Riesgos Psicosociales en sus centros de trabajo.

Esta labor, aunque aún insuficiente, si ha generado una reacción, en algunas empresas, las cuales han empezado a contemplar, en sus evaluaciones y protocolos de actuación, medidas preventivas y correctoras para hacer frente a los daños, que para la salud de los trabajadores, ocasiona el tratamiento inadecuado o nulo de los riesgos psicosociales.

Sin embargo las evaluaciones de riesgos que se viene desarrollando sobre los Riesgos Psicosociales hasta ahora, se han limitado al desarrollo de las técnicas de cuestionarios subjetivos a los trabajadores para conocer sus condiciones de trabajo y de los factores de riesgo y síntomas estrés/satisfacción subjetiva.

El INSHT reconoce que las limitaciones del cuestionario F. Psico que ha venido siendo la técnica más utilizada en las distintas evaluaciones llevadas a cabo, y que su modificación saldrá en las próximas semanas con una nueva versión y en el marco del método ó proceso de evaluación.

Porque hay un problema de confundir la parte por el todo, de confundir la técnica del cuestionario con el evaluación de riesgos. No hay que olvidar que evaluar no es más ni menos que correlacionar los factores de riesgos con los daños.

De modo que como UGT debemos exigir una evaluación avanzada y no quedarnos en el mejor de los casos en ésta evaluación básica aceptada por la Inspección de Trabajo como la evaluación de los riesgos psicosociales, porque la técnica exclusivamente del cuestionario es muy limitada y se necesita profundizar en la complejidad.

Las principales técnicas para la obtención de indicadores de riesgos son:

- Análisis de los daños a la salud. Análisis estadísticos y epidemiológicos de lesiones enfermedades o alteraciones de la salud relacionados con los riesgos evaluados.

- Análisis de indicadores organizacionales. Análisis estadísticos del absentismo en sus diferentes expresiones: voluntario / forzoso, comunicado / no, concreto / enmascarado, etc.
- Encuestas o cuestionarios específicos de las personas afectadas sobre sus condiciones de trabajo.
- Entrevistas individuales o grupos de discusión dirigidas o semidirigidas sobre las actividades profesionales.
- Estudios de morbilidad de la empresa: ¿De que enferman los trabajadores?
- El grado de rotación en la empresa.
- Indicadores de daños (estudios epidemiológicos y absentismo).
- Encuestas de salud (consumo de ansiolíticos).

Para la aplicación de estas metodologías avanzadas se requiere la participación de un técnico experto, ya que la realización de encuestas y aplicación de cuestionarios debe ser apoyada por la comprobación y observación personal del Técnico mediante la visita a los puestos de trabajo y realización de entrevistas, con el objeto de aplicar en cada situación las guía y tablas de ponderación más adecuadas a cada puesto y área de actividad.

A- Evaluación del riesgo por carga mental.

Se puede valorar la carga mental como una variable más dentro de los siguientes métodos:

- Método del INSHT descrito en la NTP 433
- Método LEST (del laboratorio de economía y sociología del trabajo)

Ambos métodos tienen en cuenta la atención y el factor tiempo.

- Método ANACT (de la agencia Nacional para la mejora de las condiciones de trabajo) incluye, entre otras, las variables “rapidez de ejecución y nivel de atención”.

- Método de análisis ergonómico del puesto de trabajo (EWA), descrito en la NTP 387 tiene en cuenta la “atención y toma de decisiones”.
- Método de adaptación de puestos de trabajo para minusválidos (IBV), considera la carga de trabajo subdividida en carga sensorial, mental y psicológica.

Se puede valorar la carga mental mediante métodos o escalas más específicos.

Existen también métodos más objetivos que se centran en la valoración de la fatiga a través de la alteración de parámetros fisiológicos (actividad cardiaca, ocular) parámetros psicológicos (indicadores psicomotores y mentales) y parámetros de alteraciones del comportamiento.

También existen métodos para la valoración subjetiva de la carga mental por ejemplo el Método NASA TLX, descrita en la NTP 544.



B- Evaluación del riesgo de estrés.

El contenido mínimo exigible en las evaluaciones para la detección del estrés relacionado con el trabajo, tiene que contener aspectos básicos como el análisis de los agentes estresores que pudieran estar presentes en las condiciones de trabajo.

1. Estresores contenidos en el ambiente físico de trabajo (ruido, iluminación, vibraciones, temperatura, humedad, ambientes contaminados, situaciones potencialmente peligrosas).
2. Estresores relativos al contenido de la tarea (carga mental, falta de control, de autonomía, de iniciativa personal sobre la tarea, así como la elección de tiempos de descanso).
3. Estresores relativos a la organización (jornada de trabajo, promoción, desarrollo profesional, relaciones interpersonales, existencia o no de cauces adecuados de comunicación con superiores y compañeros del entorno laboral).

Este análisis no se debe efectuar de forma aislada sino investigando la percepción que el trabajador tiene sobre los mismos, es decir el individuo percibe las demandas del entorno como amenazas, superando sus capacidades para afrontarlas.

De acuerdo con el método del INSHT, habría también que analizar aquellos aspectos que pueden estar actuando como elementos moduladores del estrés (apoyo social, patrón personal de conducta...).

También habría que analizar las respuestas del individuo ante el estrés (comportamiento, fisiológica cognitiva) y tener constancia documental de los efectos del estrés sobre la salud del individuo o sobre la organización.

La documentación de referencia la encontramos en las notas técnicas de prevención (NTPs) del INSHT: 318,349, 355,438 y 574.

C- Evaluación de los riesgos psicosociales vinculados al trabajo a turnos y nocturno.

Uno de los Métodos de evaluación de riesgos por trabajo a turnos-nocturno es el de Standard Shiftwork index (SSI) que consiste en

una batería de cuestionarios auto administrados que contemplan las variables más significativas y sirve de ejemplo de la complejidad que comporta el estudio de las consecuencias del trabajo a turnos, por la cantidad de variables que hay que considerar. En primer lugar se valorará el estado de salud mediante:

1. Valoración del estado de salud física. Puede contemplar síntomas digestivos, cardiovasculares, enfermedades, medicación, hábitos (alcohol, tabaco, cafeína) y alteraciones menstruales.
2. Valoración del estado psicológico. Se aplican pruebas válidas y encontradas en las publicaciones especializadas como por ejemplo pruebas de ansiedad, CSAQ, STAI o de personalidad (EPI).
3. Valoración mediante cuestionarios globales de salud por ejemplo el de GOLDBERG o el test de salud total de Langmer-Amiel (NTP 421).

En segundo lugar se estudiarán las posibilidades de adaptación:

El método SSI ha desarrollado un cuestionario específico el CSQ en el que se contemplan 8 posibilidades de adaptación para cada una de las áreas que se ven afectadas con el trabajo a turnos (sueño, vida social, vida familiar y trabajo).

La documentación de referencia está en las NTPs del INSHT: 455, 421, 260, 310, 15,502.

D-Evaluación del riesgo de Acoso psicológico o “MOBBING”.

Para evaluar situaciones de Violencia externa la ITSS se remitirá a la NTP 489/98 y a las notas FACTS de la agencia europea nº24.

Par poder identificar correctamente los casos de acoso la ITSS se remitirá a la NTP 476 y 854.

Por último y para poder valorar adecuadamente, ya no solo las situaciones de mobbing si no de cualquier tipo de violencia laboral, la ITSS desde ha elaborado el Criterio Técnico 69/2009 con el objetivo de fijar los criterios de actuación de la ITSS.

Metodología de la intervención psicosocial.

La comisión Europea (*Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo*) diferencia entre tres niveles de la prevención:

Primaria, Secundaria y Terciaria.

Prevencción primaria	Prevencción secundaria	Prevencción terciaria
<p>Hacer frente a las causas en el origen.</p> <p>Ejemplo: Adaptación y adecuación del trabajo a las personas.</p>	<p>Reducir los efectos sobre la salud.</p> <p>Ejemplo: Chequeos médicos, cursos de relajación para dejar el tabaco, manejo del estrés, consultas psicológicas, ...</p>	<p>Tratar las enfermedades resultantes.</p> <p>Ejemplo: Diagnóstico, tratamiento, readaptación y rehabilitación médica y psicológica.</p>

Lo que habitualmente llamamos prevención es fundamentalmente prevención primaria, o aquella que debe abordar la evaluación y control de los riesgos desde las causas, y a poder ser desde las causas de las causas.

Las denominadas prevención secundaria y terciaria son formas (indudablemente necesarias) de mitigar las consecuencias de las enfermedades y los accidentes, y su relación con la prevención es la de evitar males mayores. Es, básicamente, el campo del diagnóstico y el tratamiento asistencial sobre las personas.

Es el análisis de las condiciones de trabajo el que lleva a estimar los riesgos, y no al contrario. Y es el análisis y la mejora de las condiciones de trabajo, y no el diagnóstico y tratamiento de las personas, el objetivo de la Psicología aplicada.

La intervención primaria sólo actuará sobre el **contenido, la organización o el entorno de trabajo**, respecto a las otras intervenciones, secundarias o terciarias, que deberán intervenir sobre el **conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento** de las personas (dentro del campo exclu-

sivo de áreas como la de vigilancia de la salud y las asistenciales, incluidas las psicológicas en este caso); si bien ambas intervenciones tienen como finalidad prevenir o limitar, respectivamente, los altos niveles de excitación y angustia, con frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación (el estrés).

Diseño de la estrategia de intervención: Se estudia la metodología más apropiada para minimizar la influencia del riesgo tanto en la fuente, como en el trabajador. Igualmente es necesario establecer un cronograma de intervención en el cual se puntualicen los responsables de cada actividad, el tiempo de la misma y su correspondiente objetivo.

Con el fin de evaluar el impacto del programa es indispensable determinar los indicadores de evaluación que permitan verificar el incremento o decremento de la incidencia del factor riesgo. Es importante, así mismo, el carácter participativo del programa, a través de la implicación de los trabajadores y trabajadoras y sus representantes legales en el diseño, implantación y gestión en las estrategias de intervención.

Intervención: En esta etapa se implementan todas las medidas establecidas en el plan de intervención para el control del factor de riesgo y están dirigidas hacia:

- a. Minimización del agente(s) de riesgo (fuente): implementación de metodologías para eliminar estos factores de riesgo (estresores), e igualmente hacer partícipes a los trabajadores y trabajadoras de manera que se comprometan con el cambio y faciliten la consecución de los objetivos propuestos por el programa de intervención en prevención de los riesgos psicosociales.
- b. Control de los factores presentes en el ambiente laboral: identificados los factores presentes en el entorno laboral se determina la metodología idónea para mejorar el clima organizacional buscando un mayor compromiso, pertenencia y un mejor ambiente de trabajo.
- c. Entrenamiento en técnicas y habilidades (individuo): hace referencia a la acción, para que los trabajadores puedan redu-

cir las causas generadoras del estrés. Es necesario favorecer la adquisición de conductas y/o habilidades para enfrentarse a las diferentes problemáticas diarias.

A modo de ejemplo podemos señalar las siguientes estrategias de intervención a nivel organizacional:

- En relación con las condiciones ambientales, cumplimiento de los mínimos legales de seguridad e higiene en el trabajo en relación a los estresores identificados.
- Desarrollo Técnicas de enriquecimiento del trabajo, a fin de incorporar en ellos autonomía, realimentación, variedad en la tarea y habilidades demandantes, identidad de las tareas, significatividad de las mismas.
- Realizar un diseño ergonómico de la tarea y puesto de trabajo en relación a complejidad, carga mental, etc.
- Facilitar grupos semiautónomos, es decir, asignación de la tarea al grupo el cual, es responsable de la planificación, organización ejecución y control.
- Cambio de horario, en cuanto a la organización de la jornada, turno partido, horario flexible, etc...
- Asignación de tareas para una determinada unidad de tiempo, sobrecarga y plazos asignados a las tareas.
- Impulsar los Planes de carrera, estableciendo planes de carrera flexibles: asegurando que el esfuerzo y la eficacia serán recompensados, y facilitando el intercambio de conocimientos entre empleados de distintas edades.
- Incorporar procesos y tácticas de socialización y formación existentes en la organización.
- Facilitar de forma transparente los procesos de incorporación de nuevas tecnologías, incorporando el conocimiento de la ergonomía clásica y cognitiva, psicología del trabajo y de las organizaciones y promoviendo programas participativos en el diseño, implantación y gestión de las nuevas tecnologías.
- Modificar la estructura organizacional, reduciendo el conflicto de ambigüedad del rol a través de: técnicas de negociación

de roles, participación de los trabajadores en la gestión de la empresa y en el rediseño organizacional.

Evaluación de Resultados: Finalizada la etapa de intervención se realiza una evaluación mediante la implementación del instrumento de evaluación de riesgos psicosociales con el fin de medir y cuantificar nuevamente la incidencia o ausencia a fin de determinar el cambio o no en el factor de riesgo y la eficacia del programa de vigilancia epidemiológica.

Seguimiento y Control: El desarrollo de esta etapa se contempla en dos tiempos: uno por medio de controles periódicos en donde se establece la eliminación o reducción del factor de riesgo, y otro al finalizar el programa en el cual se identifica el cumplimiento del mismo a través de las medidas de control que han sido, establecidas previamente a la puesta en marcha del programa de intervención.

¿A quién corresponde hacer qué?

DEBERES DEL EMPRESARIO

- Garantizar la seguridad y la salud de sus trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo.
- Organizar la evaluación de riesgos.
- Seleccionar a las personas que deban llevar a cabo la evaluación y garantizar que sean competentes.
- Evaluar los riesgos y adoptar medidas de protección.
- Consultar a los trabajadores o a sus representantes sobre la organización de la evaluación de riesgos, así como a las personas que efectúan la evaluación y aplican las medidas preventivas.
- Elaborar informes de evaluación, una vez consultados los trabajadores y/o sus representantes (o incluso tras su participación) y facilitarles dichos informes.
- Garantizar que las personas afectadas estén informadas de todos los peligros y riesgos a los que están expuestas y de todas las medidas de protección adoptadas para prevenir dichos riesgos.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS TRABAJADORES Y SUS REPRESENTANTES

- Ser consultados sobre lo dispuesto para organizar la evaluación de riesgos y para la elección del método.
- Participar en la evaluación de riesgos.
- Alertar a sus supervisores o al empresario de posibles factores y riesgos psicosociales.
- Comunicar los cambios que se produzcan en el lugar de trabajo; recibir información sobre los riesgos existentes para su seguridad y salud, así como sobre las medidas necesarias para eliminar o reducir dichos riesgos.
- Solicitar a la empresa que adopte las medidas oportunas y presentar propuestas para reducir los riesgos o eliminarlos en su origen.
- Colaborar para que el empresario pueda garantizar un entorno de trabajo seguro.
- Ser consultados por la empresa al redactar los informes de evaluación.

Actuaciones frente a los conflictos de acoso y violencia laboral. Procedimientos de solución.

D. Miguel Ángel Gimeno Navarro. *Técnico Superior en PRL. Profesor de la Universidad Jaume I de Castellón.*

La violencia laboral es un fenómeno cada vez más “visible” en nuestras organizaciones, siendo el acoso el riesgo más dañino dentro de la misma. Su presencia en el ambiente laboral afecta a la salud y la seguridad de l@s trabajador@s, a través del deterioro de las condiciones de trabajo y organizativas, y generando un mal clima que llega a afectar la salud de la propia organización.

El 28 % de los trabajadores informan de acoso percibido, pero solo el 6% de los mismos padecen acoso real. ¿Qué está ocurriéndoles al 22% restante?

Un riesgo
psicosocial
emerge:
La violencia
laboral.



Potenciadas con la crisis económica y social, se están produciendo en las empresas estrategias de violencia laboral consistentes en:

- a. Descrédito de la Capacidad Laboral.
- b. Deterioro de las Condiciones del Ejercicio Profesional.
- c. Aislamiento Social Laboral.
- d. Desprestigio Personal.
- e. Agresiones y Humillaciones.
- f. Robos y Daños.
- g. Amenazas.

Su causa:

- No son las tareas, ni tampoco los medios técnicos.
- Son las relaciones sociolaborales, las relaciones sociales, el clima y la cultura organizacional (**amplificación**): organización de la actividad laboral.

Hasta la fecha las principales líneas utilizadas para hacer frente a los riesgos por violencia laboral han sido dos, si bien ambas se muestran insuficientes.

1- Instauración de protocolos de acoso.

Por un lado, se ha intentado afrontar las situaciones de acoso a través de la instauración de protocolos de actuación, de los cuales existe una amplia gama. Esta forma de proceder supone intervenir sólo cuando surge una denuncia, lo que suele darse cuando el deterioro en la salud del trabajador es elevado.

“Los protocolos son un planteamiento reactivo, tardío y puntual “. En ellos sólo se consideran las situaciones de acoso sexual y psicológico, no considerando la violencia organizacional en su conjunto. En general, sólo ofrecen solución al problema que suscita la denuncia, sin extenderse sobre los factores organizativos que lo producen. Así pues, no se trata de una herramienta preventiva de actuación al no integrarse en la actividad preventiva de las organizaciones. Más bien son una forma interna de gestionar las denuncias, en un intento de que las mismas no lleguen a la vía judicial. La evidencia cada vez mayor es que los mismos no resuelven el problema de la violencia y, aunque existan, su utilidad es muy escasa o nula. Ser condescendiente con estos protocolos es perpetuar el problema de la violencia en el trabajo, pues no atacan la causa del problema: el sistema organizativo.

2- Evaluación de riesgos Psicosociales.

Como segunda vía, tenemos la evaluación de los riesgos psicosociales. Este es un proceder preventivo, al ser una obligación legal. Sin embargo, no está extendido en las empresas; así, la VI Encuesta Nacional de Condiciones de trabajo (2007) indica que sólo en el 14 % de los puestos de trabajo en España se han evaluado los aspectos mentales y organizativos. Y si nos fijamos en la puesta en marcha de medidas preventivas, vemos que sólo un 6% de las organizaciones las han establecido (Carbonell y Gimeno, 2007). Por otra parte, esta evaluación se encuentra limitada al

tratarse de un procedimiento general que no articula la forma de actuar frente a las situaciones de violencia laboral. Además, su consideración es estrictamente preventiva, lo que no permite actuar sobre todos los factores que favorecen las situaciones de violencia laboral.

Por otro lado, nos encontramos con la complejidad que supone plantear una situación de acoso en el ámbito jurídico. Este proceder supone un importante coste personal para la persona supuestamente acosada; su salud, sus relaciones personales, familiares y sociales, y su economía se ven gravemente afectadas durante el largo periodo de tiempo que puede suponer la resolución de su situación.

Además, en al ámbito de la jurisdicción para obtener la tutela resarcitoria completa es necesario acudir a diferentes procesos que se tramitan en diferentes jurisdicciones (social, contencioso-administrativa, penal, civil) lo que hace que el camino sea arduo y farragoso; además, no hay un concepto delimitado de acoso psicológico/moral que otorgue seguridad jurídica (algo que sí ocurre con el acoso sexual); y, finalmente, la inseguridad jurídica que generan circunstancias de rasgo procesal (p. ej., legitimación pasiva, determinación de indemnizaciones, ...) no aseguran el resarcimiento dentro de un procedimiento que no es garantista.

Recursos individuales	Actuación preventiva tradicional	Ámbito jurídico
<ul style="list-style-type: none"> • Problema centrado en la persona • Solución individualizada • No repercute mejoras colectivas 	<ul style="list-style-type: none"> • Escasa (evaluación riesgos psicosociales: 14 %) • Actuaciones y metodologías descoordinadas • Falta de cultura sobre riesgos psicosociales • A posteriori, individual y puntual: protocolos 	<ul style="list-style-type: none"> • Inseguridad jurídica (procedimiento no garantista) • Largo (3-5 años) para obtener la tutela resarcitoria completa • Coste (salud y economía) • No repercute en mejoras colectivas

Así pues, la actuación preventiva frente a los riesgos de violencia laboral precisa un cambio de perspectiva: pasar de correr detrás de denuncias puntuales a coger el toro por los cuernos de la organización productiva. Esto exige el desarrollo de un programa integral de actuación, que se oriente a lograr entornos de trabajo más saludables centrándose en los factores organizativos y psicosociales.

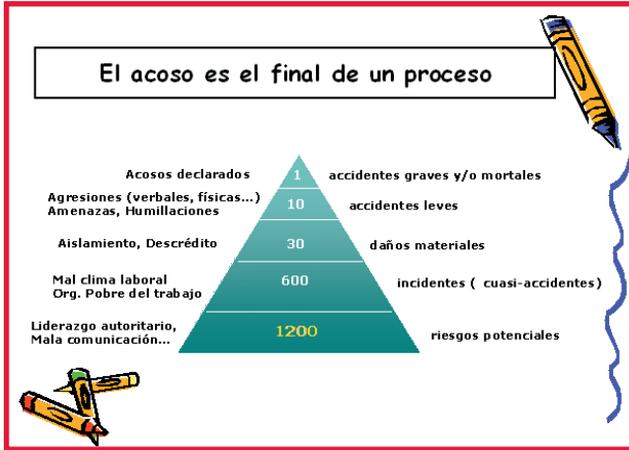
Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral.

El *Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral* ofrece solución a las limitaciones los modos de actuar antes expuestos; recogiendo sus ventajas. *Se trata de un instrumento de diagnóstico, orientado a la prevención. Permite identificar los factores que propician las situaciones de violencia en el trabajo y el diseño de soluciones adecuadas. De esta forma se puede mejorar la organización del trabajo y promover un clima favorable, cuidando la salud de l@s trabajador@s.*

La estrategia que se propone desde el *Procedimiento* plantea una intervención dirigida no sólo a las situaciones sobre el acoso, sino también a aquellas que generan violencia en el ámbito laboral (precursoras de los acosos). El foco de acción es la violencia laboral en su conjunto, más que los cuadros graves. Las persecuciones, acosos, amenazas,... son síntomas evidentes de problemas organizacionales más complejos. Por consiguiente, es sobre esos elementos organizacionales sobre los que se debe actuar, en última instancia. Además, esa intervención no se circunscribe sólo al ámbito de la prevención de riesgos. Estamos ante un problema relacionado con personas, por lo que los Recursos Humanos de las empresas también deben implicarse en la solución.

El *Procedimiento* plantea un método para que cada empresa pueda solucionar de forma autónoma las situaciones de violencia laboral, sin tener que recurrir al ámbito jurídico si no se desea. Este método exige el compromiso explícito de todos -empresario y trabajadores- pues la violencia no es sólo fruto del que la práctica, sino también del que la consiente y calla. Por ello se busca

integrar a ambas partes. Sólo desde la actuación global y conjunta se puede luchar de manera eficaz contra la violencia laboral.



Como método preventivo proactivo se fundamenta en la actividad preventiva que la empresa viene desarrollando, integrándose en la misma como un elemento más en el plan anual; no supone, por lo tanto, ninguna ruptura con aquello que ya la empresa debería estar realizando en materia de prevención. Pero, también considera la actuación disciplinaria interna, a través de un protocolo básico de actuación.

La pretensión del *Procedimiento* es avanzar en la gestión de los riesgos de violencia en el trabajo, ámbito en el que hasta ahora las metodologías simplemente evaluativas se han mostrado ineficaces. Un paso más es su utilización como medio extrajudicial de solución de conflictos colectivos, como método en la negociación colectiva de acuerdos que establezcan el tratamiento de los conflictos derivados de la violencia laboral.

El *Procedimiento* se estructura en 5 momentos:

- Un momento inicial, que muestra la voluntad y compromiso de las partes -empresario y trabajador@s- por prevenir la violencia en la empresa. Esto implica la firma de declaración de principios por parte de la empresa y l@s trabajador@s,

así como el análisis del desarrollo de este tema dentro de la negociación colectiva.

- En segundo lugar, supone estudiar hasta qué punto la empresa dispone de una organización preventiva proactiva adecuada y eficaz que pueda hacer frente a los riesgos laborales. Esto supone desarrollar dos tareas: por un lado chequear la situación de la actividad preventiva actual de la empresa; y por otro establecer el perfil de la empresa en este aspecto, lo que nos muestra sus fortalezas y debilidades.
- En tercer lugar, aparece el momento de la detección temprana de situaciones de riesgo de violencia laboral. Aquí se analiza si la actividad preventiva en materia de riesgos psicosociales es suficiente, y si el entorno y la organización del trabajo favorece las situaciones de violencia o no.
- El siguiente momento es el de la gestión y resolución interna del conflicto, en el cual se establece un protocolo para gestionar las denuncias por posibles situaciones de acoso laboral que no hayan podido evitarse.
- Finalmente, tenemos las respuestas de solución que se proponen desde la empresa. Aquí se plantea un sistema de retroalimentación para que se introduzcan las mejoras oportunas y se apliquen las medidas disciplinarias correspondientes en caso de confirmarse un caso de acoso o una falsa denuncia.



El seguimiento y aplicación de cada uno de estos momentos ayuda en la prevención de las situaciones de violencia laboral. Su implementación redonda en beneficios tanto para la empresa como para l@s trabajador@s. Para aquella, porque asegura una correcta aplicación de las medidas preventivas frente a este tipo de riesgos, va depurando sus responsabilidades en el caso de que surja una posible situación de acoso, y le sirve de guía para actuar frente a este tipo de riesgos en sus diferentes fases (preventiva proactiva, de baja violencia, de denuncia efectiva, de resolución). Para l@s trabajador@s porque les permite, en el caso de que se produzca alguna situación de violencia, contar con una serie de acciones objetivas que respalden sus afirmaciones, sirviéndoles también de guía para sugerir actuaciones que prevengan el riesgo de violencia en el trabajo.

Recientemente la Comisión Ejecutiva Confederal ha editado la guía: “PROTOCOLOS SOBRE ACOSO LABORAL” Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral autores: Miguel Ángel Gimeno Navarro, Ana Mejías García y Enrique José Carbonell Vayá.



En esta guía se desarrolla la introducción que Miguel Angel Gimeno Navarro ha realizado en su ponencia en estas jornadas y llegará a constituir una herramienta de gran utilidad para todos los delegados de prevención.

La violencia laboral es un fenómeno cada vez más presente en nuestras organizaciones. Tensiones, agresiones, persecuciones,

acosos forman parte de la vida laboral de demasiados centros de trabajo.

Los comportamientos insanos acaban generando un mal clima de trabajo, afectan a la salud de los trabajadores, a las relaciones de trabajo, yola productividad de la empresa. Sin embargo, no existen propuestas preventivas sistemáticas que permitan actuar contra esta creciente lacra laboral y social. Más bien al contrario, la tendencia ha sido “mirar hacia otro lado” - incumpliendo la obligación de evaluar los riesgos psicosociales- o aplicar soluciones puntuales -tras denuncia y de forma reactiva-.

Desde esta reflexión, los autores proponen articular un programa integral de actuación para la Prevención y erradicación de la violencia en el trabajo. Este Procedimiento de solución autónoma apuesta por las posibilidades que las medidas de autorregulación, a través de la negociación colectiva, nos ofrecen para desarrollar y mejorar los niveles de protección contemplados en la ley.

Consideramos que la única forma de actuar frente a la violencia es desde el compromiso de todos .Por eso, proponemos un programa abierto, Flexible, de aproximación y compromiso, que aporta herramientas para actuar sobre las dinámicas de las relaciones en el trabajo de forma preventiva.

¡Ha llegado la hora de dejar de repetir qué es el acoso y empezar a actuar. Esta es la propuesta!

Y después de la Evaluación de riesgos psicosociales, ¿qué?.

D.Juan Carlos Bajo Albarracín. *Presidente de ANEPA*

En los últimos años ha comenzado a realizarse un mayor número de evaluaciones de riesgos psicosociales por parte de las empresas. Esta situación es lógica ya que las empresas inicialmente se centraron en los factores de seguridad que son los generadores de los accidentes de trabajo cuya plasmación es en el corto plazo y, en consecuencia, les ha preocupado más. Así mismo, dado que las empresas de servicios representan cada día un porcentaje más importante del tejido empresarial y que sus factores de riesgo en

relación con seguridad e higiene son de poca importancia, para los trabajadores de estas los riesgos psicosociales representan una parte importante de los riesgos de las empresas y, en consecuencia, demandan más que se intervenga en ellos.

No obstante, la evaluación de riesgos psicosociales es vista por parte de muchos empresarios más como una injerencia en su poder de organización que como un beneficio para la seguridad y salud, y mucho menos, como un beneficio empresarial. Este aspecto no deja de ser contradictorio en muchas de ellas en las cuales se ha realizado encuestas de clima laboral y sin embargo se es reticente para la realización de evaluaciones de riesgos psicosociales, ya que las primeras las ven como un elemento de mejora productiva y las segundas no. Es cierto, que no es lo mismo una encuesta de clima laboral que una evaluación de riesgos psicosociales, pero muchos aspectos tienen una íntima relación y analizan factores en muchos casos iguales o similares.

Esta situación nos refleja que en este momento sigue sin ser visto por las empresas la seguridad y salud de los trabajadores como un elemento de competitividad relacionado con la rentabilidad de la empresa y sigue siendo planteado como una obligación legislativa.

Desde que se empezaron a hacer las evaluaciones de riesgos psicosociales una de los grandes problemas que nos hemos encontrado fue la elección de método ya que, desde un punto de vista técnico, se ha generado una idea de que los resultados en función del método pueden ser diferentes y, en consecuencia, la propia elección del método ha sido planteada como una forma de sesgar el resultado.

Por otra parte, se plantea la encuesta de factores psicosociales como la evaluación del riesgo psicosocial, si bien una verdadera evaluación de riesgos debe incluir muchos más aspectos de los que recogería en sí la propia encuesta, es decir la evaluación no acaba con los resultados de la encuesta sino que podríamos definirla más como una identificación de los riesgos.

No obstante, en aquellas empresas en las que se ha realizado la encuesta posteriormente surge el problema de cómo trabajar con sus resultados. Está claro que en una evaluación de riesgos higiénicos o de seguridad los resultados son completamente objetivos, sin embargo la interpretación de los resultados de la encuesta de factores psicosociales, consecuencia de la correlación entre los distintos aspectos analizados puede introducir o, mejor dicho, permite introducir aspectos subjetivos que pueden dar planteamientos a soluciones complejas y difíciles de plantear.



En la mayoría de los casos ante uno de los aspectos de la encuesta podemos plantear acciones para corregirlo. Por ejemplo, si tenemos problemas de conflicto de rol podemos, en un determinado momento, actuar sobre ello definiendo el rol del puesto de trabajo de una forma más clara. Pero si esto es lo que hacemos aparentemente podemos solucionar el problema, pero si tenemos en cuenta que el conflicto de rol no es un aspecto independiente de otros como la carga mental, el apremio, etc. posiblemente la solución que planteemos no tenga los resultados esperados.

Por esto, es imposible abordar actuaciones de mejora consecuencia de la encuesta sin tener en cuenta que los trabajos de cada una de las personas dentro de la empresa son una parte de un

proceso productivo, de decisión, de organización etc. complejo y que tocar en un aspecto único no modifica el proceso y en consecuencia podría llegar a darse el caso que actuar sobre un aspecto puede generar problemas en otro donde antes no los había.

Por ello, las actuaciones sobre los factores psicosociales deben ser analizadas desde un punto de vista tanto empresarial como preventivo y verse como una opción de mejora del proceso empresarial y no como una actuación preventiva. Es decir, estas actuaciones deben ser lideradas desde un punto de vista del proceso empresarial y tener en cuenta como esos cambios afectan a los factores psicosociales de los trabajadores.

“De nada sirve que se evalúen los puestos de trabajo, si no que hay que evaluar el conjunto de la organización y el funcionamiento general de trabajo por un lado y a cada trabajador dentro del ambiente donde desarrolla su actividad”.

A la hora de analizar los resultados de la evaluación de riesgos, si hemos segregado por puestos de trabajo o por áreas, sólo podemos actuar sobre el colectivo, sin saber si ese resultado se presenta en mayor o menor medida en cada una de las personas que forman la organización.

Para entender esto, podemos analizar los denominados procesos de reingeniería que en la década de los ochenta estuvieron tan de moda y que ahora se plantean como un análisis de proceso. En muchos casos los procesos de ingeniería, planteados como una mejora del proceso para aumentar la producción, fracasaron consecuencia de que no tuvieron en cuenta los riesgos psicosociales que van asociados a todo proceso productivo.

Es cierto que los procesos de reingeniería mejoraban la productividad de las máquinas, reducían ciertos costes, etc. pero al no tener en cuenta al trabajador como parte del proceso estaban abocados al fracaso ya que olvidaban que el trabajador es una de las partes importantes del mismo. Sobre el papel es fácil de finir y analizar los tiempos de una tarea o parte del proceso, por ejemplo, si aumentamos la velocidad de una cinta transportadora podemos transportar más producto en un determinando tiempo

pero si no tenemos en cuenta al trabajador que maneja la cinta, podemos no conseguir el beneficio esperado.

Por todo ello, las empresas una vez realizada la encuesta se encuentran ante el dilema de que hacer y, hasta ahora, en muchos de los casos no sé hacer realmente nada o se toman medidas que enmascaran el problema con pequeños cambios. Por otra parte, tampoco se analizan las consecuencia de los resultados de la encuesta sobre la salud de los trabajadores que han estado trabajando y cuya encuesta da un resultado negativo y, si un factor psicosocial que se desenmascara cuando en la encuesta lleva mucho existiendo posiblemente, aunque los trabajadores no hayan tenido síntomas del problema, si estén sufriendo sus consecuencias.

Por último, respecto a aquellos factores que no podemos evaluar a priori como el mobing o el acoso, de haberse materializado en la empresa no sólo debemos actuar solucionándolo, sino que nos tendremos que plantear que circunstancias de nuestra empresa han permitido que se hayan producido. No podemos olvidar que, por ejemplo en el caso de un acosador, en una empresa actúa y en otras no, y esto es consecuencia de que hay empresas en las que existe un clima que favorece su actuación y en otras no, por lo que si en nuestra empresa se plantea debemos analizar el porqué ha sido así.

PANEL SECTORIAL

Los riesgos psicosociales desde la perspectiva de género.



La precariedad laboral, la asunción de cargas no compartidas y la desigualdad de oportunidades conduce a las mujeres hacia una situación de riesgo para su seguridad y salud.

Junto con las mujeres, la inestabilidad laboral que sufren los jóvenes hace que se vean obligados a asumir riesgos laborales, ante la escasa duración y bajos salarios de los mismos.

Es a los trabajadores, mujeres, jóvenes y trabajadores de origen extranjero a quienes con más frecuencia se les aplican prácticas menos saludables.

Las condiciones de trabajo determinan la vida y la salud de las personas, pero estas no afectan de igual manera según: la clase social, la ocupación, el género, la edad, determinan la relación trabajo salud.

Partimos que desde la organización del trabajo en las empresas están diseñadas mayoritariamente por y para patrones masculinos, que dificultan las relaciones laborales, generan diferencias de trato por género, ó aumentan las exigencias mentales de las trabajadoras.

Las manifestaciones del estado de estrés crónico en la biología y la psicología son diferentes en función del sexo.

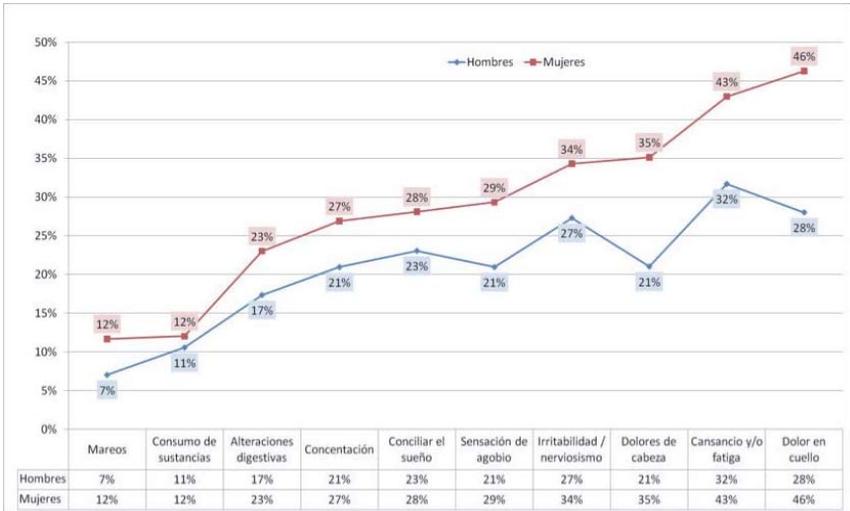
Es en el sector servicios donde se concentran en mayor número los trabajos feminizados, por lo que a la hora de plantear la evaluación de riesgos debemos tener en cuenta los factores de riesgos laborales que afectan de forma específica a las mujeres.

Al igual que la exposición a riesgos de seguridad, higiene o ergonómicos, tienen consecuencias para la salud de los trabajadores/as, que se traducen en accidentes de trabajo, enfermedades profesionales o enfermedades relacionadas con el trabajo, también la exposición a riesgos de índole psicosocial tiene consecuencias negativas para la salud de los trabajadores/as, tanto de naturaleza física como psicológica (cansancio y/o fatiga crónica, dolores musculares, sensación de tensión y/o irritabilidad, dolores de cabeza, dificultades para conciliar el sueño, sensación de agobio, dificultades digestivas, dificultades de concentración, etc.).

En este informe recopilamos datos sobre cómo y de qué forma afectan los factores y riesgos psicosociales a hombres y mujeres que desempeñan su actividad laboral en sectores dónde existe una mayor presencia femenina, con el objetivo de poner en evidencia la existencia de posibles diferencias con respecto a su incidencia con razón de sexo, y que indicadores pueden tener una influencia mayor o de forma diferente a trabajadores y trabajadoras.

El 38% de los encuestados manifiesta tener síntomas de cansancio y/o fatiga crónica, mismo porcentaje que padece dolores en cuello, espalda y hombros. Un 31% se siente nervioso e irritable frecuentemente, el 29% padece dolores de cabeza recurrentes, un 26% dice que le cuesta conciliar el sueño, el 26% tiene ataques de ansiedad, presión en el pecho y sensación de agobio y a un 24% le cuesta mantener la concentración en el trabajo. Son las mujeres

las que padecen con mayor frecuencia estos síntomas físicos y/o psicológicos relacionados con el trabajo.



Así pues, un 46% de las mujeres padece frecuentes dolores en hombros, cuello y espalda, frente al 28% en de los hombres. Asimismo, el 43% de las mujeres sufre cansancio y/o fatiga crónica habitualmente, por un 32% en el caso de los hombres. Situación similar nos encontramos si hablamos de dolores de cabeza recurrentes, los cuales afectan a un 35% de las mujeres, por un 21% de los hombres.

También las mujeres expresan padecer más habitualmente irritabilidad y/o nerviosismo (34%), sensación de agobio (29%), problemas para conciliar el sueño (28%) y dificultades para mantener la atención y/o concentración (27%), que sus compañeros varones - 27%, 21%, 23% y 21% respectivamente.

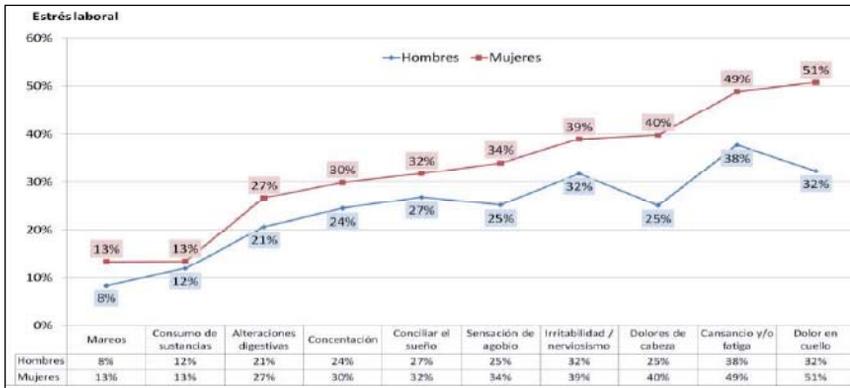
Estrés ocupacional.

Los trabajadores y las trabajadoras expuestas a ambientes potencialmente estresantes tienen una mayor frecuencia en la manifestación de síntomas físicos y psicológicos relacionados con el trabajo.

Entre las consecuencias físicas destacan los trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, musculares, dermatológicos sexuales,... Mientras que entre los síntomas psicológicos encontramos alteraciones del sistema nervioso, trastornos del sueño, depresión, ansiedad, trastornos afectivos y de la personalidad.

Las mujeres con elevado riesgo de padecer estrés laboral revelan más habitualmente padecer los síntomas considerados con relación al trabajo, que los hombres bajo la misma situación laboral.

Estas diferencias son especialmente significativas en el caso de los dolores de cuello, hombros y espalda (51% Mujeres, 32% Hombres), los dolores de cabeza recurrentes (40% Mujeres, 25% Hombres).

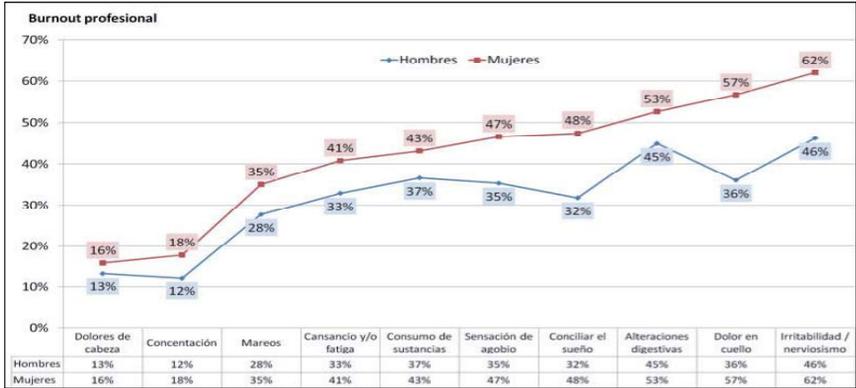


Burnout.

Los síntomas asociados a burnout los podemos clasificar en tres grandes grupos: psicósomáticos (fatiga crónica, dolores de cabeza y musculares, insomnio, pérdida de peso, trastornos digestivos), conductuales (absentismo, presentismo y bajas laborales, distanciamiento en las relaciones personales, gritos frecuentes, conflictos con los compañeros/as,...) y emocionales (Irritabilidad, ansiedad, depresión, frustración, impaciencia, desorientación,...). A continuación analizamos algunos de ellos.

Los síntomas más frecuentes que afectan a los trabajadores/as desgastados profesionalmente son el cansancio y la fatiga crónica

(55%), la sensación de irritabilidad y nerviosismo frecuente (49%), los dolores en cuello, hombros y espalda (48%), la sensación constante de agobio, dolor en el pecho, ansiedad (42%), los dolores de cabeza recurrentes (41%) y las dificultades para conciliar el sueño (40%).



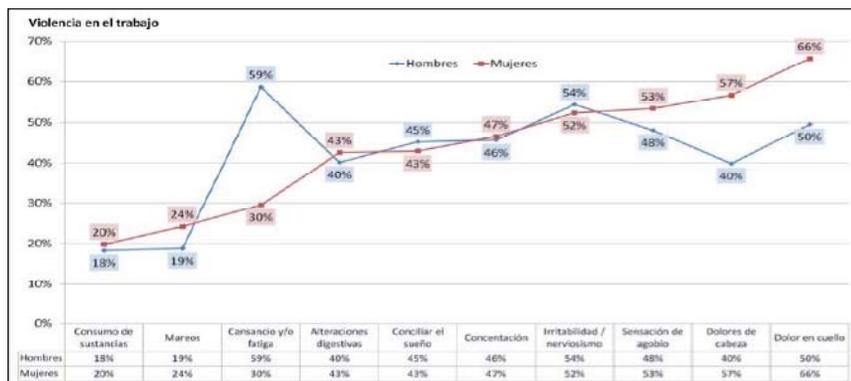
Son las mujeres las que revelan una mayor frecuencia en la aparición y prevalencia de estos síntomas, especialmente en el caso de la sensación de irritabilidad y nerviosismo (62% Mujeres, 46% Hombres), dolores musculares en cuello, hombros y espalda (57% Mujeres, 36% hombres), las dificultades para la conciliación del sueño (48% Mujeres, 32% Hombres) y la sensación de agobio y ansiedad (47% Mujeres, 35% Hombres).

Violencia en el trabajo.

Entre los trabajadores/as que trabajan en entornos laborales con riesgo de sufrir violencia en el trabajo, en cualquiera que sea su manifestación - física, verbal o en los comportamientos, destacan como patologías relacionadas con el trabajo tales como: dolores en cuello, hombros y espalda (59%), sensación de irritabilidad y nerviosismo (53%), sensación de agobio y ansiedad (51%), dolores de cabeza recurrentes (49%), Dificultades para concentrarse y mantener la atención (46%) y problemas para dormir (44%).

Las mujeres se quejan más habitualmente de dolores en cuello, espalda y hombros (66% Mujeres, 50% Hombres), o de las dificulta-

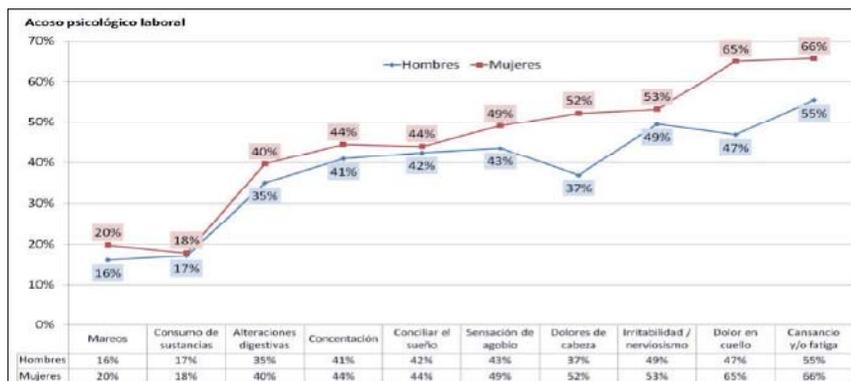
des para conciliar el sueño (57% Mujeres, 40% Hombres). Mientras que los hombres revelan una mayor sensación de cansancio y fatiga crónica (59% Hombres, 30% Mujeres).



Acoso psicológico laboral.

Los síntomas que con más frecuencia revelan los trabajadores/as expuestos a ambientes laborales psicológicamente agresivos son cansancio y/o fatiga crónica, dolor en cuello, hombros y espalda, irritabilidad y nerviosismo, sensación de agobio, y ansiedad y dolores de cabeza recurrentes.

Las mujeres padecen más frecuentemente de cansancio y/o fatiga crónica (66% Mujeres, 55% Hombres), dolores en cuello, hombros y espalda (65% Mujeres, 47% Hombres) y dolores de cabeza recurrentes (52% Mujeres, 37% Hombres).



El acoso sexual en el trabajo como riesgo laboral.

El acoso sexual constituye un grave riesgo para la salud, y la probabilidad de existencia en todos los ámbitos es alta, pero especialmente en laboral y en algunas profesiones en concreto.

Las normas y los acuerdos internacionales afirman que todos los empresarios, tanto públicos como privados, son responsables del mantenimiento de ambientes de trabajo exentos de riesgos.

Prevención del acoso sexual en el trabajo.

Medidas propuestas por el código de conducta comunitario:

- Elaboración de una “declaración de principios”.
- Comunicación suficiente de dicha declaración.
- Formación y sensibilización de los mandos intermedios.
- Formación y sensibilización de todos los implicados en el procedimiento de tutela.
- Imposición explícita a todos los trabajadores y mandos de la empresa de la obligación de cumplir la declaración.
- Creación de procedimientos específicos de tutela adecuados y eficaces
- Nombramiento de un “asesor confidencial”.
- Previsión de sanciones disciplinarias adecuadas a la gravedad del acoso.
- Protección del denunciante contra las represalias así como de todo implicado en el procedimiento de tutela.

Existen diversas medidas de carácter preventivo más o menos eficaces pero su efectividad en todo caso depende de la voluntad política de hacer respetar el derecho a la dignidad y la salud de los trabajadores en los centros de trabajo.

Prevención a nivel grupal:	
·	Potenciar las redes de comunicación tanto ascendente como descendente, mejorando la participación de toda la plantilla y tratando de evitar así que exista cualquier tipo de discriminación, incluida la realizada por razón de género.
·	Desarrollar programas de prevención de riesgos psicosociales.
·	Promover el trabajo en equipo para mejorar el clima laboral.
·	Establecer sistemas de mando/liderazgo más participativos y democráticos. Permitiendo el acceso a mandos intermedios o niveles superiores no sólo a los hombres, sino también a las mujeres.
·	Aumentar el grado de autonomía y control del trabajo, descentralizando la toma de decisiones.
·	Definir de forma clara y precisa el sistema de roles de los trabajadores, evitando las ambigüedades y los conflictos de rol.

Prevención a nivel organizacional:	
Mejorar las relaciones interpersonales.	
Ofrecer las mismas oportunidades de información y formación del burnout a los trabajadores y a las trabajadoras.	
Fortalecer los vínculos sociales entre los grupos de trabajo.	



Estrés laboral y Maternidad.

Algunos de riesgos laborales a los que puede estar expuesta la trabajadora en el desarrollo de su actividad laboral son, entre otros: los golpes violentos, la conducción de vehículos con vibraciones de baja frecuencia a todo el cuerpo, la manipulación manual de cargas, la exposición a niveles de ruido, las radiaciones ionizantes, las electromagnéticas, los cambios bruscos de temperatura, las posturas forzadas o continuadas, los ritmos de trabajo, las jornadas de trabajo prolongadas, los turnos irregulares de trabajo, la imposibilidad de realizar pausas en el trabajo, la exposición a agentes químicos y biológicos, la contaminación laboral, el tabaquismo activo y/o pasivo, la turnicidad y/o el trabajo nocturno, el estrés laboral.

Las normas de prevención relacionadas con la maternidad configuran un tipo de protección dirigido específicamente al colectivo de

mujeres, y dentro de el, a las que se encuentran en situación de embarazo, parto reciente o lactancia.

La situación de embarazo, maternidad o lactancia, obliga a un tratamiento específico de los riesgos, en concreto de las consecuencias físicas que en la salud puedan afectar a la madre o al feto.

La fatiga tanto mental como física aumenta considerablemente durante la gestación y la lactancia como consecuencia de los cambios fisiológicos. Ello puede obligar al ajuste en la organización del tiempo de trabajo, con relación a la jornada máxima, las horas extraordinarias, los turnos o las pausas, trabajo a turnos o nocturno.

Estrés laboral. Efectos sobre el desarrollo del feto.

Las situaciones de estrés durante el embarazo no son algo deseable ni para la madre ni para el hijo. Según ponen de manifiesto diferentes estudios realizados en la materia, al igual que ocurre con otros aspectos durante la gestación, como pueden ser el consumo de alcohol, o tabaco, el estrés materno no sólo afecta a la madre, sino que, en mayor o menor medida, tiene consecuencias para el feto.

El cortisol. La hormona del estrés.

En situaciones normales las células de nuestro cuerpo utilizan la energía en actividades metabólicas tales como reparación, renovación y formación de nuevos tejidos. Sin embargo, cuando se produce una situación de emergencia, tensión o estrés nuestro cerebro envía un mensaje a las glándulas adrenales para que liberen cortisol. Esta hormona, conocida también como hormona del estrés, hace que el organismo libere glucosa a la sangre para enviar cantidades masivas de energía a los músculos, paralizando las funciones anabólicas de recuperación, renovación y creación de tejidos y permitiendo que el organismo cambie su metabolismo para hacer frente a esta situación de alarma.

Ante una situación de estrés puntual, una vez superada la emergencia los niveles hormonales y los procesos fisiológicos vuelven a

la normalidad, en cambio, cuando la situación de estrés persiste, sus efectos son muy perjudiciales. El cansancio, la ansiedad, depresión o la facilidad para enfermar, son algunos de los efectos relacionados con esta exposición a un estrés crónico.

Por otro lado, diferentes estudios demuestran que el feto percibe el estrés materno y que reacciona simultáneamente, ante estas situaciones.

La presencia de cortisol en el líquido amniótico que rodea al feto está directamente relacionada con los niveles de esta hormona en la sangre de la madre. El cortisol pasa a través de la placenta al feto y su presencia en el líquido amniótico producido en su mayor parte por el feto es el reflejo de su exposición a esta sustancia.

Efectos del estrés sobre el desarrollo del feto.

La exposición de mujer a situaciones de estrés durante el embarazo e importantes repercusiones sobre el normal desarrollo del feto. Una fuerte presión en el trabajo, ritmos intensos de trabajo, jornadas laborales superiores a las 32 horas semanales, las dificultades para conciliar la vida laboral y personal,...., especialmente en el primer trimestre de gestación, parecen estar relacionados con un mayor riesgo de tener un parto prematuro o un bajo peso al nacer. Otros estudios ponen de manifiesto que el estrés de la madre puede tener un mayor impacto sobre el riesgo de muerte fetal.

El desarrollo neurológico del feto también puede verse afectado por el estrés materno. La desregulación genética, la destrucción de neuronas y sus conexiones, la inhibición del desarrollo dendrítico - desarrollo de prolongaciones ramificadas de las células nerviosas, a través de las cuales se reciben los estímulos externos - el desarrollo inadecuado del cuerpo calloso - haz de fibras nerviosas más extenso del cerebro - y el cerebelo, son algunos de los mecanismos por los que el estrés materno afecta al desarrollo neurológico fetal.

Otras alteraciones, como trastornos de conducta, hiperactividad, déficit de atención y alteraciones emocionales, especialmente du-

rante el tercer trimestre de embarazo, también parecen estar relacionadas con niveles elevados de estrés y ansiedad de la madre.

Trabajo a turnos y/o nocturno.

El trabajo a turnos y/o en horario nocturno también supone un riesgo añadido para la mujer embarazada y el feto. Existen estudios que aportan evidencias sobre la influencia de la turnicidad sobre frecuencias más elevadas de partos prematuros, bajo peso del feto al nacer o riesgo espontáneo de aborto. Asimismo, parece existir una relación entre el trabajo a turnos y una menor fecundidad en la mujer.

Conclusiones:

Existen diferencias significativas entre hombres y mujeres en determinados factores de riesgos psicosociales en el trabajo ya que se perciben de forma desigual en ambos sexos. Diferencias que tienen repercusión en la salud dado que la sintomatología de las mujeres es diferente en intensidad y en percepción.

Desde hace unos pocos años la promoción de la igualdad se ha convertido en un aspecto importante y relevante de la política social de la Comunidad Europea (y ésta incluye igualdad en las condiciones de trabajo). En este sentido, la importancia del género fue incluida por Comisión Europea como una de las estrategias para la seguridad y la salud en el trabajo desde el periodo comprendido entre el 2002-2006.

La política comunitaria en materia de salud en el trabajo viene asumiendo en los últimos años nuevas dimensiones, en cuanto que no se preocupa sólo de eliminar o reducir accidentes y enfermedades profesionales, sino a promover un verdadero «bienestar en el trabajo», psicofísico, moral y social, como se define por la OIT y la OMS la Comisión Europea y, el Consejo Europeo.

Así pues nuestro interés se ha centrado en el estudio de las diferencias entre hombres y mujeres para comprobar si los factores de riesgo psicosocial son diferentes en función del género.

La cultura de la prevención dominante produce una prevención “masculinizada” constituyéndose el hombre como sujeto de estudio, haciendo cambiar a la mujer. Casi todos los riesgos preventivos se dirigen a lesiones que son más visibles y que derivan en accidentes de trabajo, restando importancia a aquellos riesgos que producen enfermedades profesionales y patologías relacionadas con el trabajo, que son los que más influyen en los sectores feminizados.

Otros de los factores psicosociales que afectan a la salud de las mujeres es la segregación vertical y horizontal en el mercado laboral, relacionada con expectativas y motivación de empleo.

El embarazo, la posibilidad del mismo, la adopción y el acogimiento de personas dependientes son también razones que dificultan el acceso y estabilidad a las mujeres al mercado laboral. La maternidad es concebida como algo ajeno a la empresa y a los intereses de la misma, por lo que se percibe como un coste económico que el empresario/a no desea asumir.

Todos estos factores que rodean las condiciones de trabajo de las mujeres producen uno de los mayores riesgos para la salud como es el estrés, debido sobre todo a la acumulación de tareas monótonas, carentes de iniciativa, de autonomía, de poca cualificación, etc.



Por tanto, como podemos comprobar que las mujeres están expuestas a los mismo riesgos que los hombres, pero que son las características y roles que las asigna la sociedad, la que hacen que sean más vulnerables ante los riesgos psicosociales.

La evaluación de estos riesgos, el establecimiento de las medidas preventivas necesarias y el control de su implantación en la empresa, así como su integración en toda la estructura jerárquica, son fundamentales para lograr el principal objetivo, que no es otro que conseguir centros de trabajo física, psicológica y socialmente, saludables y seguros.

Sector Financiero.

La manera de hacer banca ha cambiado radicalmente en los últimos años centrándose en la gestión comercial en detrimento de la administrativa u operativa, fruto del incremento de la competencia bancaria, con un nuevo salto en la intensificación de la mecanización de tareas, que se ha manifestado en el nuevo “modelo de oficina comercial” actual.

La causa principal del creciente malestar, en particular la percepción de estrés entre los trabajadores del Sector de la Banca tiene sus orígenes en **una creciente intensificación del trabajo** consecuencia de las diversas formas de flexibilidad organizativa (una polivalencia funcional, un constante adiestramiento, una individualización del rendimiento y de su recompensa, así como diversos modos de control, informático, por el grupo, etc.).

En definitiva, si los medios organizativos empleados recientemente para recuperar o mejorar la tasa de beneficio empresarial, en consecuencia sino se estarán logrando a costa de la salud y bienestar de los empleados.

Análisis de las condiciones de trabajo.

Una organización de la actividad bancaria diseñada sobre el nuevo eje sobre el que gira la actividad financiera, el mercado abierto y competitivo que reclama un empleado polivalente pero al tiempo especializado, si bien con una especialización nueva, no excluyente. Deben saber ser comerciales, vendedores, además de saber contabilizar y formalizar las operaciones de venta realizadas.

El modelo comercial. Estrés y depresión en el sector financiero.

Los cambios en el sector financiero.

El sector financiero en los últimos años, ha sufrido una serie de cambios espectaculares en todos los ámbitos:

Tecnológicos:

Se ha avanzado intensamente en la digitalización de las Empresas, el uso de portales de Internet para clientes, con autoservicio de tratamiento de tareas: recibos, letras, consultas de movimientos, tarjetas, operaciones, bolsa, etc.

El uso de la Intranet en el marco de las empresas se ha generalizado en todas las entidades, con implantación de Portales que van centralizando y digitalizando multitud de tareas, ha cambiado sustancialmente la Organización del trabajo, integrando el control de datos sobre campañas, resultados, etc.

Se han digitalizado el uso de encuestas de satisfacción, comunicación hacia los trabajadores (cultura de empresa), incrementado en el control de gestión y resultados comerciales de los trabajadores (agendas electrónicas de venta), reuniones de valoración de resultados con el soporte informático estadístico. Mejoras en las políticas de calidad de trabajo.

El uso del correo electrónico y los portales específicos centralizando toda actividad bajo estos sistemas de control y autoservicio, y como canales de comunicación de información, diseñados con una visión pseudo participativa de arriba hacia abajo en el marco de fomento de la cultura corporativa de la Empresa.

A su vez, se están incorporando técnicas como la Multiconferencia/ Videoconferencia para el control diario de objetivos y resultados entre las zonas y las Sucursales.

Organizativos:

Se han agilizado las organizaciones, se busca una mayor flexibilidad y capacidad de respuesta. Se ha pasado de ser organizaciones básicamente administrativas y receptoras de pedidos por parte de la clientela, a ser organizaciones vendedoras y preactivas; los servicios se configuran en función del negocio y las Oficinas son el cliente interno. La venta ha tomado el puesto de mando.

Está plenamente asumido el modelo comercial a corto plazo que tradicionalmente ha venido siendo la seña de identidad redeter-

minadas entidades y al que se han ido sumando la gran mayoría del resto de Bancos y altivamente bastantes Cajas de ahorro. Dada la fuerte competencia existente y el estrechamiento de los márgenes, el cobro de comisiones es central en la compensación por productos y servicios. Para los trabajadores conlleva una fuerte exigencia e implicación que tiene su contrapartida de alto salario “sueldo global anual donde incluye el complemento por encima del convenio más un Bonus.

Este Bonus ligado a los resultados de ventas esta adquiriendo cada día mas peso en la masa salarial en detrimento del CPT, y puede llegar a representar el 50% del salario.

Estratégicos:

La manera de hacer negocio está basada en estrategia de campañas, con especial incidencia en las comisiones, publicidad y reducción de costos generales y de personal. Mucho énfasis en el hoy, en la práctica aunque se tenga un rumbo, parece que el mañana no exista.

Estilo de dirección:

Basado en la dirección por objetivos como único método más o menos consensuado según las organizaciones, pero un estilo básicamente arbitrario. Por encima de director de oficina la misión de toda la Estructura es presionar, trabajar diariamente los rankings. Se antepone la presión a la motivación, los manuales de autoayuda han pasado a la historia, sólo existe la presión como método y los objetivos como resultado.

Metodología:

Solo es importante el resultado final, la venta, la producción, para ello se fomenta la competencia entre Territoriales, zonas, oficinas y al final entre personas. La competencia lleva a la improvisación y la improvisación a la incoherencia. Si algún directivo quiere ser gestor a menudo solo gestiona el caos.

Estructurales:

La estructura se disminuye, hay que reducir costes fijos para lo cual se subcontrata y se reducen los servicios centrales. Se mantienen o adelgazan las plantillas de las oficinas pese a los crecimientos exponenciales de trabajo. En ese contexto mantener la calidad de servicio es muy difícil y en ocasiones imposible, no por falta de voluntad sino simplemente de tiempo.

Cambios culturales:

El concepto de negocio bancario como un negocio a largo plazo ha cambiado, hay que hacer mucho y bien, y cuanto más rápido mejor. El peso de los mandos intermedios se ha reducido (Directores de Oficina) este poder se ha desplazado hacia las Altas Direcciones.

Hoy en día los Directores de Oficina son básicamente facilitadores de negocio, su opinión cuenta poco, solo se espera de ellos que consigan los objetivos. El poder y el pensar se centralizan.

El modelo comercial. Condiciones de trabajo.

Los efectos de este modelo comercial depredador a corto plazo en las políticas comerciales conllevan una gran rotación de clientela dado que la base del negocio está en la oferta de productos competitivos atrayendo al cliente con fuertes campañas publicitarias y de marketing y rentabilizando con el cobro de fuertes comisiones.

Esta saturación en la venta de productos y las exigencias de resultados esta llegando a generar violencia en algunos clientes por los perjuicios que les ocasionan algunas operaciones complejas que realizan gestores para cuadrar los resultados de venta.

Por otro lado se ha ido conformando un colectivo de trabajo de alta dirección contratado por una misión determinada en el tiempo, con altas remuneraciones asociadas a los resultados y por ello con unas fuertes exigencias que traslada al resto de la pirámide de la Empresa.

El colectivo de jóvenes que entran pasa muy rápidamente a ocupar puestos comerciales y de responsabilidad de dirección, hay Bancos donde la media de los directores ya esta en 38 años. Y los directores de oficina con más 45 años han pasado en los últimos cuatro años de representar el 36% al 27%.

Condiciones de trabajo: El control del trabajo en la oficina bancaria.

El nuevo modelo de entidad financiera orientada al mercado, más comercial, al que se ha dotado de una estructura más ágil y en el que se mueve el nuevo empleado flexible, exige un modelo organizativo que siga manteniendo el control sobre la producción y sobre los trabajadores.

Control que en buena medida descansa sobre los sistemas informáticos existentes pero que a su vez se ha de realizar de forma tal que no sea perceptible por parte de los trabajadores; el ideal es el autocontrol por parte de los mismos trabajadores. La participación controlada, jerarquizada y organizada, es decir, la apariencia de la participación es la base del nuevo modelo organizativo que se trata de implantar.

El objeto de esta política no es otro que aumentar la productividad y reducir los costes.

Para poder llevar a cabo esta política de dirección por objetivos es necesaria la implicación de los sujetos activos que la protagonizan, esto es, de los empleados. El medio que se elige para implicar a los diferentes colectivos se vértebra bajo dos líneas de actuación:

La competencia que instaura el mercado interno, competencia interna entre departamentos, colectivos específicos, zonas, regionales o territoriales, oficinas frente a otras oficinas, trabajadores frente a otros trabajadores.

La “calidad de trabajo” que se plasma en la ausencia de errores, ya sea desde la óptica del “back-office” o administración y del “front-office” o área comercial, cada uno en la interpretación

correcta de su papel. La operativa debe ser de calidad, es decir: rápida, ágil y sin errores y sobre todo teniendo en cuenta en todo momento el control presupuestario de cada unidad. El área comercial debe vender, cuanto más mejor y, cuanto mayor sea el volumen de negocio más se valoraran los objetivos conseguidos.

Estas dos líneas de actuación se complementan y así mismo se unen bajo una política de incentivos de tipo económico, dinerario o en especie, además de la conquista de posición social, individual y grupal en el seno de la empresa.

Esta serie de comportamientos lleva consigo que los trabajadores se vean obligados a realizar cuentas internas, ya sea individualmente o en grupo, que implica una enorme responsabilidad de cara a la productividad obtenida que será medida por objetivos fijados y conseguidos, y por el control presupuestario.

De esta forma el **control de la actividad descansa en dos soportes**: los sistemas informáticos que contabilizan y registran y, los propios trabajadores, individual o grupalmente que se autorregulan y controlan así mismos. De esta forma se puede sustituir el control sobre la producción. Las funciones de control ejercidas por jefes y mandos intermedios se hacen invisibles; la fiscalización y control de los trabajadores se realiza a través de estos programas de humanización, de participación.

De las nuevas herramientas de control utilizadas podemos destacar:

- La Intranet y uso de alta tecnología para el control de datos sobre campañas, resultados, “muy automatizado”:
 - Uso de portales específicos y centralización de toda actividad bajo estos sistemas de control y autocontrol, y como canales de usuarios de información y servicio individuales y no como actores sociales o grupos, con una visión seudo participativa.
 - La evaluación del desempeño a través del uso del correo electrónico de intranet con encuestas de autovaloración. Esta auto evaluación sustituye el sistema tradicional de entrevista y contraste con un tercero

de la subjetividad del entrevistador jefe superior. La conclusión de la encuesta termina en una clasificación de los trabajadores de acuerdo al perfil personal de Malos/ regulares/ normales/ buenos/ destacados/ y muy destacados, con implicaciones de caer en la bolsa de “desajustados” (malo o regular) y por tanto no percibir nada en el sueldo global anual y quedar sin retribución voluntaria. Por ejemplo si te quedas por la tarde te puntúan más.

- El control de la productividad de Banca comercial:
 - Controles automáticos de todos los datos, con estadísticas y comparaciones constantes.
 - Ficha de gestión personal de los comerciales, con control manual y volcado a controles automáticos.
 - Sistema informático de estadísticas comparativas constantes: clasificaciones de todo tipo competitivas.: Lo ultimo es la creación de un símil de competición de triatlón con la formación de equipos de oficinas.
 - Reuniones de las Zonas con las Territoriales periódicas para plasmar los objetivos de las campañas, la comparativa de resultados y objetivos concretos, y son llevados en cascada desde lo alto de la pirámide hasta los centros de ventas. El de arriba presiona al siguiente y así sucesivamente, aunque la contrapartida del resultado es ocultada sistemáticamente de forma opaca para que no se conozca y aparezca que todos están implicados en el beneficio y que se cobra proporcionalmente.
 - Una reunión cada semana por la tarde para el seguimiento por las zonas con los responsables de equipos de oficinas (o director comerciales), respecto a la medición del grado de consecución. El tipo de relación no es democrático con un tono jerárquico que puede llegar a ser despectivo, amenazante, humillante, coercitivo para los responsables de malos resultados, con uso del lenguaje intimidatorio.

- El uso del hostigamiento psicológico abunda y es consentido y fomentado por la Dirección, aunque en lo concreto el uso es aleatorio unos jefes lo utilizan más sutilmente que otros.
 - Los trabajadores han ido actualizando formas de resistencia.
- Sistemas de calidad:
 - Contratación de evaluación de sucursales y trabajadores externamente “Mister Shopping” que pueden afectar negativamente a la productividad tanto del Bonus como del CPT.
 - Uso de encuestas de satisfacción y de cliente interno asociadas al pago del Bonus.

Organización del trabajo y riesgos psicosociales.

Los factores de riesgos psicosociales son los derivados de la organización del trabajo, siendo una de las principales causas del estrés, desencadenante principal de la primera causa por muerte en los países industrializados: las enfermedades cardiovasculares.

Siempre se nos ha argumentado por parte de los responsables médicos de las empresas que las enfermedades cardiovasculares y el infarto de miocardio en particular, responden a causas multifactoriales como dieta, ejercicio físico, antecedentes familiares, etc., que no podemos vincular estas patologías a una sola causa como el estrés.

Lo primero que queremos aclarar una vez más, es que el estrés en si mismo no se debe considerar como algo perjudicial para nuestro organismo, al contrario un nivel moderado y esporádico puede ser positivo. Hay que recordar que el estrés es simplemente una respuesta adaptativa de nuestro organismo frente a un reto o situación de riesgo, la clave está en poder mantener el control.

¿Cuándo se convierte el estrés en enfermedad? Los expertos distinguen tres fases consecutivas:

Fase de alarma. El organismo responde a los estímulos externos alterando nuestro metabolismo, libera una serie de hormonas como son la adrenalina y la noradrenalina, glucocorticoides y mineralocorticoides como “mensajeros” del cerebro al resto de zonas de nuestro cuerpo para hacer frente a esa situación de riesgo.



Fase de resistencia. Esta es la fase clave, nuestro organismo se adapta a las nuevas demandas y de forma progresiva vuelve a su estado normal. Pero si las demandas externas se mantienen de forma prolongada, nuestro organismo es incapaz de resistir por mucho tiempo y se produce la fase siguiente.

Fase de extenuación. El estrés persiste o es severo. Se produce un gran deterioro en nuestras defensas por lo que somos más vulnerables a las enfermedades.

Con relación a las enfermedades cardiovasculares hay dos puntos clave:

- El primero, hay estudios experimentales que demuestran que el estrés aumenta los niveles de colesterol en sangre, de ácidos grasos libres y de triglicéridos.
- En segundo lugar, el estrés aumenta la coagulabilidad sanguínea lo que claramente puede contribuir a la enfermedad coronaria.

Como afirma con rotundidad la Fundación Española del Corazón: *“La relación entre el estrés, (o para ser más precisos, el sobre-estrés) y las enfermedades de corazón está más allá de toda duda. Pero es algo remediable. Hay que asumir la existencia del estrés y hay que poner toda la voluntad en controlarlo y en responder de una manera constructiva que evite la ansiedad.”*

Para poder evitar el riesgo cardiovascular debemos aprender a interpretar las señales de alarma que nuestro organismo nos envía como pueden ser: Tensión muscular, ansiedad, alimentación excesiva, depresión, dificultad para concentrarse, insomnio, irritabilidad, dolores de cabeza, etc.



Actualmente el estrés es uno de los factores de más alto riesgo en las enfermedades cardiovasculares, por tanto debemos tratar no solo de controlarlo sino de prevenirlo.

Ciñéndonos al estrés laboral, la primera pregunta que nos deberíamos de hacer es ¿merece la pena el esfuerzo que estamos realizando? El primer paso para controlar y manejar la situación de estrés que nos está minando la salud es localizar el origen. En segundo lugar, aprender a decir no, es importante saber establecer los límites y no asumir más responsabilidades que las que realmente podemos afrontar.

Cuidar nuestra alimentación y realizar algún tipo de ejercicio físico ayuda también a combatir el estrés pero, sobre todo, ser conscientes que necesitamos tiempo para nuestra vida personal y familiar, y recordar que el trabajo solo es un medio de vida no el sitio donde nos vamos a dejar la vida.

Por otro lado, los riesgos de Estrés como factores emergentes no están incluyéndose en las evaluaciones, es un caballo de batalla

importante en el sector, según el Estudio sectorial Cambios en la organización y en las condiciones de trabajo en las oficinas bancarias realizado para la Dirección General V de la Unión Europea sobre el Estrés del 2000, el 26% manifiesta persistentes molestias psicosomáticas relacionadas con el trabajo, del ritmo de trabajo excesivo se queja el 71%.

Por otro lado el grado de molestias relacionadas con la tarea y el entorno destaca la prolongación de jornada con un 78% y el ritmo de trabajo excesivo un 71%. Del estudio destaca igualmente que para el 72% del 40% de los gestores comerciales sufre fatiga después del trabajo frente al 29% de los administrativos, por género un 46% de las mujeres y un 30% de hombres. Perciben mucho agobio en el trabajo un 52% de los trabajadores entre 36 y 50% años.

Violencia en el lugar de trabajo.

Como recuerda la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo en sus publicaciones, se está produciendo un incremento generalizado de la violencia en el lugar de trabajo, sobre todo en el Sector Servicios.

En primer lugar, debemos aclarar que cuando nos referimos a violencia en el lugar de trabajo nos estamos refiriendo a todos los actos de violencia “*exterior*” como pueden ser insultos, amenazas o todo tipo de agresiones, físicas o psicológicas, practicadas por *personas ajenas a la organización en la que se trabaja*, para distinguirla del hostigamiento entre compañeros (moobing).

Dentro de los sectores productivos más afectados por este tipo de violencia está el sector financiero por razones evidentes. En primer lugar, el hecho de manejar y distribuir dinero en efectivo siempre ha situado a las oficinas bancarias como objetivo preferente de los delincuentes; a esta circunstancia hay que añadir un segundo elemento, el contacto directo con clientes, que multiplica el riesgo de sufrir este tipo de violencia.

De los cinco factores de riesgo más frecuentes que enumera la Agencia Europea, cuatro encajan perfectamente en la realidad de nuestro sector:

- Manipular dinero en efectivo.
- Trabajo en solitario. Las plantillas de las oficinas bancarias tienden cada vez a ser más reducidas.
- Contacto con clientes. Desde situaciones potencialmente conflictivas, como la concesión o denegación de créditos hasta el contacto con personas bajo los efectos del alcohol o las drogas.
- Organizaciones con mala gestión. Las oficinas bancarias tienen que hacer frente, cada vez con mayor frecuencia, a resolver reclamaciones que ellos no han generado o sobre las que apenas tienen poder de gestión o resolución.



Las posibles consecuencias de estas situaciones son muy diversas, desde la desmotivación y la insatisfacción a situaciones de estrés agudo o en última instancia, la muerte como, por desgracia a veces ha sucedido, como consecuencia de un atraco.

Para hacer frente a esta situación la Agencia propone una serie de medidas prácticas encaminadas a combatir la violencia en el lugar de trabajo.

La prevención del daño tiene lugar a dos niveles. En el primer nivel, el objetivo consiste básicamente en evitar que se produzcan actos de violencia, o al menos reducirlos. En el segundo nivel, si ya se ha producido un acto de violencia, hay que prestar apoyo a la persona que lo ha sufrido. Con este apoyo se intentará reducir al máximo los efectos perjudiciales del incidente y prevenir los sentimientos de culpa que pueden aparecer en la víctima después de un acto de agresión, los cuales pueden impedir que lo denuncie.

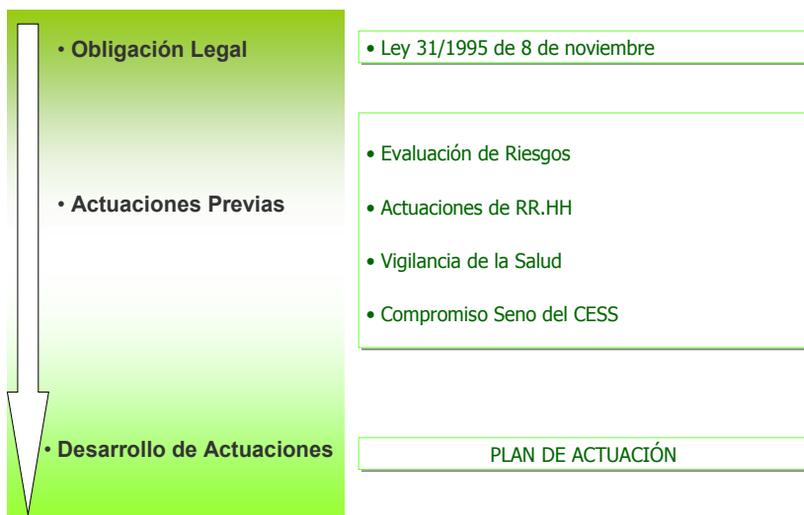
Antes del acto violento:

El objetivo es prevenir la violencia detectando los peligros, evaluando los riesgos y adoptando medidas preventivas cuando sea necesario. Habrá que tener en cuenta cómo está organizado el trabajo y el entorno en el que se desarrolla. Otro aspecto de la prevención es la formación e información de los trabajadores.

“Visión de los Servicios de Prevención de Caja Madrid. Abordaje de los Factores de Riesgo Psicosocial”

D. Juan José Muñoz Benito. *Director del Departamento de Prevención de Riesgos Laborales de Cajamadrid*

ANTECEDENTES EN EL ABORDAJE



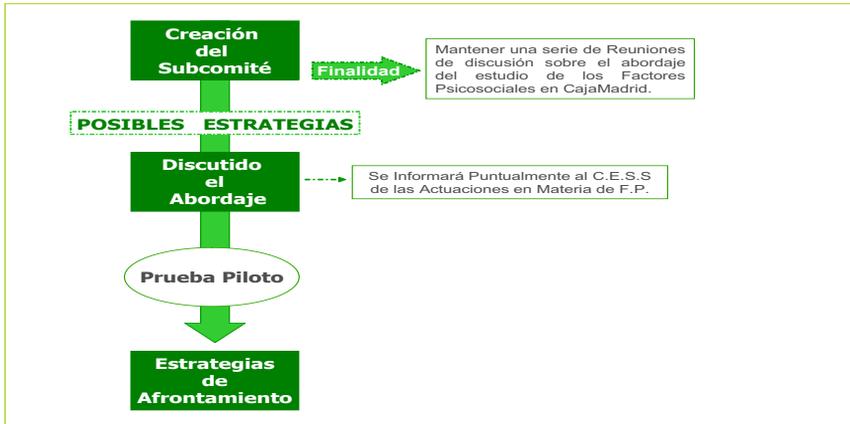
A partir de la obligación de dar cumplimiento a la ley de PRL.39/95 se realiza la Evaluación de riesgos.

Esta Evaluación de riesgos pone de manifiesto la existencia de riesgos psicosociales en la empresa.

El departamento de recursos humanos empieza a evidenciar la existencia de estos riesgos. Existen técnicos de RRHH asignados a los centros de trabajo que junto a los representantes de los trabajadores y los datos extraídos de la vigilancia de la salud, temas tratados en el seno del comité estatal de seguridad y salud, ponen de manifiesto la necesidad de actuaciones más concretas en la prevención de riesgos psicosociales.

Se decide crear un subcomité dentro del CESS que se especialice en riesgos psicosociales formado por los delegados de prevención de las diferentes secciones sindicales y los técnicos del servicio de prevención.

CREACIÓN DE UN SUBCOMITÉ AD HOC ...



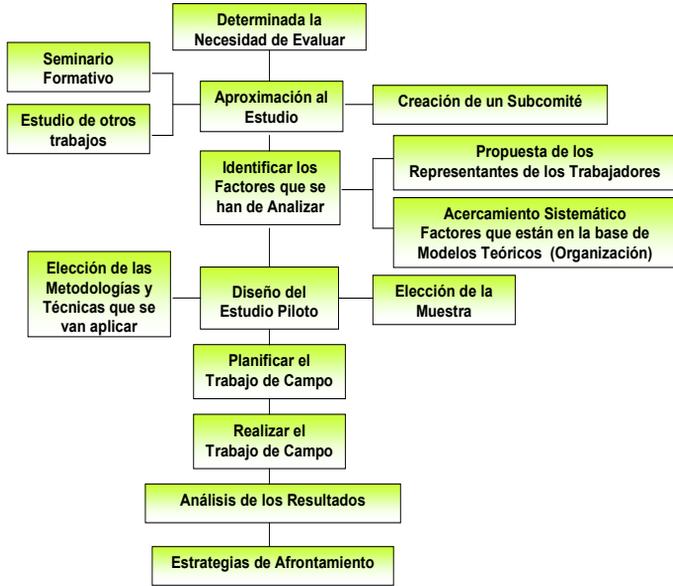
Lo primero que se observa es la **necesidad de delimitar el marco** conceptual de estudio que se va a desarrollar. Se realiza un seminario formativo con expertos en la materia.

Además se **recopila información de estudios empíricos e informes** realizados hasta la fecha en el sector sobre este tipo de riesgos y de los que se obtiene información relevante.

Es entonces y a partir de las aportaciones realizadas por los trabajadores y de realizar un acercamiento sistemático de factores teóricos cuando se identifican cuales son los factores de riesgo a analizar.

CRONOGRAMA METODOLOGÍA DE ACTUACIÓN

FASES DE LA METODOLOGÍA



FACTORES PSICOSOCIALES IDENTIFICADOS:

1. FACTORES AMBIENTALES
2. FACTORES INDIVIDUALES
3. FACTORES ORGANIZACIONALES

Los factores ambientales, individuales y organizacionales influyen en la aparición de riesgos psicosociales.

Pero por considerarlos de más relevancia se va a actuar sobre los factores organizacionales.

I. FACTORES AMBIENTALES:

- Ruido
- Vibración

- Iluminación
- Temperatura
- Higiene
- Toxicidad
- Espacio Físico

II. FACTORES INDIVIDUALES.

- **ASPECTOS INDIVIDUALES:**
 - Personalidad
 - Autoestima
 - Motivaciones
 - Estilos y Estrategias de Afrontamiento
 - Disponibilidad de Apoyo Social
 - Variables Demográficas
 - Exigencias Familiares
 - Estado de Salud
- **NORMAS CULTURALES.**
- **SITUACIÓN ECONÓMICA.**

III. FACTORES ORGANIZACIONALES.

- **Carga Mental**
 - Presión del tiempo
 - Esfuerzo de atención
 - Tratamiento de la información
 - Percepción Subjetiva
 - Fatiga Percibida
- **Autonomía**
 - Elegir o modificar aspectos del trabajo
 - Ritmo de trabajo
 - Posibilidad de ausentarse del puesto de trabajo

- **Contenido del Trabajo**
 - Variedad de las tareas vs. Monotonía
 - Conocimientos requeridos
 - Oportunidades que ofrece el puesto para aplicar conocimientos y capacidades

- **Supervisión - Participación**
 - Liderazgo
 - Feedback
 - Participación

- **Definición del Rol**
 - Ambigüedad de Rol
 - Conflicto de Rol

- **Interés por el Trabajado**
 - Estabilidad empleo (tipos de contratos)
 - Desarrollo de carrera
 - Facilitar información
 - Formación
 - Remuneración
 - La jornada de trabajo

- **Relaciones Personales**
 - Clima / Ambiente de la Organización
 - Comunicación
 - Apoyo social

Se realizó una correlación entre los Factores de Origen Psicosocial propuestos por los representantes de los trabajadores, y los Factores del Modelo de Estudio planteado por la Organización.

Y por consenso entre todos los agentes implicados se determinaron los factores a analizar.

ELECCIÓN DE METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN.

Entre las diferentes metodologías disponibles basadas todas en la realización de cuestionarios a los trabajadores y por lo tanto son evaluaciones de riesgos basadas en datos subjetivos aportados por el trabajador se puede optar por cualquiera, pero algunas se ajustan mejor que otras al tipo de sector que se quiera evaluar y dependiendo de los factores a evaluar.

En Caja Madrid, se realiza un estudio piloto con las distintas metodologías aplicables, de las que se encuentran a disposición elegimos cuatro las más utilizadas y fiables. Posteriormente y con el objetivo de elegir la más adecuada se llevan a cabo los siguientes pasos:

- Verificar la adecuación de las Metodologías
- Analizar el tiempo que tomará su aplicación
- Observar la reactividad ante la prueba
- Subsana todos los errores detectados en la ejecución
- Analizar su utilización como impulsor de medidas de control

¿QUÉ HERRAMIENTAS VAMOS A UTILIZAR?

Método INSHT	Método ISTAS 21
<ul style="list-style-type: none"> - 75 Preguntas: Ponderativas y Respuesta Múltiple. - 7 Factores evaluados en una escala de rango de 0 a 10. - Presentación de Resultados: <ul style="list-style-type: none"> -Perfil Valorativo: Ofrece las medidas del colectivo analizado para cada uno de los factores. -Perfil Descriptivo: Ofrece el porcentaje de respuesta de cada opción de una pregunta. 	<ul style="list-style-type: none"> - 124 Preguntas: Dicotómicas, Respuesta Múltiple, Ponderativas y Abiertas. - Incluye preguntas del Cuestionario de Salud SF-36 -Vigilancia y Promoción de la Salud-. - Compara las mediciones obtenidas con los valores de referencia poblacionales de la Comunidad Foral de Navarra. - Presentación de resultados: (Situación más favorable, Intermedia, Más desfavorable). <ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de Trabajadores ubicados en cada Situación, para cada Factor evaluado. - Porcentaje de Trabajadores en cada situación de exposición por Secciones.
Método OFIMAP	Método RED
<ul style="list-style-type: none"> - 38 Preguntas: Ponderativas . - La Metodología obliga a visitar el Puesto de Trabajo. - Centra su atención en los riesgos derivados del Sector Bancario. - La introducción de los datos: <ul style="list-style-type: none"> - Entrevista con Checklist: El Técnico pondera cada Factor. - Cuestionario: El Trabajador pondera cada Factor. - Presentación de Resultados: (Trivial, Tolerable, Moderado, Importante y Muy importante). 	<ul style="list-style-type: none"> - 185 Preguntas: Ponderativas, Abiertas, de Respuesta Múltiple. - Se evalúan Factores Psicosociales y Variables Individuales. - Compara las puntuaciones obtenidas con valores "aceptables" previamente establecidos. - Presentación de Resultados: <ul style="list-style-type: none"> - Recursos (Competencias Personales). - Demandas (Riesgos). - Las Emociones (Respuestas Afectivas).

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA-PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES.

Uno de los objetivos de todo estudio estadístico es conseguir que a través de una muestra reducida de la población a estudiar se obtengan resultados significativos válidos para toda la población.

Es decir, que evaluando unos determinados puestos de trabajo el resultado del estudio debe ser aplicable a todos los trabajadores de la empresa.

Si es viable, resultados más específicos se obtendrán si se realizan cuestionarios a todos los trabajadores, pero el componente económico o técnico del estudio suele ser un handicap, por lo que la mayoría de las empresas eligen un tamaño de muestra representativo.

De gran importancia es la elección, entre otros del nº de trabajadores que deben realizar el cuestionario, el puesto de trabajo que realizan, las características personales, el departamento al que pertenecen, el centro de trabajo y el horario de trabajo ya que el análisis de los resultados obtenidos en los cuestionarios dependerá de que la distribución del tamaño de muestra sea la adecuada para que no pasen desapercibidos determinados riesgos psicosociales que aunque no se hallan detectado si existen.

Resumiendo, si la evaluación de Riesgos psicosociales no se realiza a todo el conjunto de trabajadores dentro de una empresa, es de mayor importancia la elección de la muestra que el método de evaluación seleccionado.

La participación de los trabajadores en este tipo de estudios es de vital importancia, ya que de sus respuestas se va a obtener una precisión en el análisis mayor o menor.

Explicar claramente en que consiste el estudio, quien participa en el, su finalidad y pedir la colaboración a la hora de realizar un cuestionario lo más objetivo posible inclinará la balanza del éxito de la evaluación psicosocial.

Estudio Piloto Metodologías de Evaluación de los Factores Psicosociales

Tenemos el gusto de informarle, que ha sido seleccionado de manera aleatoria, para participar en un Estudio Piloto.

La presente Prueba Piloto, se enmarca dentro del Proyecto “*Abordaje de los Factores Psicosociales en Caja Madrid*”, para el que se creó un Subcomité de Factores Psicosociales integrado por Delegados de Prevención de todas las Secciones Sindicales con representación en el Comité Estatal de Seguridad y Salud, miembros del Servicio de Prevención y Representantes de la Empresa.

Actualmente nos encontramos en la fase de análisis de diversas Metodologías. Cuyo **objetivo** es verificar la adecuación de éstas en la evaluación de los Factores Psicosociales en nuestra Organización.

La relevancia que están adquiriendo hoy en día los Factores Psicosociales en el entorno de trabajo, aconseja su identificación y evaluación, a través de herramientas que permitan una adecuada gestión de estos Factores, favoreciendo de esta manera la prevención integral de las personas. Por ello su opinión –confidencial- es importante a la hora de su abordaje. Dicha opinión será recabada próximamente.

Para cualquier duda que le surja a este respecto, puede dirigirse a la Dirección de correo PREVENCIÓN DE RIESGOS. Próximamente nos pondremos de nuevo en contacto con usted. Desde este Departamento queremos agradecerle su cooperación, contribuyendo de esta forma, a mejorar las prácticas de Prevención en Caja Madrid.


CAJA MADRID
Departamento de Prevención de Riesgos Laborales
Grupo Caja Madrid

Consensuado en el subcomité de riesgos psicosociales, que se utilizará como herramienta de evaluación la metodología del INSHT, para un tamaño de muestra de 60 trabajadores que se consideraría representativa estadísticamente (igual proporción de sexos, edades, a realizar en diferentes comunidades autónomas, pueblos y ciudades).

En el caso de Caja Madrid se ha realizado, además un cuestionario de calidad aplicable al cuestionario psicosocial realizado, con el objetivo de mejorar el mismo.

También se ha determinado el formato del cuestionario (digital o papel), lo que tiene su importancia a la hora de preservar la confidencialidad.

Caja Madrid. Situación ante la crisis. Reestructuración del Sector.

D. Julián Camino Osorio. *Representante de UGT del sector de Ahorro.*

En el sector de ahorro los factores y riesgos psicosociales adquieren un poder relevante por dos razones:

- Trabajo fundamentalmente mental
- Introducción de nuevas tecnologías

Hoy en día existen dos factores fundamentales que están afectando al sector:

- La crisis económica
- La reestructuración del sector

Podemos afirmar que los riesgos psicosociales es el segundo problema de salud en la Comunidad Europea, y dentro de ellos el estrés es el principal problema en todos los sectores de actividad, acentuándose más en el sector servicios.

Los riesgos de Estrés laboral los podemos clasificar en:

- Ocupacional
- Síndrome de desgaste (burnout)
- Tecnoestrés (influencias tecnológicas)
- Postraumático (atracó)

Los riesgos de Violencia en el trabajo en:

- Física
- Psíquica
- De terceros

Por otro lado, hay un consenso común en reconocer la dificultad que conlleva hacer la prevención de riesgos psicosociales y para quienes hacemos una acción sindical en prevención la muy deficiente voluntad política empresarial para abordarlos.

He realizado un muestreo en el sector de ahorro, donde existen 49 cajas más las rurales. Lo he realizado en las entidades más representativas, por las dimensiones de estas, Bancaja, Caixa Cataluña, Caja Duero, Caja Navarra. En ninguna de ellas se ha realizado la evaluación de riesgos psicosociales, sólo en el sitio más atípico que es la CECA, la CECA no tiene red de oficinas, pero es ejemplar porque es una caja institucional.

En Caja Madrid UGT pidió al Comité de Seguridad y Salud Laboral la realización de la evaluación de riesgos. Una vez seleccionado el método y conseguido la aplicación informática, la empresa estima que no es el momento de su desarrollo.

A fecha de finalización de esta guía. Se ha decidido, con el consenso de sindicatos y patronal posponer la evaluación de riesgos psicosociales en Caja Madrid, debido al proceso de reestructuración- fusiones que atraviesa la organización.

¿Cómo estamos actuando sindicalmente?:

Con relación al Acoso laboral se le está dando un tratamiento como conflicto entre trabajadores, no como riesgo de trabajo.

Sigue consolidándose la estrategia de ocultamiento del salario de convenio, frente a la exaltación del salario en función de resultados. lo que genera un grado de dependencia muy alta (espada de Damocles).

Faltan indicadores sobre rotación de trabajadores en empresas del sector como consecuencia de las condiciones de trabajo, que nos ayuden a conocer la magnitud de la estrategia de presión.

No se ha conseguido avanzar en la evaluación de riesgos del estrés.

No se ha desarrollado la vigilancia de la salud de los riesgos psicosociales.

Faltan estudios epidemiológicos causa-efecto sobre las bajas I.T. y su relación con el peso de las psicopatologías.

Faltan encuestas sobre salud entre los trabajadores sobre consumo de ansiolíticos: se ha ofrecido el dato de que en 2003 se han consumido 135 millones de cajas en España.

Propuestas y criterios de UGT. ¿Que objetivos buscamos?

Expresamos que es nuestra pretensión entre otras el de contribuir a la cultura preventiva, implicar e impulsar desde este Sector, métodos de trabajos seguros, conocimientos y concienciación de los peligros y riesgos inherentes al sector. Asumir su importancia supondrá, por un lado, una mejora de las condiciones de trabajo sentando así las bases para convertir la Prevención de riesgos laborales en un principio básico de actitud educativa, y por otro, para concienciar a los trabajadores actuales.

La necesidad latente de conocer, estudiar y analizar las enfermedades profesionales, su vinculación con posibles bajas laborales y la correlación con accidentes de trabajo, profundizando en el estudio de sus desencadenantes, observando que medidas paliativas existen en la actualidad, así como estableciendo propuestas de mejora que incidan positivamente en la cultura de la prevención, supondrán una transformación en los hábitos y costumbres de los trabajadores, así como la posibilidad de elaborar un cuadro de enfermedades profesionales, reconociendo su existencia, especificidad y vinculación al sector, abordando la elaboración de Proyectos de Normas que incorporen los cambios que deben ser realizados para modernizar el sistema vigente de declaración y registro de EE.PP, y teniendo en cuenta los resultados del Grupo de Trabajo sobre EE.PP. de la Comisión Nacional de S.S. en el trabajo.

Impulsar el reconocimiento de los riesgos psicosociales como tales, incorporar la evaluación de los factores “multifactoriales” y su distinto peso e incidencia en el desarrollo del riesgo.

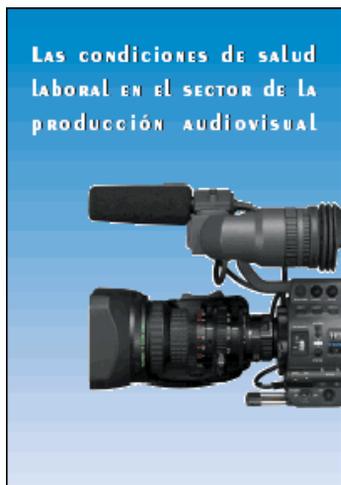
Desarrollar protocolos de vigilancia psicosociales de la salud específicos, ya asumido el abordarlo por parte del Ministerio de Sanidad.



Sector de Comunicación Social, Cultura y Deportes.

Riesgos de Salud Laboral específicos del sector:

El sector audiovisual.



Constituye una de las áreas de mayor crecimiento de la economía europea y uno de los principales mercados de ámbito global. Hay que tener en cuenta que es un sector que se desarrolla en base a la progresiva introducción de las nuevas tecnologías de la comunicación y la información, lo que suele aparejar cambios técnicos y humanos sustanciales. El paisaje empresarial, profesional, laboral y las vías de acceso al sector y de permanencia en el mismo, son parte importante de esos cambios.

En el **subsector audiovisual** está formado por las empresas de radio, televisión y productores de programas y de cine, que en nuestro país emplean a más de 35.000 trabajadores.

Este sector tiene una característica muy determinada: su fragmentación en múltiples subsectores, cada uno de los cuales tiene peso y relevancia muy específica. No obstante, como resultado de la evolución tecnológica de las telecomunicaciones se está produciendo un proceso de convergencia de los subsectores que componen la industria audiovisual. Esta homogeneización produce que las empresas del sector tengan una **polivalencia sectorial**, que

les permite responder a demandas diferentes de cada actividad a desarrollar.

Un aspecto relativo a las condiciones de trabajo es la falta de regulación de las relaciones laborales, es decir sin convenio o norma a la cual atenerse, últimamente se ha firmado por primera vez el convenio estatal que regula las productoras privadas.

Otros aspectos importantes en sector audiovisual, desde el punto de vista de las condiciones de empleo son **la contratación temporal** que afecta a más del 40% de las plantillas, el trabajo de autónomos “freelance” con relación mercantil.

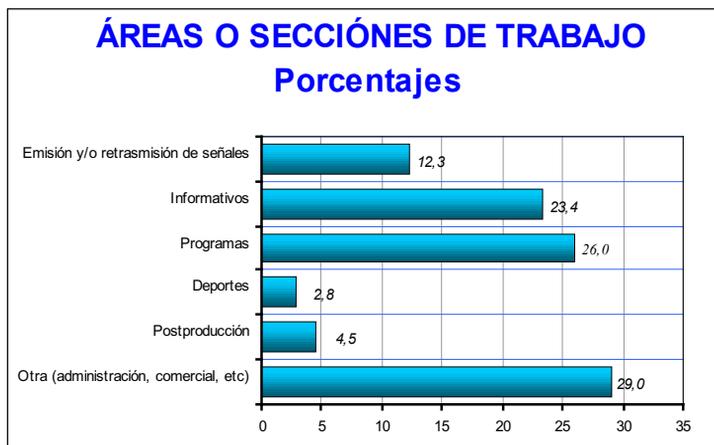
Podemos decir que el Sector está marcado por la gran temporalidad de los contratos, creando una sensación de inseguridad entre los trabajadores. Los periodistas viven muy deprimidos con una gran amplitud de horario.

La tecnificación de los procesos productivos conlleva una pérdida del “saber hacer” de los trabajadores. Las nuevas tecnologías que en principio simplifican y aceleran los procesos productivos generan una sobrecarga de trabajo, ya que desaparecen empresas y puestos de trabajo como efecto de la incorporación de aquéllas y se asignan funciones cada vez más variadas y numerosas a los trabajadores.

LA CRISIS ECONOMICA ,Y LOS EFECTOS EN LAS CONDICIONES DE TRABAJO Y EFECTOS DE LA EN LOS RIESGOS PSICOSOCIALES.

Como resultado de los cambios que el sector ha sufrido en los últimos años por el desarrollo de la tecnología, las nuevas formas de profesionalización y la reestructuración organizativa, se han producido variantes a la hora de organizar el trabajo. Esta es una actividad productiva muy expuesta a la competencia, lo que genera una dinámica que repercute en la estabilidad laboral general de empresas y trabajadores. Por un lado, la consolidación de las grandes producciones genera una concentración de perfiles en un momento dado; y, por otro lado, como un reverso de la misma moneda, una fuerte estacionalidad laboral para otros períodos de tiempo. En otras palabras, acumulación de trabajo en un lapso

de tiempo relativamente corto, y falta de trabajo en períodos relativamente largos. Esta situación impacta directamente sobre el grado de homogeneidad del perfil laboral del sector, consolidando, a su vez, varios perfiles: el del trabajador autónomo, el del trabajador polivalente y el del trabajador especializado. En términos generales, se considera que uno de los elementos de consolidación del sector han sido las producciones para la televisión, pero bajo condiciones de precariedad temporal y laboral.



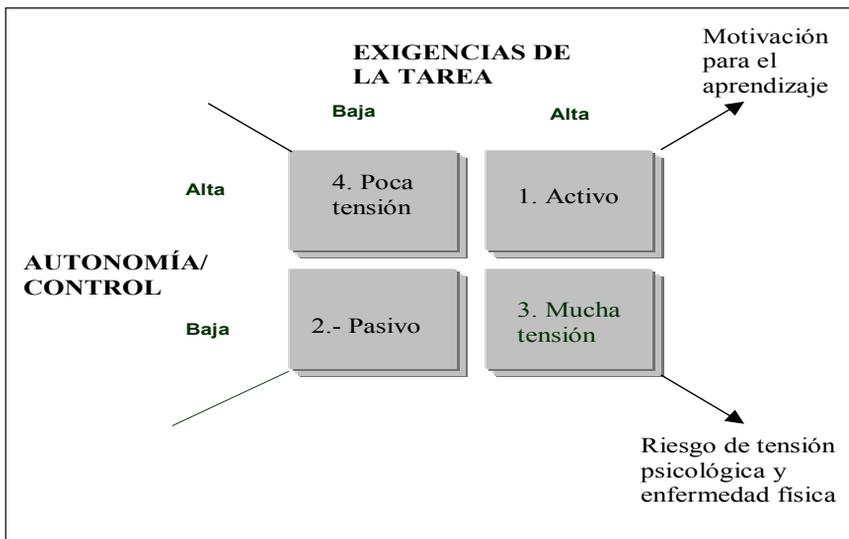
Los efectos de la reconversión del sector como consecuencia de la crisis económica unido a la evolución y cambios de las formas de organización y ejecución del trabajo en el sector audiovisual están modificando el perfil general de las ocupaciones del sector, lo que genera la necesidad de conocer mejor el tipo y alcance del cambio así como sus potenciales efectos sobre las condiciones de salud de los trabajadores del sector, especialmente con motivo de la reconversión y de los EREs de diversas empresas. Así los trabajadores activos tienen miedo a perder su empleo, y ven como con reestructuraciones y expedientes de regulación sed están aprovechando de la crisis y se están produciendo despidos, empeoramiento de las condiciones de trabajo y factores de riesgo, lo que les causa estrés y crisis de ansiedad.

En cuanto al trabajo a turnos, éste representa en algunas empresas el 45% de la plantilla al igual que la realización de horas

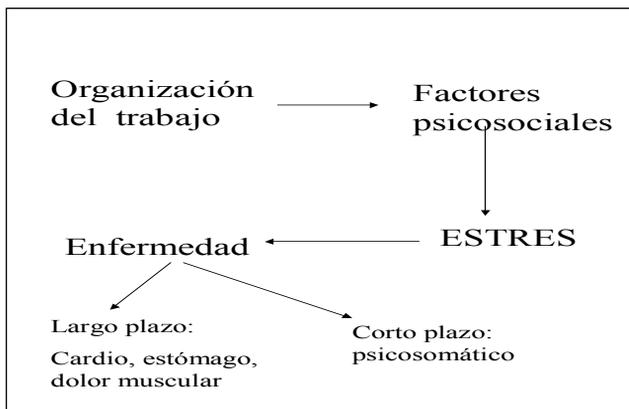
extraordinarias es amplia, predomina el mantenimiento de un alto nivel de atención e igualmente el mantenimiento de un ritmo elevado durante mas de la mitad de la jornada laboral; un tercio tiene dificultad para oír bien una conversación en grupo.

Los elementos a priori más importantes de la organización del trabajo de un empleado de audiovisuales que pueden ocasionar estrés, esto es los factores psicosociales más influyentes parecen, del lado de las exigencias, la atención permanente y el ritmo intenso que no hace sino sumar fatiga. Por su parte, el factor capaz de contrarrestar eficazmente la tensión derivada de unas altas exigencias, según el modelo que venimos comentando es la autonomía, el grado de control sobre los pormenores diarios de sus tareas. Para estos trabajadores sometidos en su proceder diario a premuras y condicionamientos ajenos, sin posibilidad de ajustar su jornada, duración y ordenación a sus necesidades, el grado de autonomía se presume reducido.

LA SALUD LABORAL Y LAS CONDICIONES DE TRABAJO.



Fuente: Karasek. *Enciclopedia de Seguridad y Salud en el Trabajo*. OIT. Madrid. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales Pg: 34.7



Una impresión común es que la conciencia preventiva se consolida a partir de determinados años de antigüedad que atemperarían esa cultura del riesgo asociada a algunas funciones del sector. La cuestión es que la creciente movilidad que caracteriza al sector produce esa antigüedad casi exclusivamente en los grandes difusores, y los perfiles laborales de trabajadores jóvenes o muy jóvenes con tendencia al riesgo o a minusvalorarlo en aras de una supuesta profesionalidad, es lo que tiende a predominar.

Esta tendencia, se manifiesta sobretodo en el trabajo en el exterior. El reportero gráfico, el operador de cámara, el periodista que trabajan en la calle. Los trabajadores que llevan a cabo una actividad muy representativa o característica del sector. Ahí se pueden condensar algunos riesgos muy puntuales cuando se cubren situaciones arriesgadas por naturaleza: conflictos, manifestaciones, guerras. Pero esa cara potencialmente violenta y con alto riesgo del trabajo en la calle no es lo cotidiano.

LAS CONSECUENCIAS DEL TRABAJO EN LA SALUD.

Desde la perspectiva de los daños a la salud, de los estudios realizados sobre las bajas por enfermedad y durante los 10 últimos años en la radio televisión andaluza (RTVA), la tercera causa de enfermedad corresponde a las enfermedades psiquiátricas y psicosociales. Otros datos recogidos en las encuestas subjetivas a trabajadores realizadas en el sector audiovisual, nos dicen que

los trastornos psicológicos y del sueño una de cada tres trabajadores padece frecuentemente dolores de cabeza, superado por las mujeres en una media de cinco puntos y entre los jóvenes casi la mitad.

En relación con la ansiedad que les produce el trabajo, un 60% manifiesta tener prisas por y terminas las cosas, la mitad del personal se siente contrariado cuando se retrasa o le hacen esperar. En cuanto a enfermedades, un 26% ha estado tres o más veces enfermo en el último año, y a uno de cada cinco le duro la enfermedad más de ocho días, y el 50% considera que su enfermedad se relaciona con el trabajo.

Por ultimo el tiempo y horas de trabajo, por si solos son perturbadores de las funciones vitales humanas y las consecuencias para la salud aparecen al cabo de un tiempo.- Los estudios realizados por P. Cazamian de la OIT menciona que cada 15 años de trabajo nocturno acarrea un envejecimiento prematuro de unos cinco años.

LA PREVENCIÓN FORMAL Y LA PREVENCIÓN REAL.

El amparo normativo representado por la ley de prevención de riesgos laborales, siendo muy importante, no asegura la puesta en práctica de los dos ejes básicos establecidos por la ley: El compromiso empresarial y la participación de los trabajadores.

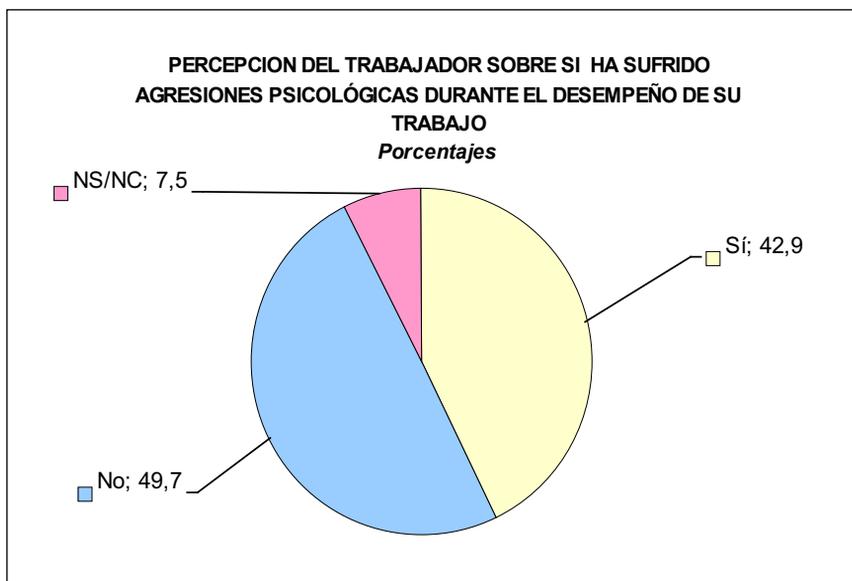
En cuanto al primero, el perfil densificado del tejido empresarial con la proliferación de nuevas empresas con ámbitos de actividad heterogéneas, así como la creciente externalización de muchas de las funciones o actividades por parte de las empresas grandes y tradicionales del sector, representa un obstáculo para el cumplimiento efectivo y eficaz del compromiso empresarial. Aún en los casos en que las condiciones de trabajo y de salud y seguridad de los trabajadores están amparadas por el marco del convenio de empresa (que en todos los casos mejora el convenio del sector) hay grietas que debilitan esa protección normativa, reduciendo su eficacia real.

Así se valora por aquellos trabajadores con responsabilidades en el ámbito de la prevención y, en algunos casos, partícipes también

de las comisiones paritarias de sus respectivas empresas. Grietas por donde se escapa sobre todo la salud y la seguridad de los trabajadores de las empresas externas o subcontratadas.

En cualquier caso, contar con un marco normativo regulador como un convenio de empresa es un punto de partida imprescindible para evaluar el grado de cumplimiento de lo establecido en el ámbito de la salud laboral y la formación en la misma tal como establecen la ley de prevención de riesgos laborales.

En cuanto al segundo eje, la participación de los trabajadores también prevalece una visión crítica, en el sentido de señalar los límites de la conciencia preventiva, de la formación necesaria en ese ámbito y de las contingencias en los centros de trabajo que obstaculizan una participación activa y sostenida en el tiempo. La defensa de unas condiciones de salud y seguridad es a veces vivida como una amenaza al puesto de trabajo, lo que dificulta mucho la labor de los delegados de prevención.



Fuente : Estudio sobre condiciones de trabajo del sector audiovisual Fundación para la prevención de riesgos laborales (FPRL) realizado en 2006.

SINTESIS DE FACTORES DE RIESGOS Y DAÑOS PSICOSOCIALES EN EL SECTOR

OPERADORES DE STEADE-CAM

(encargados de realizar las tomas de planos especiales, con la habilidad y destreza que requieren el uso de este equipo audiovisual)

RIESGO	FUENTE DE RIESGO	DAÑOS
Características de la tarea	<p>El ritmo de trabajo intenso</p> <p>Adaptación a los continuos cambios tecnológicos</p> <p>Sobrecarga de trabajo</p> <p>Amplia disponibilidad horaria</p> <p>Carrera en contra del tiempo</p> <p>Falta de medios humanos y materiales</p>	<p>Aislamiento</p> <p>Depresión</p> <p>Fatiga mental</p> <p>Frustración</p> <p>Insomnio</p> <p>Irritabilidad</p> <p>Trastornos fisiológicos de todo tipo</p>
Estructura de la organización	Relaciones con profesionales internos	<p>Aislamiento</p> <p>Ansiedad</p> <p>Estrés</p> <p>Inhibición</p> <p>Insatisfacción</p> <p>Burn-out</p> <p>“Síndrome del quemado”</p>
Características de la organización	Relaciones con profesionales internos	<p>Aislamientos</p> <p>Ansiedad</p> <p>Estrés</p> <p>Insatisfacción</p> <p>Burn-out</p> <p>“Síndrome del quemado”</p>
Características del empleo	<p>Alta contratación temporal</p> <p>Salarios bajos</p>	<p>Ansiedad</p> <p>Depresión</p> <p>Frustración</p> <p>Trastornos fisiológicos de todo tipo</p>

<p>Características de la empresa</p>	<p>Tamaño de la Empresa La ubicación de la empresa también tiene que ver con el tamaño de la misma En el sector de la información la imagen social de la empresa es muy importante ya que se traduce en ratios de audiencia</p>	<p>Frustración y desmotivación Insatisfacción por baja autonomía de trabajo</p>
<p>Organización del tiempo de trabajo</p>	<p>Amplia disponibilidad horaria</p>	<p>Aislamiento Ansiedad Aparición del Estrés Aparición del Burn-out “Síndrome del quemado” Depresiones Frustración y desmotivación Irritabilidad</p>

SINTESIS DE FACTORES DE RIESGOS Y DAÑOS PSICOSOCIALES EN EL SECTOR

PERIODISTAS EN GENERAL (Presentadores, productores, realizadores, reporteros, etc.)

RIESGO	FUENTE DE RIESGO	DAÑOS
<p>Características de la tarea</p>	<p>Se deben cubrir todas las noticias El ritmo de trabajo es por tanto intenso Búsqueda de la objetividad frente a la propia moral del informador Adaptación a continuos cambios tecnológicos Adaptación a nueva realidad social Recepción, tratamiento y respuesta de información Sobrecarga de trabajo Toma de decisiones Amplia disponibilidad horaria Carrera en contra del tiempo Competitividad con compañeros Falta de medios humanos y materiales</p>	<p>Aislamiento Depresión Fatiga mental Frustración Insomnio Irritabilidad Trastornos fisiológicos de todo tipo</p>

<p>Estructura de la organización</p>	<p>Relaciones con profesionales internos Relaciones con los compañeros Ideología política Competitividad entre cadenas y entre compañeros por los ratios de audiencia Imagen personal Desmotivación originada por ascensos de compañeros de forma poco profesional En empresas pequeñas la necesidad de realizar las labores de montador, realizador... para poder dar la noticia</p>	<p>Aislamiento Ansiedad Estrés Inhibición Insatisfacción Burn-out “Síndrome del quemado”</p>
<p>Características del empleo</p>	<p>Alta contratación temporal Salarios bajos Puede llegar a ser muy duro A veces no hay que olvidar que hay que cubrir noticias en sitios donde existe apenas ningún tipo de seguridad como pueden ser las catástrofes naturales y conflictos bélicos Búsqueda de la objetividad frente a conflictos con la propia moral Necesidad de una buena imagen personal</p>	<p>Ansiedad Depresión Frustración Trastornos fisiológicos de todo tipo</p>
<p>Características de la empresa</p>	<p>Tamaño de la Empresa Es pequeña, el periodista tiene que realizar todo tipo de funciones para al final dar la noticia. En cambio si es grande el tipo de problema que se da es la especialización La ubicación de la empresa también tiene que ver con el tamaño de la misma En el sector de la información la imagen social de la empresa es muy importante ya que se traduce en ratios de audiencia</p>	<p>Frustración y desmotivación Insatisfacción por baja autonomía de trabajo</p>
<p>Organización del tiempo de trabajo</p>	<p>Amplia disponibilidad horaria para e trabajo pues puede haber noticias en cualquier momento del día. Necesidad de cubrir varias noticias casi al mismo tiempo sin olvidar que se debe ser el primero en llegar y darla noticias.</p>	<p>Aislamiento Aparición del Estrés Aparición del Burn-out “Síndrome del quemado” Depresiones Frustración y desmotivación Irritabilidad</p>

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Si bien todos los tipos de riesgos debe ser objeto de atención a fin de ser identificados y posteriormente en su caso, evaluados, lo cierto es que en la práctica esta actividad se circunscribe a la identificación de los riesgos más conocidos; esto es los que ocasionan accidentes y en menor medida ciertos tipos de enfermedad. Ello es así porque se da una mayor conciencia social y empresarial respecto a los costes que suponen estos daños. Por el contrario, se obvia a menudo otros que gozan de menor consenso social como son los riesgos de carácter psicosocial. Ello es particularmente cierto en un sector tan dinámico y cambiante como el de la producción audiovisual que agrupa una gran variedad de funciones, muchas de ellas sustentadas en el empleo de un variado equipamiento tecnológico.

La creciente polivalencia representa en todos los casos una modificación de las reglas de prestación del trabajo, con un aumento de tareas y de responsabilidad y un mayor ritmo de trabajo y con jornadas más largas. En definitiva un mayor tiempo de dedicación a la actividad laboral y, sobretodo una mayor intensidad de la prestación de trabajo. En particular ello se produce en los ámbitos menos regulados del sector. Además de con mayor fatiga el trabajador vive esta situación como una creciente desprofesionalización.

A este proceso le acompaña otro que también los trabajadores valoran como de impacto negativo para sus condiciones de trabajo, que es el de la **externalización** creciente de actividades por parte de las empresas más grandes o más consolidadas, tanto del ámbito de la radiodifusión como de la producción en general. La proliferación de productoras pequeñas, el crecimiento del trabajador autónomo o falso autónomo, y de las empresas de servicio con perfiles laborales diferentes que trabajan a demanda de las primeras. Esta dinámica de subcontrataciones se considera un elemento negativo dado que pone en peligro, por un lado, la estabilidad laboral y profesional del trabajador y, por otro, impide la consolidación de perspectivas profesionales a largo plazo. El argumento justificador de esta tendencia es el incremento de la

competencia en el sector y la tendencia a la concentración empresarial en los diferentes ámbitos de la actividad audiovisual.

Esta situación de profunda crisis, de cambios amenazantes que genera creciente heterogeneidad de los ámbitos de actividad así como del tejido empresarial y de las comunidades autónomas donde opera, plantea la necesidad de generar un marco regulador o ampliar el alcance de los ya existentes, para cada uno de esos ámbitos, como por ejemplo, el de las televisiones locales de titularidad privada.

Por su parte, los convenios colectivos pueden representar, un medio idóneo para desarrollar de modo más exhaustivo el capítulo referido a la salud y la seguridad de los trabajadores del sector, teniendo en cuenta que éstas están directamente incardinadas con las condiciones de trabajo, con el ritmo de trabajo, con el impacto de los cambios en los contenidos de los puestos de trabajo, la especialización y la polivalencia; con, en definitiva, la propia evolución del conjunto del sector audiovisual.

Exigir el cumplimiento básico legislativo en lo que se refiere a **Evaluación de Riesgos** para todos los puestos de trabajo - también en aquellos casos en los que los riesgos sean, o parezcan implicar consecuencias menos graves - del sector. Se recomienda tanto la realización como la información de su contenido a los trabajadores afectados.

La **gestión preventiva** debe mejorarse sustancialmente, en particular mediante una más completa evaluación del conjunto de factores de riesgo que afectan a las tareas específicas de cada puesto (reflejado en el documento Evaluación de Riesgos). A este respecto, deben emplearse, por técnicos cualificados, métodos convenientemente validados por los órganos técnicos de las administraciones públicas de evaluación de los factores psicosociales y el estrés.

Los exámenes de salud periódicos además de obligatorios legalmente son una actividad de probada eficacia para detectar precozmente la aparición de síntomas de enfermedad y malestar. Muy frecuentemente estas pruebas médicas se centran exclusivamente en la determinación de la afectación del riesgo visual, olvidando otras fuentes de problemas como son los de factores psicosociales, que son los prevalentes entre los trabajadores del sector. Por ello, es necesario ampliar a estos riesgos los protocolos de vigilancia sanitaria.



Sector de Artes Gráficas.

En los últimos años, a nivel internacional y a nivel europeo, se observa la emergencia de los estudios y análisis de los “nuevos riesgos” y dentro de ellos los que se consideran de carácter psicosocial.

La Comunicación de la Comisión Europea (11 de marzo, 2002) sobre “cómo adaptarse a los cambios en la sociedad y en el mundo del trabajo: una nueva estrategia comunitaria de salud y seguridad (2002-2006)” pone de manifiesto la influencia de los riesgos psicosociales y la importancia de prevenir el estrés, el acoso en el trabajo, la depresión, la ansiedad, los riesgos asociados a la dependencia del alcohol, las drogas o los medicamentos, etc.

La importancia de la prevención de los riesgos psicosociales se fundamenta por sus importantes consecuencias a nivel psicológico, físico y social en el trabajador.



Este sector al igual que el resto de sectores de la FeS-UGT, se ha visto castigado por la crisis, y como consecuencia de ello, los trabajadores se ven inmersos en una situación de estrés debido al temor a la pérdida del empleo, trabajo precario etc. El cambio brutal en nuevas tecnologías que ha sufrido, la adaptación a las mismas, el incremento de los ritmos de trabajo como consecuen-

cia de la reducción de las plantillas etc. son factores añadidos que se suman a los riesgos propios del sector.

Principales riesgos de daños para la salud en el sector de Artes Gráficas:

- Trabajos con maquinaria que implica posibilidad de atrapamiento, golpes cortaduras.
- Ruido.
- Riesgo químico por contacto con productos tóxicos utilizados.
- Contactos eléctricos por manipulación de maquinaria.
- Iluminación.
- Ergonómicos.
- Pantallas de visión de datos.
 - Carga física.
 - Carga mental.

A esto hay que añadir el trabajo a turnos y nocturno.

Factores del entorno Objetivo:

- Relativos al ambiente físico.
- Relativos a la organización.
- Contenido de las tareas.

Ambiente físico de la prestación:

- **ILUMINACIÓN:** Una iluminación inadecuada produce fatiga visual que, además de reducir su rendimiento visual, puede ser una fuente importante de sufrimiento físico y psíquico.
- **RUIDO:** El ruido es uno de los problemas mas extendidos en el ambiente físico de trabajo, en mayor o menor medida afecta prácticamente a todos los trabajadores del sector. Además de los efectos fisiológicos, una prolongada exposición afecta a la calidad del sueño y al equilibrio psíquico, también a la comunicación entre compañeros, aumentando las situaciones de aislamiento.

- **AMBIENTE TÉRMICO:** Las condiciones ambientales, actividad física, y el tipo de ropa. El malestar térmico es un factor desencadenante de estrés laboral.
- **ESPACIO DE TRABAJO:** Si el espacio de trabajo es reducido y el trabajador se ve obligado a mantener una misma postura durante un largo periodo de tiempo, además de trastornos físicos, puede generar estrés.

Aspectos de la Organización del trabajo:

▪ Modelo de las relaciones laborales
○ <i>Tasa de temporalidad en el conjunto de la empresa.</i>
○ <i>Niveles de externalización de relaciones de trabajo.</i>
○ <i>Tamaño de las empresas.</i>
○ <i>Grado de flexibilidad y/o precariedad en la gestión.</i>
○ <i>Expectativas de carrera profesional.</i>

Factores relacionados con las tareas:

▪ <i>El trabajo monótono y la excesiva rotación de las tareas</i>
▪ <i>Nivel de ajuste y desajuste entre la capacidad de la persona y las tareas del puesto a desempeñar, relación entre los conocimientos del trabajador y las exigencias del puesto</i>
▪ <i>Grado de autonomía para decidir el modo de realizar el trabajo</i>
▪ <i>Carga y ritmo de trabajo</i>
▪ <i>Programación del trabajo jornada y distribución</i>
▪ <i>Carga mental</i>

La dimensión individual: Factores subjetivos.

➤ <i>Características de personalidad</i>
➤ <i>Variables individuales - edad, sexo, formación-</i>
➤ <i>Trayectoria personal y profesional de cada trabajador</i>
➤ <i>Estados biológicos y estilos de vida</i>
➤ <i>Responsabilidades familiares</i>

Todos estos factores reaccionan entre sí y repercuten en el clima socio-laboral de la empresa y sobre la salud de los trabajadores.

Trabajo Nocturno y trabajo a turnos.

Los efectos negativos del horario de trabajo sobre la salud adquieren una dimensión especial cuando se trabaja de forma continua de noche o en turnos rotativos. Las alteraciones de equilibrio biológico y social pueden dar lugar a problemas fisiológicos y a problemas psicológicos y sociales.

Estos efectos negativos, sobre todo a nivel fisiológico, aunque es difícil evaluarlos suelen ser reconocidos. No así los problemas psicológicos y sociales.

Ritmos de trabajo.

Los trabajadores sometidos a ritmos elevados de trabajo, trabajos monótonos y repetitivos realizados en ambientes poco estimulantes, muestran además de fatiga, un descenso de la autoestima, y desarrollo de nerviosismo, estrés.

Los Factores de riesgo que inciden directamente en el sector.

Artes Gráficas es un sector sometido a continuos cambios tecnológicos, pero en el que también se mantiene en uso sistemas de impresión tradicionales, con lo cual conviven distintos niveles tecnológicos.

Se trabaja con maquinaria peligrosa (Impresoras, guillotinas, troqueladoras) en ambientes por lo general expuestos a ruido y contaminantes químicos.

Problemas músculo-esqueléticos por manipulación manual de cargas, ó movimientos repetitivos.

Trabajo a turnos ó nocturno, (amortización de maquinaria, prensa diaria), ritmos de trabajo elevados.

Estos factores de riesgo característicos del sector, deben ser tenidos en cuenta a la hora de evaluar los riesgos psicosociales. Como

hemos visto todos y cada uno de ellos afectan o pueden afectar directa o indirectamente a la salud de los trabajadores.

Los servicios de prevención de las empresas deben ser auténticamente multidisciplinarios y deben incluir el análisis y seguimiento de este tipo de riesgos.

De igual manera, es importante y necesario adaptar el marco normativo para la integración de los factores de riesgo psicosocial (por ej., acoso psicológico o violencia en el trabajo), especialmente cardiovasculares, agotamiento, depresión, insatisfacción laboral, síntomas y trastornos músculo-esqueléticos (ME), problemas de sueño, ansiedad, uso de analgésicos y tranquilizantes, absentismo, intentos de suicidio, enfermedad gastrointestinal, accidentes de tráfico, accidentes laborales, mortalidad, etc.

Los datos obtenidos en la Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (ENCT) constituyen un instrumento de investigación consolidado entre el conjunto de herramientas del que disponemos para el conocimiento de la realidad del trabajo.

Los resultados de la ENCT refuerzan la afirmación de que el entorno organizativo del trabajo, es decir, las condiciones bajo las cuales se trabaja son factores importantes del malestar, reflejando un empeoramiento de algunos factores capaces de producir efectos negativos en la salud de los trabajadores.

El principio de seguridad integrada que implica la Ley, todos los miembros de la empresa, velarán por las adecuadas condiciones de seguridad laboral en general y respecto a los riesgos psicosociales en particular, especialmente los mandos respecto de sus subordinados y los trabajadores en general respecto al medio en el que realizan su actividad.

LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL SECTOR DE FABRICANTES DE ENVASES Y EMBALAJES DE CARTÓN ONDULADO.

Los factores psicosociales, tienen efectos a corto y largo plazo, generan conductas inseguras que aumentan la probabilidad de sufrir accidentes laborales, incluso aunque las tecnologías estén

bien diseñadas, y a largo plazo aumentan la vulnerabilidad del organismo y la propensión a enfermedades relacionadas con el trabajo, a pesar de la existencia de condiciones ergonómicas. De esta manera, el riesgo psicosocial tiene efectos directos e indirectos en la salud laboral, y desde este paradigma, no sólo son factores de bienestar sino que influyen de manera importante en la seguridad y salud laboral. Por lo tanto, la atención a los riesgos psicosociales en la prevención de riesgos laborales es una necesidad de primer valor, y aunque su valoración no sea tan evidente a corto plazo, no por ello su relevancia resulta menor.

No obstante a pesar de su importancia, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) aporta **diferentes explicaciones de la falta de interés preventivo hasta el momento hacia los riesgos psicosociales:**

- Falta de información respecto a las consecuencias de los factores de riesgo psicosocial en la salud de los trabajadores y en la organización.
- Ideas erróneas de que los problemas de estrés son de carácter individual, y sólo afectan a personas “predispuestas”.
- Idea errónea de que el estrés es un problema de ejecutivos, relacionado con trabajo intelectual y no con el manual, lo que lleva a considerarlo como algo inherente al trabajo, a ciertos trabajos, y a contemplar la prevención como un asunto de técnicas individuales de autocontrol.
- Dificultades de evaluación por la falta de instrumentos fiables y válidos.
- Actitud de incertidumbre ante la imposibilidad de controlar o eliminar los factores psicosociales.

Detrás de los riesgos psicosociales, existe la organización actual del trabajo que está sufriendo cambios importantes, tales como el envejecimiento, la subcontratación creciente, el contrato temporal, el trabajo polivalente, etc.; estos y otros fenómenos afectan a las conductas laborales, creando incertidumbre, tensión, estrés, acentuando la competitividad, el aislamiento, las emociones negativas y el agotamiento laboral. Por lo tanto, estas nuevas formas de trabajo, hace que los riesgos psicosociales estén aumentando.

Riesgos Psicosociales
Cultura corporativa, sobrecarga cuantitativa, liderazgo, insuficiente carga cualitativa, conflicto de rol, falta de apoyo social, falta de control.
Participación, estresores físicos, tecnología de producción en serie, automatización.
Horario de trabajo, ritmo de trabajo, oportunidad para el uso de habilidades, metas generadas.
Posición social, oportunidad para el contacto social, formación y promoción.
Cambios en la organización, responsabilidad, información y comunicación, clima laboral.
Conciliación trabajo-familia.

Los trabajos en el sector de cartonaje han tenido una progresión espectacular, en respuesta a las demandas de los mismos. Así, han pasado desde los antiguos métodos más tradicionales, donde se utilizaban los tipos de plomo hasta las técnicas informatizadas más modernas y vanguardistas, ofreciendo un amplio abanico de procedimientos que se particularizan en función del trabajo a realizar. Esto conlleva la inevitable introducción de nuevas tecnologías que, en muchas ocasiones conviven con la antigua maquinaria, lo que ofrece panoramas dispares en el lugar de trabajo.

En este sentido, el sector de cartonaje es uno de los que presenta mayores índices de siniestralidad, siendo especialmente preocupante la problemática de los riesgos psicosociales que, teniendo carácter laboral, pasan por enfermedades comunes.

Desde la llegada del papel hasta el producto acabado y entregado al cliente, se pasa por muchos procesos e intervienen muchas máquinas en función del producto a obtener.

Por este motivo, los riesgos que podemos encontrar son muy variados, a la vez que muchos de ellos son comunes a una gran mayoría de empleados. El desarrollo del trabajo en impresión y cartonaje presenta unas características únicas que derivan en

unos factores de riesgo susceptibles de producir lesiones para la salud.

El sector de cartonaje incluye tareas muy variadas. Al igual que en otras muchas actividades, en este sector hay que diferenciar entre los riesgos derivados de la propia actividad y los producidos por el propio puesto de trabajo. Entre los principales riesgos relacionados con la actividad se encuentran, por ejemplo, la fatiga física y mental, los sobreesfuerzos; y relacionados con el puesto de trabajo tenemos riesgos generales del entorno, temperatura, ruido, golpes, etc. Del riesgo de la actividad a realizar, de la naturaleza de ésta, del puesto de trabajo, del trabajador y además de la propia organización emerge el estrés laboral.

FACTORES PSICOLOGICOS	PATOLOGIAS LABORALES	EFECTOS EN LA SALUD DEL TRABAJADOR
Problemas de comunicación Sobrecarga, infracarga Conflicto de rol Horario de Trabajo Bajo control Baja autonomía, escaso apoyo, etc	Acoso Sexual Estrés Laboral Carga Mental Desgaste Profesional Acoso Psicológico	Trastornos cardiovasculares Agotamiento, depresión, suicidio Trastornos ME Problemas de sueño ansiedad, adicciones, etc.

PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL SECTOR DEL CARTONAJE.

El trabajo en la industria del cartonaje se caracteriza por la necesidad de utilizar maquinaria de forma habitual durante la actividad laboral. Algunas de ellas mantienen un funcionamiento automático y la actividad del trabajador consiste prioritariamente en la vigilancia y control, sin embargo, predominan aquellas en las que es necesaria una alimentación manual de la materia prima, la extracción del producto final y su traslado posterior en carretillas.

Se trata de un trabajo altamente mecanizado pero que implica una atención sostenida, un conocimiento de las rutinas de trabajo, situaciones de vigilancia y de microdecisiones eventuales. En ocasiones, el ritmo de trabajo se ve condicionado por la demanda externa de pedidos.

Los puestos de trabajo se diferencian prioritariamente en dos categorías genéricas:

- a. El trabajo administrativo: Que afecta al personal encargado de oficinas, departamentos de personal, recogidas de pedidos, control de facturación, etc.
- b. El trabajo de fabricación: Que incluye al personal de la sección de onduladora, transformación de cajas, carretilleros, etc.

Las condiciones de trabajo permiten comunicaciones verbales con los compañeros pero a menudo son breves y relacionadas con la propia tarea, siendo limitada la posibilidad de establecer pausas voluntarias durante el desarrollo de la actividad laboral. A esta circunstancia hay que añadir que el ruido procedente de las máquinas dificulta, en ocasiones, los procesos comunicativos.

Respecto al diseño del puesto, el trabajo en la zona de fabricación habitualmente se requiere el mantenimiento estable de una misma postura de trabajo (generalmente de pie), para la que no siempre existe un apoyo que permita la alternancia de pie - sentado, y en el que la monotonía de la tarea es alta. La manipulación manual de cargas es frecuente y el mayor riesgo en su manejo procede generalmente de la ubicación de los materiales (que requiere inclinaciones, torsiones o posturas forzadas) y en algunas ocasiones de la manipulación de productos pesados.

Las condiciones ambientales se ven influidas por el ruido de la maquinaria, el calor que éstas desprenden y las condiciones generales de los lugares de trabajo.

Todas estas características laborales han contribuido a que, en este sector, los estudios de salud laboral se centren en las variables relacionadas con las seguridad industrial, las posibles altera-

ciones musculoesqueléticas y factores ergonómicos del puesto; y en menor medida, en los factores psicosociales del trabajo.

<p>ACTIVIDADES DESEMPEÑADAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Alimentación de máquinas - Recogida del producto final - Transporte en carretillas - Control de la producción - Control y vigilancia de la maquinaria - Control de pedidos - Actividades administrativas y de gestión
<p>CARACTERÍSTICAS PSICOSOCIALES DEL PUESTO</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tareas repetitivas - Ritmos dependientes de pedidos - Dificultad para establecer pausas de forma autónoma - Atención sostenida - Toma de pequeñas decisiones
<p>CARACTERÍSTICAS ERGONÓMICAS DEL PUESTO</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Diseño del puesto: frecuente trabajo de pie - Mantenimiento postural - Manipulación manual de cargas - Condiciones ambientales poco controlables

VARIABLES DEL RIESGO PSICOSOCIAL Y MEDIDAS PREVENTIVAS.

Carga mental:

En algunos casos sus niveles son elevados principalmente debido al nivel de atención requerido por la tarea y al ritmo de trabajo necesario para la realización de la misma.

Pausas durante la actividad laboral. Su establecimiento deberá ser acordado entre trabajadores y empresa de forma conjunta, de forma que permitan el descanso durante algunos minutos y no se interrumpa el proceso necesario de producción.

Características de la Tarea:

El trabajo en la industria del cartón ondulado está altamente mecanizado, este hecho facilita la realización de la tarea e incrementa la productividad, pero también supone una menor posibilidad de autonomía para la propia organización del trabajo y una mayor monotonía en el mismo.

La posibilidad de realizar un mayor número de tareas (no en cantidad de cosas que hacer sino en variedad de las mismas) podría ser un elemento a considerar el introducir rotaciones entre las diferentes secciones. Esta opción debe ser acordada entre las partes y siempre ir acompañada de las medidas necesarias tales como una adecuada formación ante las tareas nuevas a realizar.

Riesgos Psicosociales:

La formación en riesgos laborales a los profesionales del cartón ondulado debe incluir los aspectos psicosociales tales como el desgaste profesional o las conductas negativas en los procesos de interacción.

La evaluación continua de dichos riesgos será otra medida preventiva que puede actuar como “termómetro” de la situación y detectar a tiempo situaciones sobre las que sea necesario intervenir.

Fatiga Laboral:

Igual que en los casos anteriores, si bien los niveles de estrés y fatiga laboral no presentan en la actualidad niveles alarmantes, es importante destacar que alcanzan niveles medios que sugieren la necesidad de intervenir preventivamente.

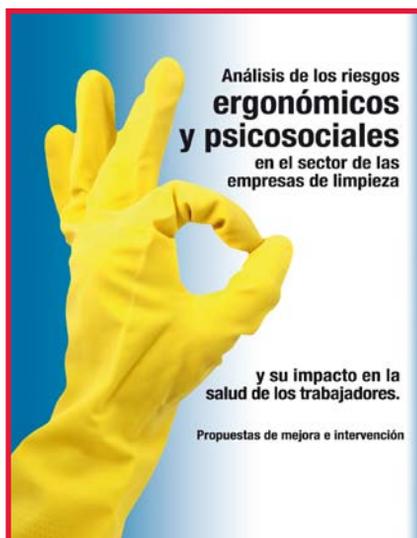
Las condiciones ambientales tales como la iluminación, el ruido, la calidad del aire o la temperatura; del equipo de trabajo como el mobiliario, maquinaria, herramientas, la formación para su manejo, etc. Deberán seguir principios ergonómicos de seguridad y adaptación a las personas que desempeñan su trabajo en ese entorno.



En general, podemos concluir que los riesgos psicosociales de los trabajadores del cartón ondulado se presentan en niveles medios, siendo la carga mental uno de los que afectan en mayor medida, y que las medidas de prevención primaria sobre las condiciones de trabajo y de prevención secundaria, formando e informando a los trabajadores sobre el manejo y control de los riesgos a los que están expuestos, serán básicas para impedir que lo que ahora son niveles medios de riesgo psicosocial se conviertan en verdaderos problemas sobre los que sea necesario ya no tanto prevenir sino intervenir sobre sus consecuencias.

Sector de Limpieza y Servicios a la Sociedad.

Situación de los riesgos Psicosociales y políticas preventivas en el Sector de Limpieza y Servicios a la Sociedad.



Introducción.

En la actualidad, en el mundo de la industria y en otros muchos campos la importancia de la limpieza es cada vez mayor. Dentro de las tendencias de crecimiento del sector servicios, la limpieza en sus diversas modalidades, es uno de los más importantes, y representa un mercado en clara expansión que sociológicamente responde a un sector de características propias, al tratarse en general de trabajadores que van mejorando su cualificación, predominio netamente femenino y con un gran componente de contratación a tiempo parcial.

La limpieza deja de ser un elemento secundario, para convertirse en clave del nivel de satisfacción, salud y comodidad de los ciudadanos. No sólo por la necesidad de otorgar al cliente calidad en los productos y servicios, sino también por la toma de conciencia en cuanto a la calidad del ambiente de trabajo tanto para los empleados como para los empresarios.

El desarrollo profesional del sector, ha ido creciendo en paralelo al desarrollo social en toda Europa occidental, de tal forma que el volumen total del mercado Europeo, se sitúa ahora en 33.960 millones de euros, operan 81.500 empresas y da empleo a 2,7 millones de personas. Sin embargo, una actividad como esta, que crea empleo, genera riqueza y contribuye a la mejora del bienestar, más de 427.000 trabajadores y 39.000 empresas en España, de las que solo dos disponen de más de 20000 trabajadores y predominando la pequeña empresa (1 a 5 trabajadores), tiene que seguir avanzando para alcanzar unas mejores condiciones de trabajo para sus trabajadores.

La necesidad de prevenir los riesgos de accidentes y de enfermedades profesionales durante el trabajo sigue siendo una preocupación constante de los sindicatos y de las empresas, tanto en el ámbito nacional como europeo.

Hoy en día, aún es frecuente relacionar Prevención de Riesgos Laborales con siniestralidad en forma de accidentes o lesiones de carácter físico, cometiendo el error de olvidar otras formas de alteración de la salud como son las Enfermedades Profesionales y patologías de carácter ergonómico y psicosocial, lo que se aleja completamente de la interpretación que la OMS hace de la salud.

La aplicación de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) en las empresas del sector de servicios, se ha limitado a identificar los riesgos clásicos y evaluar la siniestralidad bajo la lógica de la visión del accidente. Sin embargo hay que tener en cuenta la importancia que cobra actualmente la consideración y evaluación de otros riesgos como pueden ser los ergonómicos y psicosociales, riesgos que en la actualidad no están siendo identificados, evaluados ni prevenidos en las empresas, y que originan el mayor número de bajas laborales en este sector.

Para mejorar las condiciones de trabajo de los profesionales del sector de la Limpieza, en particular en lo que se refiere a la ergonomía y psicología se ha realizado este estudio exhaustivo sobre el tema, con el fin de aportar un diagnóstico preciso y proponer las medidas preventivas necesarias.

Evaluación de situaciones concretas.

Los resultados obtenidos muestran qué magnitud y qué particularidades presenta unos determinados factores psicosociales en un grupo concreto, lo que permite realizar un diagnóstico de las condiciones psicosociales de los trabajadores del sector de la limpieza.

La utilización del método puede contribuir a la difusión de nuevas perspectivas acerca de la organización del trabajo y a enriquecer el debate interno dentro del sector con conceptos y puntos de vista inusuales, sobre cuál puede ser el origen de algunos problemas y cómo abordarlos.

Método de evaluación Psicosocial Psico.

La evaluación de riesgos psicosociales de los trabajadores del sector de limpieza se ha hecho aplicando el método de evaluación de factores psicosociales publicado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

El método ha sido concebido para obtener valoraciones grupales de trabajadores en situaciones relativamente homogéneas, en nuestro caso, se pretende conocer la situación de los factores que afectan a los trabajadores del sector de limpieza.

Este método se compone de un cuestionario de valoración que consta de 75 preguntas con las que se obtiene información sobre los 7 factores psicosociales siguientes:

Factor psicosocial	Descripción del factor
Carga mental	<p>Grado de movilización, esfuerzo intelectual que ha de realizar el trabajador para hacer frente al conjunto de demandas que recibe el sistema nervioso en el curso de realización de su trabajo.</p> <p>Este factor valora la carga mental a partir de los siguientes indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Presión de tiempo, ■ Esfuerzo de atención, ■ Fatiga percibida, ■ Número de informaciones, ■ El nivel de complejidad, ■ La percepción subjetiva de la dificultad que para el trabajador tiene su trabajo.

Factor psicosocial	Descripción del factor
Autonomía temporal	<p>La discreción concedida al trabajador sobre la gestión de su tiempo de trabajo y descanso.</p> <p>Se pregunta al trabajador sobre la elección del ritmo o de la cadencia de trabajo y de la libertad para alterarlos si lo necesita, así como con respecto a su capacidad para distribuir sus descansos.</p>
Contenido del trabajo	<p>Grado en que el conjunto de tareas que desarrolla el trabajador activan una cierta variedad de las capacidades humanas, responden a una serie de necesidades y expectativas del trabajador y permiten el desarrollo psicológico del mismo.</p>
Supervisión-participación	<p>Grado de autonomía decisional del trabajador, es decir, el grado de adecuación en la distribución del poder de decisión entre el trabajador y la dirección, en relación a aspectos relacionados con el desarrollo del trabajo.</p>
Definición de rol	<p>Problemas que pueden derivarse del rol laboral y de organización otorgado a cada trabajador, y es evaluado a partir de dos aspectos fundamentales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Ambigüedad. ■ Conflictividad de rol.
Interés por el trabajador	<p>Grado en que la empresa muestra la preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador, o bien si la consideración que tiene por el personal es de carácter instrumental y a corto plazo.</p> <p>Por eso, se evalúan aspectos relativos a la promoción, formación, información y estabilidad en el trabajo.</p>
Relaciones personales	<p>Mide la calidad de las relaciones personales de los trabajadores y es evaluado a través de tres conceptos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Hasta qué punto es posible la comunicación con otros trabajadores. ■ La calidad de las relaciones que el trabajador tiene con los diferentes colectivos con los que puede tener contacto. ■ Las relaciones que se dan generalmente en el grupo de trabajo.

RESULTADOS DE LOS ESTUDIOS.

Estudios cualitativos.

Entrevistas en profundidad.

Los estudios cualitativos, en este caso las entrevistas en profundidad que han sido dirigidas a técnicos y expertos en materia de prevención de riesgos laborales, han permitido obtener la percepción subjetiva que estos sujetos tienen sobre la situación actual preventiva en las empresas del sector, así como las dificultades y soluciones posibles frente a los riesgos ergonómicos y psicosociales a los que están expuestos los trabajadores.

La información que se ha obtenido se ha estructurado en los siguientes puntos:

- Gestión de la prevención en las empresas.
- Principales riesgos laborales en el puesto de trabajo.
- Propuestas de mejora.

Resultados.

Gestión de la prevención en las empresas.

El 100% de las empresas entrevistadas disponen de un Servicio de Prevención Propio o Mancomunado, éste es más habitual debido a que las empresas grandes forman un gran grupo empresarial a nivel nacional formado por unidades de negocio, entre ellas destacan las de construcción, mantenimiento de servicios, vigilancia de seguridad, etc., el Servicio de Prevención cuenta con un responsable y dos o tres técnicos de prevención para todo el grupo que realizan la labor de las especialidades técnicas, ya que normalmente la vigilancia de la salud se contrata.

Los técnicos se encargan de visitar los centros de trabajo, hacer las evaluaciones de riesgos, formación, fichas informativas, coordinación de actividades, protocolos e instrucciones de seguridad. En la actualidad se realizan muchas evaluaciones generales independientemente de la actividad donde se encuentren realizando la limpieza, no son específicas por centro de trabajo ya que no

existen suficientes técnicos en la empresa para cubrir los trabajadores y centros a nivel nacional. Por otra parte y debido a la crisis actual se ha recortado el número de técnicos, visitas (por evitar gastos de desplazamiento), etc.

La mayoría de los **contratos** de las empresas de limpieza con el cliente se realiza estableciendo un **pliego de condiciones**, en ocasiones se accede por concurso con una duración determinada y los trabajadores de la contratista saliente pasan a estar adscritos a la nueva titular de la contrata. En la mayoría de los casos, las empresas no cuentan con el servicio de prevención cuando se redacta el pliego, éste se realiza atendiendo los aspectos económicos necesarios para acceder al contrato sin tener en cuenta si las actividades que se van a realizar son peligrosas.

Los técnicos de prevención delegan sus funciones como gestión de EPI's, de reconocimientos médicos, investigación de accidentes, etc. en los supervisores y éstos en sus encargados, los encargados pueden llevar un gran número de centros de trabajo a los que tampoco llegan a visitar periódicamente.

Las funciones de supervisores y encargados son las de interlocutor directo con los trabajadores, llevando temas como: la organización de turnos, personal, gestión del sistema de prevención (papeleo), etc. el problema es que generalmente no cuentan con la cualificación necesaria para gestionar este tema.



Principales riesgos laborales en el puesto de trabajo.

En la mayor parte de las empresas se **realizan evaluaciones de riesgos generales**. Los métodos de trabajo varían de un centro a otro, por lo que las evaluaciones de riesgos generales y no son objetivas a la situación real del trabajador.

En cuanto a los **riesgos psicosociales**, destacar que no suelen contemplarse en las evaluaciones de riesgo, en algunas empresas están comenzando a realizar estudios a nivel individual para resolver algún problema concreto. Los profesionales del sector, son conscientes de la existencia de los mismos, pero en su mayoría consideran que no es compatible trabajar sobre ellos con el actual sistema de trabajo. Por otro lado los mismos técnicos de prevención demandan una mayor especialización para poder desarrollar su trabajo adecuadamente y realizar todos aquellos estudios específicos necesarios para mejorar las condiciones de trabajo, ya que en ocasiones se ocupan de tantas actividades del grupo empresarial que no se tiene la especialización ni el trabajo de campo necesario para observar los riesgos existentes del sector.

En cuanto a los **riesgos psicosociales apuntan a la organización del trabajo y las condiciones del centro como principales causas**. Se encuentran muchas dificultades, a veces estructurales de los centros de trabajo, para poder determinar cada causa sería necesario realizar un estudio específico de cada centro.

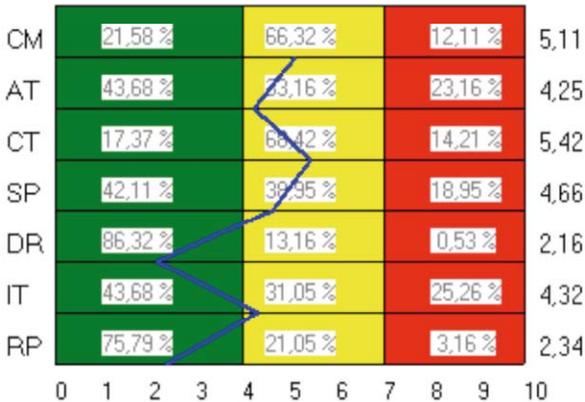
La presión de tiempos, las relaciones entre compañeras, y el estrés muchas veces les produce inseguridad, está presente en todo momento, además hay una total falta de reconocimiento de su labor, no solo por la empresa, sino por la sociedad en general.

Evaluación de los Riesgos Psicosociales. Resultados.

Para la realización del estudio psicosocial se recogieron un total de 380 cuestionarios de evaluación que fueron distribuidos a las diferentes empresas del sector. Los trabajadores respondieron a los mismos de forma anónima y voluntaria. El análisis de los resultados se muestran a continuación.

Perfil valorativo.

La valoración obtenida para cada uno de los 7 factores evaluados se muestra a continuación en el Perfil Valorativo, para el conjunto de la muestra n=380.



A la derecha del cuadro aparece la puntuación de cada factor evaluado, por el que se determina la situación según el valor que puede ir de 0 a 10 (0=más satisfactorio, 10=menos satisfactorio).

Los porcentajes situados en cada tramo (verde satisfactorio, amarillo intermedio y rojo nocivo), es la proporción de preguntas contestadas en cada tramo para toda la muestra.

Podemos apreciar en el mismo que existen dos factores evaluados positivamente, Definición de Rol (DR) con un índice de 2.16 y Relaciones Personales (RP) con un 2.34. El resto de factores se sitúan en una valoración intermedia (amarillo intermedio).

Conclusiones generales:

Ninguno de los factores analizados de forma general en la muestra total (380 trabajadores) manifiesta una valoración nociva que haga previsible que exista entre los trabajadores participantes del sector de la limpieza una gran insatisfacción con su trabajo, o una tendencia al incremento del absentismo o que aparezca sintomatología asociada al estrés.

Sin embargo, hay algunos factores que presentan una valoración intermedia, es decir, las condiciones existentes pueden generar molestias a un cierto número de trabajadores pero no son lo suficientemente graves como para demandar una intervención inmediata.

En cuanto al **contenido del trabajo** en general, los trabajadores del sector de limpieza consideran que, el trabajo no desarrolla la capacidad de adquirir nuevos aprendizajes ni de organizar y planificar el propio trabajo. Así mismo, sólo en algunas ocasiones el trabajo requiere adaptarse a nuevas situaciones, tener iniciativa o transmitir información.

El trabajo es valorado como rutinario y repetitivo.

Casi la mitad de los trabajadores, cree que su trabajo es considerado como poco o algo importante tanto por parte de sus superiores como por parte de sus propios compañeros.

Haciendo referencia a la **carga mental**, los trabajadores del sector de la limpieza comentan que, en algunas empresas, se trabaja a un ritmo muy elevado, con objetivos temporales muy estrictos, de forma que las horas de las jornadas de trabajo suelen ser ajustadas para las tareas que tienen que llevar a cabo. Esto supone que se alarguen las jornadas y, en otras, que se aceleren los ritmos de trabajo.

Los aspectos que más influyen son el tiempo y la intensidad de la atención, el tiempo de trabajo con rapidez y el modo en el que normalmente se deben recuperar los retrasos (acelerando el ritmo).

Los resultados sobre la autonomía temporal nos indican, que el aspecto mejor valorado es la posibilidad de abandonar el puesto de trabajo por unos minutos sin necesidad de ser sustituido, mientras que el peor valorado es la posibilidad de variar el ritmo de trabajo. Asimismo, mientras que casi la mitad de los trabajadores manifiesta que puede distribuir las pausas a lo largo de la jornada laboral, la mitad restante expresa lo contrario.

Existe una gran variabilidad en función de las características de la empresa en la que se desarrollan las actividades de limpieza. Así, mientras que en algunas empresas los ritmos están muy sujetos a las demandas del servicio, en otras existe mayor posibilidad de marcar y variar los propios ritmos por no estar condicionados a ningún reclamo inmediato.

En cuanto al factor de **supervisión-participación**, en términos generales, se considera adecuada. Sin embargo, más del 20% de los trabajadores del sector participantes en el estudio, valora como insuficientes tanto la supervisión ejercida sobre los métodos para realizar el trabajo como el control ejercido sobre la planificación del trabajo. Por el contrario, se considera, en un 30% de los casos, que la supervisión de los ritmos de trabajo es excesiva.

Así, por ejemplo, un gran porcentaje de trabajadores no dispone de buzón de sugerencias o círculos de calidad en su empresa o valora estos medios como malos o regulares. Por último, uno de los aspectos peor valorados en este factor es el grado de participación percibida por los trabajadores al decidir sobre diferentes aspectos de su trabajo (orden de las operaciones, resolución de las operaciones, distribución de tareas, planificación del trabajo, cantidad de trabajo y calidad del trabajo).

Más de la mitad de los trabajadores considera que la experiencia tiene poca o ninguna importancia para promocionarse dentro de la empresa.

De igual manera, en torno al 18% de los trabajadores considera que la formación que se imparte o facilita desde su empresa es totalmente insuficiente.

Respecto a los medios de información dentro de la empresa (charlas con los jefes, tabloneros de anuncios, escrito a cada trabajador o información oral), la mayoría de los trabajadores considera que no existen o las valora como malos o regulares.

En relación a la estabilidad laboral, aproximadamente la mitad de los trabajadores no sabe si mantendrá el empleo, mientras que en torno al 40% considera probable continuar en la misma empresa. Esta valoración puede estar motivada debido a que, en el sector

de la limpieza, existe una elevada rotación de personal y muchos de los contratos son temporales y a tiempo parcial.

Entre los aspectos mejor valorados podemos concluir que en referencia a la **definición de rol**, los resultados obtenidos muestran que, por lo general, los trabajadores del sector de la limpieza disponen de información adecuada sobre su rol laboral (lo que deben hacer, cómo lo deben hacer, la cantidad y calidad que se espera, el tiempo asignado, la información necesaria y su responsabilidad).

En algunos casos, sin embargo, se observa que puede haber situaciones en las que se den instrucciones incompatibles o que el trabajo exija tomar decisiones o realizar cosas con las que no se está de acuerdo.

En cuanto a las relaciones personales, el trabajo en el sector de la limpieza permite comunicarse y se observa que las relaciones son buenas, aunque hay un porcentaje de trabajadores que, o bien no tiene relaciones con sus superiores, o estas son malas o regulares. Esta situación puede deberse a que, en algunas ocasiones, los encargados gestionan diversos centros de trabajo, por lo que la relación entre estos y su personal puede ser más esporádica.

Medidas preventivas y recomendaciones.

Estas propuestas quieren incidir fundamentalmente en la mejora de las condiciones ergonómicas y organizativas del trabajo y son coherentes con los resultados analizados y con el marco legislativo.

- En general, para mejorar la situación de los trabajadores del sector de limpieza se recomienda el estudio y evaluación de cada centro de trabajo, contando con las condiciones existentes y actividades a desarrollar en cada uno de ellos que se describen en el contrato (en su caso pliego) entre empresa de limpieza y empresa cliente, para ello se debe contar con la participación de los representantes de los trabajadores, fomentando el trabajo y la integración de la prevención de riesgos en la actividad a todos los niveles de la empresa.

- Dotar de medios humanos suficientes para llegar al control de las condiciones de trabajo y desarrollo de la gestión preventiva a todos los centros de trabajo y sus trabajadores, estos deberán contar con la cualificación necesaria en materia de prevención de riesgos laborales respecto a las actividades de limpieza desarrolladas en el sector.
- Formación adecuada de los mandos intermedios (encargados y supervisores) para que adquieran las habilidades suficientes para realizar sus tareas de forma eficaz y saludable, especialmente en lo concerniente a gestión de equipos humanos y capacidad de liderazgo de cara a:
 - Potenciar la participación de éstos en el máximo de aspectos del trabajo posible.
 - Mejorar el control de la jefatura sobre la planificación del trabajo.
 - Flexibilizar progresivamente la supervisión promoviendo la delegación en los trabajadores y la responsabilidad individual.
 - Proporcionar al trabajador un mayor control sobre su trabajo (capacidad de decisión sobre ritmo, organización, etc.).
 - Mejorar los canales de información así como los medios de participación de los trabajadores/as.
- Se recomienda implantar planes de formación a todos los niveles de la empresa en cuanto a formación básica inicial y formación específica de contenido ergonómico y psicosocial. La formación debe llegar a todos los trabajadores independientemente del turno, horario, centro de trabajo.
- Potenciar una regulación del sector donde se determinen los procesos de promoción a las diferentes categorías y se establezcan los conocimientos necesarios para acceder a los puestos de trabajo, tanto en mandos intermedios como a los trabajadores.
- Fomentar desde la empresa la realización de los reconocimientos médicos periódicos específicos a los trabajadores, lo que

permitirá detectar con antelación los posibles problemas de salud derivados del trabajo.

- Se deben proporcionar tiempos de descanso adecuados para minimizar el riesgo de la exposición a movimientos repetitivos. Se recomienda la realización de pausas cortas y frecuentes (10/15 minutos de descanso por cada 1 ó 2 horas de trabajo continuado).
- Hacer seguimiento de las situaciones de mayor carga de trabajo y analizar junto con los responsables del área las posibles disfunciones en la organización que puedan ser mejoradas, programando el volumen de trabajo y el tiempo necesario para su desarrollo. Mayor adecuación horaria, tiempos asignados, mayor consulta y participación sobre la organización de sus puestos, etc. En su caso se deberá indagar las causas por las que los tiempos asignados para la realización de la tarea son escasos: falta de personal, dificultad de la tarea, exceso de la misma, . Analizando la adecuación entre los recursos humanos disponibles y el nivel de carga de trabajo existente.
- Evitar al trabajador sensaciones de urgencia y apremio de tiempo.
- Prestar una especial atención a aquellos puestos que, por el trabajo que en ellos se realiza, tienen mayor probabilidad de cometer errores y, especialmente, cuando las consecuencias de éstos son graves.
- Prestar una mayor atención a los puestos que por razones intrínsecas a las tareas que se desempeñan (por ejemplo, limpieza en centros hospitalarios, transporte, etc.), existe una alta probabilidad de no disponer de autonomía.
- Estudiar en profundidad las capacidades que el trabajador pone en juego en su puesto de trabajo; rediseñar el contenido del trabajo no reduciendo la contribución del trabajador a aspectos automatizados sino enriqueciendo su tarea.
- Favorecer la utilización de capacidades diversas, la oportunidad de nuevos aprendizajes a través del trabajo que permitan incrementar las cotas de decisión e intervención acerca de la autoorganización y planificación del trabajo.

- Analizar los medios actuales existentes en su organización para canalizar la participación; ¿son adecuados, ágiles, eficaces?, ¿qué aspectos podrían mejorarse?, ¿sería preciso crear nuevos canales de participación?
- La escasa implicación e identificación con el trabajo realizado podría mejorarse tras una sensibilización a todos los niveles acerca del significado y la importancia del trabajo que realizan. Esto puede conseguirse implantando medios de participación de los trabajadores en la mejora de los aspectos organizativos (por ejemplo; reuniones periódicas entre responsables y trabajadores, recogida de sugerencias, concurso de ideas, etc.), Fomentando la participación de los trabajadores en los distintos aspectos que configuran el trabajo (distribución y planificación de las tareas, etc.), así como dar más participación a los trabajadores en la definición de los planes de formación.
- Aumentar la información desde la empresa de:
 - Las posibilidades de promoción existentes.
 - Planes de formación y otros referentes a cuestiones técnicas de prevención en los trabajos a desarrollar.

Incidencia de los riesgos psicosociales en el sector de recuperación de residuos y materias primas secundarias.



Con la financiación de la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales y dentro de las acciones indirectas sectoriales llevadas

a cabo en este año 2010, se ha realizado este proyecto cuyos puntos más significativos resumimos.

Los objetivos básicos del proyecto han sido:

- La identificación de los riesgos a los que están más frecuentemente expuestos los trabajadores, especialmente de aquéllos de naturaleza menos visible, como los de origen psicosocial.
- Informar a los trabajadores y empresas de los medios más eficaces para controlar en origen estos riesgos.
- Informar a los trabajadores y a los empresarios de cuáles son los elementos que sirven para identificar la existencia de situaciones de conflicto psicosocial (modelo orientativo de protocolo de actuación).
- Elaborar una herramienta que contribuya a aumentar el nivel de información de todos los agentes implicados en el sector frente a los riesgos de origen psicosocial.
- Contribuir a combatir los factores de riesgo de origen psicosocial a los que se encuentran expuestos los trabajadores del sector de recuperación de residuos y materias primas secundarias.
- Elaborar una Guía sobre la incidencia de los riesgos de origen psicosocial en el sector de recuperación de residuos y materias primas secundarias.
- Diseñar la página WEB “recusaludlaboral.org” en la que esté accesible documentación preventiva del sector.

Metodología.

La metodología desarrollada ha sido netamente cualitativa, a través de la realización de **grupos de discusión y entrevistas en profundidad**. A estas dos técnicas clásicas de la investigación cualitativa, añadimos las **visitas a empresas con un cuestionario de observación directa**, que nos ayudara a objetivar la información que hemos obtenido con las mismas.

En relación a los criterios generales para la elaboración del cuestionario de observación directa, los dividimos en 2 grandes apartados analíticos: 1) las características físicas y mentales del puesto de trabajo. 2) los indicadores específicos de exposición al riesgo psicosocial y la prevención del mismo.

Conclusiones.

El sector de recuperación de residuos, objeto de nuestro estudio, es un sector relativamente heterogéneo y diferenciado por el tipo de materia prima, y por el tipo de empresa, pero aún considerando esta diferenciación, pueden señalarse para el conjunto del sector algunas conclusiones comunes a partir del desarrollo de la base empírica de la acción investigadora.

En primer lugar, es a partir de la dinámica de trabajo específica de cada empresa como puede preverse o controlarse la exposición a riesgos de origen psicosocial, a despecho de factores estructurales de peso como el tamaño de empresa. Son estas dinámicas muy concretas las que determinan el grado de incidencia de variables clave sobre el grado de bienestar laboral de los trabajadores:

- El ambiente de trabajo.
- El ritmo y la carga de trabajo.
- La interacción entre los trabajadores.
- El grado de aislamiento de algunos puestos.
- El vínculo con los encargados.
- El sistema de turnos.
- El trabajo nocturno.

En segundo lugar, la identificación de los riesgos psicosociales ha de estar sustentada por una relación de causalidad entre factores, riesgos e incidencia potencial sobre la salud psicosocial- laboral del trabajador y la trabajadora del sector.

En este sentido, una de las conclusiones/ recomendaciones de nuestro estudio es que las empresas tienen que integrar en sus políticas de prevención el procedimiento que se estime más ade-

cuado para identificar e intentar cuantificar los riesgos de esta naturaleza, planificar a medio plazo estrategias de control de factores que puedan generar exposición a uno o más riesgo psicosocial, buscando el consenso entre todas las partes implicadas.

Porque es en el ámbito psicosocial donde más se traduce la prevención como un proceso que requiere de la participación y compromiso de los agentes sociales, como eje articulador de las medidas que se adopten en este ámbito específico.

En tercer lugar, en la concreción de este proceso aludido en las empresas, se ha puesto de relieve de forma homogénea la relevancia estratégica del rol del encargado incardinado a la dinámica del trabajo en general, y a elementos de bienestar laboral, en particular. En este sentido, hay una valoración hegemónica sobre el rol de encargado como función mediadora (positiva o negativa según los diferentes casos concretos) de los factores condicionantes del grado de bienestar psicosocial en el sector: pausas o grado de autonomía temporal, carga y ritmo de trabajo, relación con los mandos intermedios y entre los trabajadores, instrucciones dadas para la realización de las tareas, medios de comunicación e información sobre cambios en la organización del trabajo, monotonía o aislamiento en algunas tareas.

En esta serie de factores, también hay que incluir la relación con los clientes del sector porque su dinámica afecta específicamente a los perfiles administrativos, comerciales y los trabajadores/as de la báscula.

Las respuestas que las empresas articulen frente a la incidencia de estos factores, así como los medios y recursos que se activen para controlar aquellos que puedan generar estrés, ansiedad, como resultado de cargas y ritmos intensivos de trabajo, dependerá el desarrollo de un mayor y más visible grado de bienestar laboral en el conjunto de las empresas del sector.

En cuarto lugar, el otro gran factor condicionante del bienestar laboral en el sector, según concluye nuestro estudio cualitativo, es el perfil o función laboral del trabajador, su ajuste con su grado de cualificación y la propia cualificación de la tarea, con

independencia del tipo de residuo que se trate. En este sentido, este sector, dado el limitado recorrido para la trayectoria profesional, podría considerarse un sector teóricamente crítico. Sin embargo, el estudio ha constatado un nivel de satisfacción relativamente alto en el trabajador del sector, aunque no sea completamente homogéneo y no se soslayen algunos elementos críticos como el estrés frente a incrementos de carga de trabajo, y la desmotivación profesional para los perfiles laborales menos cualificados.

En quinto lugar, la necesidad de potenciar la evolución positiva del sector en el ámbito preventivo de los últimos años, extendiendo al conjunto de empresas las buenas prácticas preventivas identificadas en el presente informe. Y, en este marco estratégico de acción, incrementar la información y la formación preventiva específica a la incidencia y control de los riesgos psicosociales.

La consolidación de la salud laboral en el ámbito psicosocial, es aún un reto pendiente para el conjunto de las empresas del sector.

Principales medidas preventivas frente a los riesgos de origen psicosocial en las empresas del sector de la recuperación de residuos y materias primas secundarias.

EXPOSICIÓN A ALTAS EXIGENCIAS CUANTITATIVAS	<ul style="list-style-type: none"> • Promocionar acciones tendentes a adecuar la cantidad de trabajo al tiempo que dura la jornada. • Llevar a cabo una buena planificación de las tareas. • Contar con los recursos humanos suficientes para realizar el trabajo • Mejorar los procesos productivos o de prestación de servicios
EXPOSICIÓN A BAJAS POSIBILIDADES DE DESARROLLO	<ul style="list-style-type: none"> • Promocionar acciones tendentes a generar oportunidades para que los trabajadores apliquen los conocimientos y las habilidades adquiridos, así como el desarrollo de otros nuevos. • Promover la eliminación del trabajo pautado. • Promover la movilidad funcional ascendente. • Promover la recomposición de procesos que impliquen la realización de tareas diversas y de mayor complejidad. • Promover acciones tendentes a combatir la exposición a bajas posibilidades de desarrollo.
EXPOSICIÓN A LA BAJA INFLUENCIA	<ul style="list-style-type: none"> • Potenciar la existencia de foros de participación de los trabajadores en la toma de decisiones relacionadas con los métodos de trabajo: orden de tareas, asignación de las mismas, ritmo y cantidad de trabajo,....

EXPOSICIÓN A BAJO APOYO SOCIAL Y BAJO REFUERZO

- Potenciación del trabajo en equipo cuando las necesidades derivadas del sistema de organización lo haga viable.
- Potenciación de canales de comunicación eficaces.
- Reducir cuando el proceso productivo lo permita las tareas que hayan de realizarse en situación de aislamiento social.
- Potenciar actitudes de colaboración entre compañeros frente a las de competitividad.

1. La gestión del riesgo psicosocial integrada en el ciclo de ajuste preventivo.

El riesgo psicosocial debe gestionarse siguiendo las pautas preventivas existentes para asegurar la adecuada implantación del ciclo de gestión de la prevención en las empresas del sector de la recuperación de residuos y materias primas secundarias, nos referimos a los contenidos en el artículo 2 y siguientes del RSP 39/97.

1.1. Implantación de un Plan de Prevención de Riesgos Laborales, incluyendo política preventiva, modelo organizativo de la prevención, definición de funciones y responsabilidades, procedimientos de actuación, procesos y recursos materiales y humanos necesarios.

1.2. Identificación y evaluación de las condiciones de trabajo y de los riesgos laborales, incluidos los riesgos psicosociales atendiendo la relación entre trabajador/puesto de trabajo/ambiente laboral (Art 15.1g LPRL).

Para evaluar los riesgos de origen psicosocial existen distintas metodologías que han sido objeto de estudio por parte del Instituto nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, por ejemplo los modelos de demanda-control-apoyo social de Karasek, el modelo de apoyo social esfuerzo-recompensa de Siegrist, el modelo CoPsoQ-istas21 versión española del modelo danés,...

1.3. Planificación de la actividad preventiva basada en los resultados obtenidos. Frente a los riesgos psicosociales, las principales medidas preventivas serán de carácter organizativo y comunicativo, por ejemplo, mejoras en el modelo de rotación de las tareas más monótonas, rediseño de las tareas del puesto de trabajo, mejora en los canales de comunicación.

1.4. Implantación del plan de prevención de riesgos laborales y actualización de la evaluación y la planificación inicial de riesgos con carácter periódico. Lo que conlleva que se cuente con los recursos materiales y humanos necesarios para llevarlo a cabo.

EXPOSICIÓN A LA ALTA DOBLE PRESENCIA

- Promocionar acciones tendentes a facilitar la compatibilidad de la vida familiar y laboral.
- Establecer medidas de flexibilidad horaria.
- Establecer medidas de flexibilidad en la realización de la jornada de trabajo.

EXPOSICIÓN A LA BAJA CALIDAD DE LIDERAZGO

- Promocionar acciones tendentes a establecer procedimientos para gestionar personas de manera saludable:
- Cambiar la cultura de mando

EXPOSICIÓN A LA BAJA CLARIDAD DE ROL

- Promocionar acciones tendentes a garantizar el respeto y el trato justo a las personas.
- Definir el contenido de los puestos de trabajo.
- Definir las tareas asignadas a cada puesto de trabajo.
- Definir el margen de autonomía

EXPOSICIÓN A LA BAJA PREVISIBILIDAD

- Facilitar la realización de tareas.
- Facilitar la adaptación a los cambios.

EXPOSICIÓN A LA BAJA ESTIMA

- Promocionar acciones tendentes a garantizar el respeto y el trato justo a las personas.
- Promocionar la garantía de la igualdad de oportunidades entre géneros.
- Promocionar la aplicación del principio de equidad.

EXPOSICIÓN A LA ALTA INSEGURIDAD

- Promocionar acciones tendentes a garantizar la estabilidad en el empleo y en todas las condiciones de trabajo (jornada,...).
- Evitar cambios en las condiciones de trabajo en contra de la voluntad del trabajador.

Modelos de Buenas Prácticas Preventivas en materia Psicosocial en el sector de la recuperación de residuos y materias primas secundarias.

1. Compromiso de los agentes sociales y económicos con la prevención.

El artículo 22 del Convenio colectivo para el sector de recuperación de residuos y materias primas secundarias⁽²⁾ constituye en sí un ejemplo de buena práctica preventiva, ya que supone el compromiso de los agentes sociales y económicos de promover actuaciones en materia de prevención de riesgos laborales, dando protagonismo a la participación de los trabajadores y sus representantes así como reconociendo la importancia que tiene la divulgación e información de los riesgos profesionales en el sector y de los derechos y las obligaciones preventivas. Esta buena práctica tiende a fomentar actitudes de colaboración entre los agentes implicados que combaten potenciales factores de riesgo psicosocial tales como la exposición a bajo apoyo social y bajo refuerzo.

⁽²⁾ Resolución de 9 de febrero de 2010, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el Convenio colectivo para el sector de recuperación de residuos y materias primas secundarias. BOE nº 48 de 24 de Febrero de 2010.

2. Celebración de reuniones periódicas.

Esta buena práctica consiste en la creación de un espacio común (que puede ser el Comité de Seguridad y Salud en los supuestos en los que esté constituido), para fomentar la participación en la gestión preventiva tanto de los técnicos de prevención de las empresas, como de los delegados de prevención y de los encargados o mandos intermedios, con el fin de garantizar un fluido intercambio de información, cooperación y coordinación en materia preventiva. Se arbitra como una medida que permite irradiar los efectos de la experiencia preventiva al ámbito de los riesgos de origen psicosocial, combatiendo la aparición de factores de riesgo como la exposición a baja influencia derivada de la insuficiencia de canales de comunicación y participación de los trabajadores.

3. Rotación en los puestos de trabajo y/o establecimiento de pausas.

Como fórmula para combatir factores de riesgo como exposición a baja influencia y a bajas posibilidades de desarrollo que potencialmente podrían afectar a los trabajadores del sector, se está llevando a cabo la organización del trabajo teniendo en cuenta la posibilidad de que se produzca la rotación periódica en el desempeño de determinadas tareas, en los puestos de trabajo que así lo permiten. Este es el caso que se da entre los trabajadores de planta que desarrollan tareas de separación, clasificación, recepción de residuos y materias primas.

Otra buena práctica consiste en el establecimiento de pausas durante la realización de los turnos, con la finalidad de que los trabajadores puedan descansar.

4. Planes de formación.

La buena práctica consiste en desarrollar planes de formación adaptados a las necesidades organizativas detectadas, partiendo de la experiencia, con una doble finalidad, por una parte sensibilizar a los trabajadores con responsabilidad en la gestión de equipos acerca de la importancia de adquirir habilidades directivas de gestión de equipos de trabajo, contribuyendo a generar un clima laboral positivo. Y por otra de reforzar las vías de promoción laboral prestando especial atención a los trabajadores de reciente incorporación, a través de una formación asociada al puesto de trabajo, es decir fomentando la transferencia de nuevas competencias profesionales aplicables al puesto de trabajo.

Esta herramienta dinamiza las relaciones laborales en las empresas del sector contribuyendo a combatir factores de riesgo de origen psicosocial como puede ser la desmotivación, la exposición a bajas posibilidades de desarrollo, baja estima, baja claridad de rol.

5. Encuestas de satisfacción laboral y boletines informativos.

Esta buena práctica ha sido detectada en las empresas más grandes del sector y consiste en realizar encuestas anónimas a los trabajadores acerca de aspectos relacionados con el área psico-

social y posteriormente difundir los principales resultados en los boletines informativos que se publican trimestralmente en la empresa. Es una herramienta que actúa frente a la exposición a baja influencia y bajo apoyo social y refuerzo.

6. Cultura de equipo.

Esta buena práctica ha sido detectada en las empresas pequeñas y consiste en transmitir la importancia que tiene el trabajo en equipo, debido a que en las empresas familiares los responsables conocen el trabajo en planta por haberlo desempeñado durante muchos años. Es una buena herramienta para afrontar la exposición al factor de riesgo de baja calidad de liderazgo y de baja estima.

7. Implantación del modelo de las 5S.

Esta buena práctica denominada 5S⁽³⁾ consiste en la implantación de una filosofía de trabajo que permite desarrollar un plan sistemático para mantener continuamente la clasificación, el orden y la limpieza, lo que permite de forma inmediata una mayor productividad, mejorar la seguridad, el clima laboral, la motivación del personal, la calidad, la eficiencia y, en consecuencia, la competitividad de la organización. Este modelo favorece la realización de las tareas y la adaptación a los cambios por lo que resulta eficaz para combatir la exposición al factor de riesgo de baja previsibilidad.

⁽³⁾ Esta metodología fue elaborada por Hiroyoki Hirano, y se denomina 5 S debido a las iniciales de las palabras japonesas seiri, seiton, seiso, seiketsu y shitsuk que significan clasificación, orden, limpieza, estandarización y disciplina.



Sector de Seguridad privada.

Situación de los riesgos Psicosociales y políticas preventivas en el Sector de Seguridad.

D. Jose Carlos Fernández-Cid Castaño. *Representante de FeS-UGT Asturias del sector de Seguridad Privada.*

Los riesgos emergentes en el sector de seguridad privada están relacionados con el bienestar de los trabajadores. Los riesgos psicosociales constituyen uno de los principales problemas del sector, sin embargo en las evaluaciones de riesgos que llevan a cabo las empresas no son tenidos en cuenta o son evaluados de una manera muy ligera.



La organización del trabajo, el clima laboral etc., son riesgos que las empresas de seguridad consideran tabú o no existen, el riesgo de atraco, la violencia física contra los vigilantes es hoy día uno de los factores de riesgo más preocupante para el sector debido a la crisis económica que incide en un aumento de atracos y robos en España. Esto produce no sólo un riesgo físico evidente sino que incide dentro de los riesgos psicosociales ya que los vigilantes al encontrarse sin medios de defensa padecen de riesgos como son el estrés causado por el temor a padecer una agresión, la ansiedad y el pánico.

La organización del trabajo es otro de los factores de riesgo de la profesión, el trabajo a turnos, la peligrosidad de la profesión, la inestabilidad de los puestos de trabajo debido a la actual crisis, la

monotonía del trabajo y el aislamiento es causa de que los riesgos tengan una importancia creciente para el sector.

FACTORES DE RIESGOS DERIVADOS DE LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO.

Doble jerarquía doble pertenencia.

La LSP establece que los Vigilantes de Seguridad estén a las órdenes de un Director de Seguridad que sería empleado de la empresa cliente. Las órdenes, por lo tanto, se reciben por partida doble: de la línea de mando de su propia empresa y del Director de Seguridad de la empresa cliente.

Por todo ello se da a menudo un conflicto de roles pues las distintas ordenes entran a menudo en contradicción no sabiendo a quien se debe obedecer.

Ambigüedad y conflicto de rol.

En una organización, el «rol» o «papel» de cada uno sería un conjunto de expectativas de conducta asociadas con su puesto de trabajo: qué es lo que se espera de él y qué es lo que el trabajador espera de su comportamiento como trabajador.

El trabajador dispone de una información inadecuada, para hacerse una idea clara del rol que se le asigna. Desconoce su papel en la empresa y no sabe lo que se espera de él.

Los vigilantes trabajan en una empresa cliente pero cada cierto tiempo se les cambia de empresa de seguridad esto hace que no se vea la empresa de seguridad como propia por el cambio continuo por las subrogaciones, una mayoría de vigilantes permanece muchos años en un mismo servicio, esto hace que vean a la empresa cliente como su empresa y a la empresa de seguridad como una empresa ajena, da la sensación de estar en “tierra de nadie” ya que las condiciones de trabajo de la empresa contratante afectan al propio vigilante, pero estos no tienen capacidad para mejorarlas ni influir en ellas. Por otro lado, se da la circunstancia de que algunos Vigilantes se identifican con la empresa cliente y

rechazan a su propia empresa dándose un enfrentamiento de su identidad como trabajador.

Conflicto de rol.

Se produce cuando hay demandas, exigencias en el trabajo que son entre sí incongruentes o incompatibles para realizar el trabajo.

Al tener una doble dependencia de autoridad por una parte depende del director de seguridad de la empresa cliente, por otro lado dependen del jefe de seguridad de su propia empresa, esto nos lleva a conflictos de órdenes ya que muchos vigilantes reciben órdenes de la empresa cliente que se contradicen con las recibidas de su empresa y por otro lado las ordenes de la empresa cliente muchas veces no se corresponden con el trabajo de vigilante ya que habitualmente se le solicitan que realicen funciones que expresamente prohíbe la ley de Seguridad Privada, por todo ello se da a menudo un conflicto de roles pues las distintas órdenes entran a menudo en contradicción no sabiendo a quien se debe obedecer.

Horario de trabajo y jornadas laborales.

El horario de trabajo para los Vigilantes de Seguridad es muy irregular dándose todas las combinaciones posibles:

- Vigilantes que trabajan por la mañana de lunes a viernes (bancos, oficinas, transporte de fondos, transporte de explosivos).
- Vigilantes que trabajan de tarde.
- Vigilantes que trabajan a turnos de mañana tarde y noche.
- Vigilantes que trabajan de noche.
- Vigilantes que trabajan en un turno que cada vez se está imponiendo más que es el de tarde y noche y los sábados domingos y festivos.
- Vigilantes que trabajan las 24 horas.
- Vigilantes que se reparten la jornada entre dos a 12 horas cada uno.

En el sector de la seguridad se rompe el sistema clásico de trabajo a turnos ya que hay que adaptarlo a los horarios de los clientes y se pueden dar turnos a horas inverosímiles, pero, como indicaba antes, en nuestro sector se rompe el horario clásico del horario nocturno de 22 horas a 6 horas, alargándose las jornadas hasta las 8, 9 y 10 horas de la mañana.

Pero se puede dar el caso de horarios de 2 a 4 de la mañana o de 2 a 6 y todas las condiciones posibles.

Últimamente está proliferando el vigilante que se desplaza de un centro de trabajo a otro estando en cada lugar de media hora a una hora.

En el sector las jornadas por lo tanto pueden abarcar todas las horas y combinaciones posibles pudiendo trabajar un día 6 horas otro 8,30, otro 9 horas y otro 12 horas en el mismo servicio, por lo tanto las jornadas se prolongan, se acortan y se alargan y se adaptan a las necesidades del cliente.

En el caso de los cuadrantes o calendarios ha desaparecido el clásico de 7 días de mañana, 7 de tarde y 7 de noche con los descansos correspondientes de dos días, tres días o un descanso de fin de semana al mes, hoy en día en cada servicio tienen un sistema diferente.

Otra característica del sector es el trabajo nocturno y en fin de semana y días festivos

Jornada laboral.



- Irregularidad de horarios
- Prolongación de jornada
- Trabajo a turnos
- Trabajo nocturno
- Trabajo fines de semana

Carga Mental.

Burnout.

Este síndrome se da en los vigilantes de seguridad que realizan tareas con tiempos medidos con presión de la empresa para realizar la tarea, con mucho público y que además conlleva un trabajo responsable.

Transporte de fondos, trabajadores de los aeropuertos con gran responsabilidad porque de su trabajo con el escáner depende de que no pasen armas o explosivos a un avión, vigilantes de correos que escanean todos los paquetes que se depositan en sus oficinas, vigilantes de juzgados, oficinas de hacienda u otros edificios públicos que deben de evitar mediante un escáner y un detector de metales que personas accedan a sus dependencias armados.

Los bajos sueldos, los escasos incentivos profesionales o la pérdida de prestigio social son también factores que propician la aparición de Burnout.

Boreout:

Infracarga.

- Más allá del aburrimiento.
- Deficiente organización de las tareas y un estilo de mando erróneo.

El trabajo del Vigilante de Seguridad en general, excluyendo a los Escoltas, Vigilantes de Transporte de Fondos y de Transporte de Explosivos, que deben por las características de su trabajo permanecer en una situación de alerta permanente, se caracteriza por una hipoactividad que puede ser seguida en segundos por una hiperactividad, causada por situaciones de peligro por: atracos,

ataques de personas persecuciones de delincuentes, etc., lo que genera estrés.



El trabajo de algunos Vigilantes puede ser monótono y rutinario, con tareas repetitivas y poco estimulantes. La mayoría de los Vigilantes trabajan solos y en lugares mal acondicionados. El aislamiento, la soledad y la incomunicación son rasgos característicos de los servicios que prestan.

La subestimación de nuestros procesos mentales o emocionales también puede ocasionar estrés y mala salud. Esta situación que se asocia a un estrés y a una estimulación demasiado escasa, provoca aburrimiento y/o soledad, un estado de privación emocional que, con frecuencia ocasiona la pérdida de la autoestima (fuente de estrés por sí misma) y que puede llevar finalmente a conductas autodestructivas.

El **Síndrome del “Boreout”** consiste en tres elementos: aburrimiento, infraexigencia y desinterés debido a una ausencia significativa de tareas.

No tener nada nuevo que hacer casi ningún día, las tareas son muy sencillas y no acordes a la preparación recibida conlleva al vigilante que padece este síndrome a terminar teniendo aversión al trabajo.

Estilo de mando.

Suele ser autoritario y no participativo. El sistema de trabajo de algunas empresas que mandan al Inspector a la caza del Vigilante, propicia que esté este más pendiente de sus jefes que del trabajo

que debe realizar, como el ejemplo del centinela que, en vez de estar vigilando lo que le pueda venir de fuera de su cuartel, está vigilando a sus propios jefes.

Definimos ESTRÉS como:

Sensación de incapacidad para asumir los retos que presenta la vida cotidiana, es decir que el entorno rebasa tus posibilidades de respuesta, lo que te causa una serie de reacciones de tipo fisiológico, cognitivo y psicomotor. Se relaciona con la angustia, la depresión, las inadaptaciones sociales, la somatización.

RIESGO VIOLENCIA EN EL TRABAJO.

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”*.

- 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.
 - Interno: cuando se producen entre 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

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

Podemos citar:

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

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

Acoso laboral.

El acoso laboral en el sector es un caso más de violencia en el trabajo, se da como en todas las demás empresas, dándose en todas las direcciones de jefes hacia los trabajadores, entre trabajadores y hay casos hacia arriba, de los trabajadores hacia los jefes, la peculiaridad del sector es el acoso de los clientes o empleados hacia los vigilantes.

Acoso sexual.

El riesgo de acoso sexual en un sector con un 13% de mujeres es un riesgo que según los estudios realizados en Europa se materializa más en sectores donde predominan mayoritariamente los hombres que donde existe un mayor equilibrio entre hombres y mujeres.

Violencia física.

Es este sector uno de los más afectados por este riesgo, todos los vigilantes están expuestos a agresiones físicas o psíquicas.

Estas agresiones constituyen un riesgo inherente a la profesión y, por lo tanto, afectan a todos los vigilantes de seguridad. Ahora bien, algunos puestos de trabajo están más expuestos a la violencia física que otros, por ejemplo aquellos que implican un contacto con el público:

- Vigilancia en los supermercados o en centros de transporte (estaciones de metro, estaciones de tren,...), detección de pequeños hurtos, etc.
- Aunque como veremos más adelante los más expuestos son los vigilantes que trabajan en solitario.

Factores que intervienen:

- Algunas características del **lugar de trabajo**: aislado, muy concurrido (centros de transporte, supermercados), sin sistema de seguridad.
- Las **posibilidades de comunicación** inmediata o rápida con otras personas (los compañeros, la policía, su empresa, etc.).
- Las características del **puesto de trabajo**: trabajo aislado, turno de noche/día, en contacto con el público, etc.
- El (los) **agresor(es)** (delincuentes, clientes, usuarios, ...): su número, sus características físicas, el hecho de que hayan consumido alcohol, drogas, su nivel de agresividad y de violencia, el hecho de que vayan armados o no.
- El **vigilante**: su formación y su experiencia para controlar estas situaciones, sus reacciones, su exceso/falta de autoestima.

Los efectos de la crisis económica.

- Aumento de los atracos con gran violencia física.

La crisis económica ha supuesto la primera caída de la contratación anual en el 2009. Sin embargo esto no ha afectado a las ganancias de las empresas que siguen ganando dinero.

Sin embargo esta crisis ha afectado al sector de dos maneras:

- La pérdida de empleo.
 - **Reduccion de trabajadores.**
 - **Desaparicion de servicios.**

Tanto las administraciones públicas como la empresas privadas intentan abaratar costes, esto supone que las condiciones laborales y de salud laboral sean más precarias y por lo tanto los riesgos sean mayores.

Los clientes de los servicios de seguridad están efectuando una reducción en los servicios para abaratar costes de dos maneras, una disminuyendo el número de vigilantes, se están quitando puestos de vigilantes donde antes había dos queda uno etc. Esto supone

una pérdida de seguridad evidente y un riesgo añadido para los vigilantes que quedan.

Además la incertidumbre de perder el trabajo por crisis económica ha elevado la incidencia de los riesgos laborales relacionados con el estrés, la depresión y los denominados riesgos psicosociales, en el conjunto de países de la Unión Europea, donde las bajas con pérdida de días de trabajo por estas causas suponen ya entre el 50% y el 60% del total, según explicó el Director de la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (EU-OSHA), Jukka Takala.

Por lo tanto entre la desaparición de servicios debido al cierre de empresas y la reducción del número de vigilantes para reducir costes está llevando al sector a contener su crecimiento y reducir el número de vigilantes que faltaban en el sector que según Apros eran de 20.000 en 2007, de esta forma el paro en el sector se contuvo por las horas extras.



Otra de las consecuencias de la crisis económica es el aumento de atracos con gran violencia física: la crisis está llevando a bandas organizadas a efectuar robos y atracos en toda clase establecimientos, obras de la construcción, bancos, furgones blindados, supermercados, etc.

Pero con mucho el robo de cobre es uno de los más llamativos y lucrativos.

“Este sencillo trabajo tiene una generosa recompensa. Según cifras de la Policía Nacional y Guardia Civil, el kilo de cobre puede

llegar a alcanzar ahora los seis euros. El valor se reduce a dos euros si se trata de material “sucio” (con la cubierta de plástico).

La “limpieza” del cobre en las grúas de construcción está generando serios problemas a las empresas que trabajan en la ciudad. “Están desvalijando todas las mangueras de electricidad. Primero activan la grúa para bajar las herramientas que suelen dejarse colgadas en lo más alto. Luego cortan los cerca de cien metros de cable y se lo llevan”, denuncian desde la APEC. “Uno nuevo nos cuesta en torno a mil euros. Lo más absurdo es que algunas empresas afectadas fueron ya a chatarrerías y les vendieron por 400 euros el mismo cable, quizás el que antes les habían robado a ellos”, explican.”

“La Policía también informó ayer de la detención del gerente de un local en el que fueron halladas dos partidas de 180 y 500 kilos de cables que pertenecía a la compañía Telefónica de España, a la que fue devuelto el material sustraído.”

Dejar sin luz parques empresariales, enlaces de autovía, avenidas y centros comerciales ha acabado por convertirse en un negocio redondo para unos cuantos. El alto precio que ha alcanzado en los últimos años el cobre ha animado a muchos a arriesgarse a ser acusados de un delito de hurto que, a lo sumo, les supondrá el pago de una multa, o de otro de recepción de material de procedencia ilícita, cuya autoría suele ser difícil de demostrar. Con esas consecuencias, se ha convertido en algo habitual circular a oscuras por todo tipo de viales que deberían estar perfectamente iluminados. Reponer el tendido sustraído y reparar los daños causados supone cada año un gasto millonario para las empresas afectadas y, sobre todo, para las administraciones públicas. Quienes conocen de cerca el problema abogan por actuar contra los compradores, a los que consideran auténticos instigadores del problema, y por reforzar los castigos que se imponen a los ladrones.

Robar cable es tan sencillo como abrir una arqueta en un punto estratégico, extraer un extremo del tendido, atarlo a un vehículo y tirar de él. En pocos minutos los cacos se pueden hacer de ese modo con varios cientos de metros de cable. O lo que es lo mismo:

decenas de kilos de cobre que pueden suponer unos pocos cientos de euros para los autores de la sustracción, pero hasta el triple de esa cantidad para los compradores, intermediarios que hacen su particular agosto con estas operaciones.



Noticias como está la podemos leer en cualquier periódico.

Muchos de los vigilantes que custodian de noche obras, plantas fotovoltaicas o polígonos industriales **se encuentran solos y sin armas**. Los vigilantes sólo disponen de una defensa reglamentaria y unos grilletes. A veces las empresas de seguridad no se hacen cargo ni siquiera de las linternas ni de los gastos de telefonía móvil de sus empleados, que en muchas ocasiones no cuentan ni con un sistema de comunicación mediante *walkie-talkies*.

Propuestas de mejora:

Evaluar desde la perspectiva de seguridad privada los servicios de seguridad. El artículo 23 del reglamento de seguridad privada dice:

Artículo 23. Adecuación de los servicios a los riesgos.

Las empresas inscritas y autorizadas para el desarrollo de las actividades a que se refieren los párrafos a), b), c) y d) del **artículo 1 de este Reglamento**, antes de formalizar la contratación de un servicio de seguridad, deberán determinar bajo su responsabilidad la adecuación del servicio a prestar respecto a la seguridad

de las personas y bienes protegidos, así como la del personal de seguridad que haya de prestar el servicio, teniendo en cuenta los riesgos a cubrir, formulando, en consecuencia, por escrito, las indicaciones procedentes.

Dotar a los vigilantes de medios de defensa.

Según el artículo antes citado se debe dotar a los vigilantes de seguridad de los medios adecuados para efectuar su trabajo.

Formación.

Los vigilantes de seguridad deben estar formados para el trabajo que van a realizar, no se debe permitir que un trabajador sin la formación adecuada realice un trabajo en el que ponga su vida en peligro.

E instruir a los trabajadores para asumir el estrés.

Prevenir y/o tratar el estrés postraumático.

Los vigilantes deben de estar instruidos para afrontar el atraco tanto desde el punto de vista de la seguridad como desde el punto de vista psicológico, para que el trastorno de estrés postraumático no se dé y sí se materializa que sea en su grado mínimo.



Visión de los servicios de prevención de las empresas de seguridad privada sobre los riesgos psicosociales.

D. Gabriel Torres. *Responsable de Riesgos Laborales dentro de la empresa Prosegur.*

LA DIFICULTAD AÑADIDA EN EL SECTOR DE LA SEGURIDAD.

Introducción:

Detectado y evaluado un riesgo psicosocial, el problema añadido al que debe enfrentarse un Servicio de Prevención correctamente implantado en su empresa es afrontar la tentación de los mandos de preferir buscar personas con mayor tolerancia a estos riesgos (especialmente cuando éstos son intrínsecos al puesto) que afrontar cambios en la organización.

En suma, adaptar la persona, y no el puesto, en contra de lo exigido en los principios generales de la Ley de Prevención.

Por ello es fundamental la función, no sólo técnica, sino “pedagógica” y proactiva, del Servicio de Prevención y de sus técnicos para conseguir una correcta implantación de las medidas preventivas que estimen necesarias, para que la planificación de las mismas no se convierta ni en papel mojado ni en un mero trámite documental.

RIESGOS INTRÍNSECOS AL PUESTO:

a. La violencia externa:

De los riesgos intrínsecos al puesto, es el factor extresor de riesgo más importante, contra el que más medidas hay que plantear a la hora de planificar correctamente los riesgos psicosociales. Pero no hay ninguna regulación sobre este tema, de hecho la Inspección de Trabajo no tiene criterios técnicos sobre como intervenir, sin embargo con la violencia interna si, la organización de la empresa está prácticamente regulada, la propia Inspección de Trabajo tiene sus pautas para comprobar si la empresa ha actuado correctamente.

La violencia externa no depende de la organización de la empresa, es un factor externo que afecta no sólo al sector de seguridad: educación, sanidad etc. son sectores que también se ven afectados.

La violencia externa es un tema delicado y complejo, y las medidas que se propongan para regular este factor de riesgo van a depender más de normativa y de acuerdos extra empresa. Con este panorama en que tu principal factor de riesgo es algo que no depende en un 90% a la organización de la empresa el reto es bastante complicado.

- Su consideración como riesgo laboral versus mero componente del puesto;
- Su omisión en el criterio técnico 69/09 de la inspección de trabajo;
- Medidas preventivas (evitar el aislamiento -contacto-, formación en detección precoz de agresores potenciales y en gestión de conflictos, apoyo de la empresa en caso de agresión...) y correctivas (servicio psicológico, jurídico, respaldo interno...).

b. Estrés del puesto:

En el sector de seguridad el estrés, que si es intrínseco al puesto de trabajo, hay que intervenir en la organización, ya que es la única posibilidad de combatir estos riesgos.

Su diferente carácter y tratamiento dentro de los distintos perfiles del sector de seguridad:

- En saltos de alarma, se pasa continuamente de una situación de tedio a otra de tensión e incertidumbre;
- En vigilancia en lugares públicos, se pasa de controlar una agresión física a responder a dudas del público (“considero que una de las grandes virtudes que se tiene como vigilante de seguridad es ser capaz de hacer frente a una agresión física o a una situación muy tensa, y poco después responder con mucha educación a una señora que te pregunta una tontería. Pasar

de una situación a otra significa que has alcanzado un nivel tal que puedes hacer cualquier cosa. Pero esto genera un estrés que se acumula y que tiene que salir por algún sitio”, salud y seguridad en el sector de la seguridad privada: identificando los riesgos, centro de sociología de la salud).

- El estrés “necesario”: cuando la atención y el estado de alerta son necesarios para evitar consecuencias fatídicas en caso de agresión (el riesgo de un exceso de autoconfianza: “Uno se acostumbra al miedo y no le presta la atención que merece

Riesgos implícitos al sector de seguridad privada:



c. Subcontratación:

La seguridad es una actividad que siempre se contrata, la empresa cliente huye de organizar su propia seguridad y para ello recurre a la contratación de este servicio. ¿Qué nos ocurre a los servicios de prevención?, ¿qué reto tenemos?, la Coordinación de Actividades Empresariales, tu puedes evaluar tus propios riesgos y plantear y planificar una serie de medidas pero, como se lo planteas para su aceptación a la empresa contratante, este es un reto que los servicios de prevención del sector de vigilancia tenemos que enfrentarnos.

- El problema de la relación cliente-proveedor: la empresa externaliza este servicio para desentenderse de los riesgos y de la gestión, pero el cliente le pide colaboración.

- Fuerte competencia y obligación de resultados: plazos máximos de intervención en los saltos de alarma, detección de pequeños hurtos en centros comerciales... se pide cantidad y no calidad en el servicio.

d. Centros de trabajo ajenos: la importancia de la coordinación de actividades empresariales:

- La dificultad de la empresa de seguridad para exigir la necesaria coordinación al cliente, que externaliza este servicio para trasladar los riesgos y la gestión (¿coordinación psicosocial?);
- El riesgo de acoso de personal ajeno de una empresa cliente;
- La doble jerarquía (empresa de seguridad vs. Cliente) y el conflicto de rol (la posibilidad de la subrogación como “amenaza” adicional).

Conclusión: y después de la evaluación, ¿qué?

Mientras que las medidas preventivas o correctoras de riesgos en materia de seguridad, higiene e incluso ergonomía, son tan visibles como el propio riesgo, en lo relativo a los riesgos psicosociales nos enfrentamos a una cierta indefinición y a un margen de subjetividad y de error más elevado. Ante esta dificultad añadida, para que la evaluación de los riesgos detectados y la implantación de sus medidas preventivas tengan algún valor, se hace más necesario:

- una mayor implicación de la empresa a todos los niveles, tanto para detectarlos como para evaluar su dimensión correctamente;
- Un mayor compromiso de la empresa, en forma de seguimiento y evaluación continua, para valorar si efectivamente las medidas implantadas han sido realmente eficaces;
- Un esfuerzo pedagógico adicional del técnico de prevención (que vive ese mismo “conflicto de rol” que comentábamos como riesgo) ante la necesidad de defender y justificar

amplios cambios organizacionales frente a la opción fácil (e ilegal) de sustituir a la persona y no de adaptar el puesto;

- Unas herramientas de evaluación más precisas, y no meros cuestionarios, que fortalezcan la objetividad de las medidas a implantar y respalden la actuación del técnico;
- Unos criterios legales y técnicos más desarrollados, que eviten la generalidad con que se ampara el derecho a la protección del trabajador frente a estos riesgos.

Sector de Seguros y Oficinas.

Situación de los riesgos Psicosociales y políticas preventivas en el Sector de SEGUROS Y OFICINAS. Telemarketing.

María Iglesias Domínguez. *Secretaría Sectorial de Seguros y Oficinas Sindicato Provincial de Sevilla .FES UGT Andalucía.*



Situación del sector.

Las enfermedades dentro de nuestro sector son prácticamente idénticas, pero nos centraremos en el subsector mayoritario, Telemarketing.

Un centro de atención de llamadas (o *call center* en inglés) es un área donde agentes o ejecutivos de call center, especialmente entrenados realizan llamadas, (llamadas salientes o en inglés, *outbound*) o reciben llamadas (llamadas entrantes o *inbound*) llamadas desde y/o hacia: clientes (externos o internos), socios comerciales, compañías asociadas u otros.

Un Contact Center (centro de contacto) es una oficina centralizada usada con el propósito de recibir y transmitir un amplio volumen de llamadas y pedidos a través del teléfono, los cuales se pueden realizar por canales adicionales a este, tales como fax, e-mail, chat, mensajes de texto y mensajes multimedia entre otros.



Las definiciones son muchas y el perfil variado, un sector cada vez más cercano a la profesionalización.

La gente llega para quedarse un par de años y las circunstancias les obligan a seguir.

Una realidad:

- Bajos sueldos.
- Perfil femenino unos 30 años de media.
- Alta cualificación con 80% con licenciatura universitaria.

En lo que afecta a la salud, se trabaja un máximo de 39 horas semanales ,8 horas al día, pero en un entorno muy complicado por: estar cerrado para que no entre ruido, por las posturas, por los cascos, por el estrés...

Durante las pausas de cinco minutos tienes que fumar, ir al baño, llamar a casa.... Lo que aumenta el estrés.

El sector nace de la externalización de los servicios hacia terceras empresas, con el objetivo que ya todos imaginan... ahorrar costes.

Los costes se abaratan en Hardware, Software.... de todo, aunque un capitulo muy importante de ahorro es el dedicado a los recursos humanos.

En España, y cito fuente del observatorio de UGT, el 25% de las empresas externaliza su servicios de atención telefónica, el 50%

mantiene sus propias plataformas y el otro 25%, lo externaliza de forma parcial.

En la actualidad el sector consta de 45 empresas y unos 70.000 trabajadores. La mayoría de las empresas tienen más de 1.000 empleados y por citar a las tres mayores empresas del sector que casi a todos les sonarán; son:

- Atento (grupo Telefónica).
- Grupo Konecra con más de 12. 000 trabajadores.
- Qualytel con + de 6000.

El volumen de empleo sigue creciendo y el caballo de batalla del sector sigue siendo el traslado a los países de Latinoamérica y Marruecos donde se atienden las llamadas por mucho menos dinero.



Para situar las condiciones de trabajo, el sector se caracteriza por:

- Una gran precariedad laboral.
- Contratos temporales, la duración de los contratos está sujeta a la duración de las campañas.
- Los horarios dependen de las campañas, trabajo fines de semana, pocas posibilidades de conciliar la vida familiar y laboral.
- Riesgos de trabajo y enfermedades laborales: estrés laboral y fenómenos de violencia en el trabajo debido a ritmos de trabajo intensos, multitud de tareas, inestabilidad laboral... A todo lo anteriormente expuesto, añadimos los factores

estresantes de las propias plataformas o centros de trabajo como son, temperatura, ruido, etc.

Principales riesgos del sector:

- Los musculoesqueléticos son los de mayor incidencia por estar delante de una pantalla de visualización de datos., ya que se produce fatiga física que proviene de la realización del trabajo con una tensión excesiva.
- Las lesiones más importantes que se producen son lumbalgias producidas por sobrecarga en la columna.
- Las lesiones derivadas de los movimientos repetitivos, síndrome del túnel carpiano que se produce por la acción repetitiva de teclear.
- En cuanto a los aspectos Psicosociales, debidos a la propia actividad profesional, los trabajadores se ven sometidos a turnicidad, aislamiento en las relaciones sociales y entonces aparecen todas esas enfermedades derivadas del estrés:
 - Procesos digestivos: úlcera, estreñimiento, síndrome intestino irritable.
 - Patologías respiratorias: Asma.
 - Causas Dermatológicas: Alopecia, acné.
 - Procesos musculares: Artritis, reuma.
 - Procesos neurológicos: Alteraciones del sueño, cefaleas.
 - Endocrinológicas: Diabetes.
 - Urológicas: Incontinencia.
 - Ginecológicas: Alteraciones menstruales.
 - Sexuales: Alteración del apetito sexual.
 - Cardiopatía isquémica como anginas de pecho, infartos, etc.
 - Alteraciones de la Fonación: Laringitis, Nódulos vocales o Pólipos vocales.

Los trabajos a turnos tienen efectos negativos para la salud. Además los teleoperadores son más susceptibles de experimentar abusos verbales que otros sectores. Abuso verbal se entienden por un tipo de violencia en el trabajo. Está originado por clientes enfadados, amenazas, gritos, etc...



Incidencia de los riesgos Psicosociales en los trabajadores de Telemarketing.

- Un Teleoperador padece turnicidad y nocturnidad.
- Tiene un trabajo muy monótono con poquísima variación entre un día y otro.
- Trata diariamente con clientes, clientes casi siempre muy cabreados.
- Tiene que realizar multitarea o lo que nosotros conocemos como Multiskil
- Tiene poca flexibilidad horaria.

Con este cuadro que acabamos de describir, la aparición del estrés es absolutamente normal y es el estrés el principal problema que padecemos.

Este estrés además, se ve incrementado en tiempos de crisis porque a la precariedad que caracteriza al sector, debemos unir la propia de la crisis y como consecuencia, no somos ajenos a que se produzca más paro y más reestructuraciones en las empresas del

sector y un mayor crecimiento de unos conceptos que para nuestra patronal resultan mágicos: Competitividad y productividad.

El estrés y otros riesgos psicosociales que padecemos en Telemarketing vienen además producidos por un control permanente de cada Teleoperador en su puesto de trabajo por parte de coordinadores, supervisores, etc.



En el día a día todo esto se traduce en bajada de productividad, sensación de angustia por la pérdida del puesto de trabajo = Estrés.

A tener en cuenta son las caídas de sistemas, algo ajeno a nosotros, pues no somos responsables de ello, pero que provoca una situación de ansiedad grave, el cliente lo nota y hace al Teleoperador pagar las consecuencias de su lógica insatisfacción.

Además del estrés, detectamos en nuestras plataformas aunque en menor medida, mobbing y acoso laboral, merecería otro capítulo aparte el acoso al que nos vemos además sometidos los delegados sindicales sólo por hacer el trabajo para el que nuestros compañeros nos designaron.

La pregunta es ¿Qué hacer con este cuadro?

Como todos sabemos, las consecuencias son más que importantes, sin embargo nos encontramos con que para la mayoría de las

empresas, ni es una prioridad, ni prestan la atención necesaria, ni tampoco la dedicación que deberían para paliar estos problemas. La mayor parte de las veces, alegan falta de conocimiento, pero cuando los delegados de prevención lo ponemos en su conocimiento, tampoco lo resuelven.

El problema del estrés, del acoso, etc... se empieza a evidenciar una vez que ya han aparecido sus consecuencias negativas. En ese caso las medidas ya sólo pueden ser curativas, generalmente de carácter médico y son aplicadas de forma individualizada, pero a nuestro parecer, se deberían plantear desde la prevención de las causas que originan el problema.

Entendemos que las causas se deberían centrar en la actuación sobre las condiciones de trabajo, modificando los aspectos organizativos que sean necesarios para ello. Las medidas entendemos que no deben ser individuales, sino globales.

A la hora de intervenir sobre la organización del trabajo con el fin de evitar la aparición del estrés debemos tener en cuenta varios factores:

1. Aceptación de que existen unas condiciones de trabajo estresantes.
2. Considerar esas condiciones de trabajo como una amenaza.
3. Ser capaces además de aceptar las dificultades que conlleva la aceptación de esas demandas.
4. Analizar las respuestas fisiológicas y emocionales que la provocan.

Con todo esto, avanzaríamos hacia un terreno de la prevención de los riesgos Psicosociales. Para ello, entendemos a riesgo de parecer utópicos, que las condiciones de trabajo no las debería marcar el mercado. Estaríamos ante un escenario preventivo preparado para minimizar las situaciones estresantes. Se debería además, de dotar a los trabajadores de conocimiento y herramientas que le ayuden a salir airoso de situaciones de estrés cuando se presenten. Y una cosa que nos sucede a diario, por aquello de la mul-

tifunción, es que el trabajador no tiene claro cuál es su función, objetivos, medios con los que cuenta, etc...



La Crisis.

Si evaluamos la situación que se produce en cada trabajador cuando se anuncia un Expediente de Regulación de Empleo, se multiplica por mil todo lo hasta ahora expuesto. A la situación diaria se le añade el miedo a la pérdida de trabajo y una vez definido quien se va y quien se queda, la ansiedad de la plantilla crece a unos niveles poco evaluables, no sólo para el que se va; el que se queda está sometido a situaciones angustiosas tanto al analizar porque se queda como por la angustia que le provoca la incertidumbre de cuando le tocará perder su puesto de trabajo.

Por lo demás los ERES en este sector son frecuentes y este año seguro que lo serán aún más.

El año pasado vivimos uno significativo, por la cercanía a la mayoría de nosotros. La empresa Sitel, se cerró con una fractura inmensa, de difícil arreglo... pero algo nos decía y lo hemos confirmado, que la cosa no hacía más que empezar. Al ERE le han seguido más despidos, reducciones de jornada, etc, porque parece que el verdadero beneficio de la empresa está en cómo bordear la ley y buscar cualquier resquicio que la favorezca.

Sin ser muy listos ni tener bola de cristal, la reforma laboral ayudará a los empresarios a despedir sin problemas.

En telemarketing tampoco eso es muy raro porque si sobra gente o se prevé que así será, se aplica el artículo 17 de nuestro convenio. Si se pierde una campaña, nada de subrogación, se aplica el artículo 18 de empresa en empresa y de un día para otro y con pérdida de antigüedad incluida.

El ejemplo más cercano lo vivimos muchos de los que estamos aquí. El 31 de mayo de 2008 trabajábamos para Sitel y al día siguiente, el 1 de junio de 2008, ya trabajábamos para Teleperformance, éramos 750 personas.



No mediaron ni 24 horas en el proceso arriba descrito, pero perdimos nuestra antigüedad de más de dos años. Imaginen el nivel de estrés de la plantilla y el nivel de estrés de los representantes de los trabajadores. La ansiedad producida por las preguntas que nadie es capaz de responder.

Para finalizar, un pequeño apunte sobre las encuestas de riesgos psicosociales. En general se están realizando en las empresas del sector porque obliga a ello nuestro convenio. Los métodos usados son ISTAS 21 y otras pocas FSICO.

Dichas encuestas se están llevando a cabo, pero la falta de transparencia que predomina en la patronal de telemarketing, se evidencia también en esto y la mayor parte de lo conseguido, una vez más, es arrancado en la Inspección de trabajo y en los Tribunales.

Visión de los servicios de prevención de las empresas de telemarketing sobre los riesgos psicosociales.

D. Sabino Pérez. *Director de RRHH de la empresa de Telemarketing Golden Line.*

En Golden Line, Perseguimos la evaluación de las condiciones psicosociales del trabajo susceptibles de producir riesgos significativos a la salud de los trabajadores expuestos. Además existen otras razones que nos han llevado a realizar la Evaluación de Riesgos Psicosociales.

- **Obligación normativa.**
- **IV Convenio Colectivo de ámbito estatal del sector del Contact Center. Capítulo XII.** En su Artículo 60 “Evaluación de riesgos” apartado d. se expone lo siguiente:

“Factores psicosociales y de organización: pausas en el trabajo, tiempo entre llamadas inferior a 23/35 segundos en puestos de remarcação automática; fatiga y efectos negativos asociados por exigencias de la tarea de tipo físico y mental; conocimiento y claridad de los procedimientos de trabajo y su supervisión; conocimiento y claridad de las pautas a seguir en la gestión requerida por el cliente; horarios y turnos de trabajo que interfieran negativamente en la vida familiar.”
- **Obligación asumida por la organización, de manera voluntaria, al estar certificada en la especificación OHSAS 18001:2007, desde el año 2008.**



Estresores laborales



Una vez determinados cuales son los principales Estresores laborales, se enumeran cuales son los **Principales factores de riesgo psicosocial asociados a este sector:**

- Instalaciones en origen no adaptadas a la actividad a desarrollar.
- Centros con una ocupación masiva de los espacios.
- Actividad en continuo cambio.
- Grupos de gestión muy grandes.
- Trabajo de atención al cliente de forma directa. Recepción y emisión.
- Tarea monótona, baja autonomía.
- Baja percepción del riesgo.
- Escasa afinidad entre perfil personal y laboral.
- Empleo de baja consideración social.
- Percepción de inestabilidad en el empleo. Deslocalización de la actividad.
- Convivencia de diferentes tipos de jornadas. A turnos, de lunes a domingo, trabajando máximo 2 fines de semana al mes. Partida de lunes a viernes, concreción horaria.

TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES TELEMARKETING GOLDEN LINE, S.L.

Se realizó un estudio de las posibilidades existentes de reconocido prestigio. Con el objetivo de detectar y evaluar el estado de la organización en cuanto a riesgo psicosocial en los diferentes puestos de trabajo presentes. El 100% son usuarios de PVD's.

Se llegó a la determinación de emplear el método **TELEMAP 2.0** que dispone de aplicación informática diseñada por personal especializado, dirigida de forma específica a la evaluación y tratamiento de los riesgos psicosociales de “teleoperadores”.

Este método evalúa aquellos factores relativos a la organización del trabajo y a las tareas específicas del puesto que puedan influir

en la salud psicosocial del trabajador y propone posibles medidas preventivas acordes con el nivel de riesgo detectado.

La posible detección, valoración y tratamiento de los riesgos psicosociales, se realiza con la estrecha colaboración del Servicio Médico de Empresa. Se asume internamente la Vigilancia de la Salud.

En cuanto al ámbito de aplicación del método, se eligieron 4 centros de trabajo 2 medianos y 2 grandes y se tuvieron en cuenta los siguientes parámetros:

ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL MÉTODO				
	Centro 1	Centro 2	Centro 3	Centro 4
Plantilla media	750	600	225	200
Nº cuestionarios	217	248	150	191
% mujeres	88%	86%	85%	81%
% hombres	12%	14%	15%	19%
Edad media	37 años	36 años	32 años	35 años
Antigüed. media	6 años	5 años	4 años	2 años
Antigüed. Instal.	13 años	5 años	3 años	2 años
Tipo de jornada	Lunes a Domingo Continúa a turnos/partida	Lunes a Viernes Continúa a turnos/partida	Lunes a Viernes Partida	Lunes a Viernes Partida
Tipo de actividad	Recepción	Recepción Emisión	Recepción	Recepción
<i>(1) En todos los centros de trabajo existe un colectivo relevante con concreción horaria.</i>				
<i>(2) El principal mecanismo regulador de fatiga es la pausa reglada (R.D. 488/97-Convenio Colectivo).</i>				

Los Factores de riesgo analizados han sido:

FACTORES DE RIESGO CONSIDERADOS		
<u>Distribución y diseño</u>	<u>Comunicación</u>	<u>Control y liderazgo</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Proxemia ambiental. • Diseño ergonómico. • Factores Físico-Ambientales. • Diseño de la comunicación. • Diseño ambiental. 	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de la comunicación. • Participación. • Feedback. • Formación. • Diseño de la comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Autonomía. • Estilo. • Feedback. • Participación.
<u>Carga mental</u>	<u>Satisfacción social</u>	
<ul style="list-style-type: none"> • Contenido de la tarea. • Atención. • Cambios tecnológicos. • Presión de tiempo. • Percepción del riesgo. • Percepción del trabajo. • Definición de rol. 	<ul style="list-style-type: none"> • Autonomía. 	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción social. • Feedback • Estabilidad en el empleo
		<u>Turnicidad</u>
		<ul style="list-style-type: none"> • Turnicidad
		RESULTADOS GLOBALES

El cuestionario entregado a los trabajadores ha sido:

CUESTIONARIO. RECOGIDA DE INFORMACIÓN

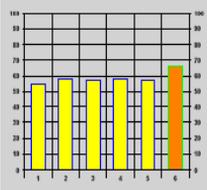
0 Muy adecuado **1** Adecuado **2** Suficiente **3** Inadecuado **4** Muy inadecuado

1	Tamaño y forma de la mesa de su puesto habitual
2	Condiciones ergonómicas de su puesto habitual (se adapta a sus características físicas)
3	Tamaño de la pantalla que utiliza normalmente
4	Distancia entre los puestos de trabajo
5	La valoración y compensación de las actitudes positivas en su empresa
6	El nivel de luz en su puesto de trabajo habitual
7	La temperatura en su puesto de trabajo habitual
8	El ruido en su puesto de trabajo habitual
9	La posibilidad de comunicarse en las pausas de trabajo con otros trabajadores
10	El orden y limpieza dentro de su puesto de trabajo habitual
11	La frecuencia y contenido de las comunicaciones que le proporciona la empresa
12	La posibilidad de comunicarse con sus responsables (coordinador/supervisor...)
13	Duración de las llamadas habituales
14	Pausas preventivas (pantallazo) y pausa de descanso (comida/bocadillo)
15	Procedimiento de recepción de llamadas y solución de problemas
16	Procedimientos para la evaluación de su trabajo
17	La estabilidad en su empleo
18	Utilización simultánea de teléfonos u otros sistemas de comunicación (fax, ordenador...)
19	El funcionamiento del buzón de sugerencias o los sistemas para participar en su empresa
20	Definición de tareas, claridad de las mismas
21	Planes de carrera, posibilidad de promocionar
22	Autonomía en las decisiones del trabajo diario
23	La información es suficiente para la realización del trabajo habitual
24	La información recibida sobre los riesgos propios de su trabajo
25	La información a los trabajadores sobre los resultados de su trabajo
26	La dificultad que le supone su trabajo
27	La posibilidad e importancia de las consecuencias de los errores que pueda cometer
28	Contenido y forma de los programas informáticos utilizados
29	Intensidad de acumulación de llamadas, por posibles incidencias durante la jornada
30	La adaptación de su formación a las tareas que realiza
31	La información sobre los riesgos de su trabajo como disfonías o estrés
32	La rotación, mañana/tarde de su jornada de trabajo
33	La información recibida sobre las consecuencias del trabajo que realiza
34	La diferencia de carga de trabajo en función del turno de trabajo realizado
35	El descanso proporcionado después de su jornada laboral, hasta la siguiente
36	La comprensión de su nomina es:
37	La valoración del estilo de liderazgo de sus responsables es:
38	La posibilidad de que usted reciba órdenes contradictorias por diferentes responsables
39	Su conocimiento sobre cómo resolver los problemas derivados de sus tareas
40	Posibilidad de tener que recuperar trabajo no finalizado en su jornada
41	La posibilidad de que se solapen sus funciones con las de sus compañeros
42	La claridad y precisión de las consignas u órdenes
43	La formación recibida por cambios tecnológicos que pudiera haber habido
44	Los incumplimientos de plazos que se producen y su influencia en la calidad de su trabajo
45	Las demandas de su trabajo (cantidad de trabajo)

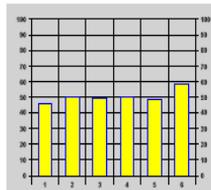
ANÁLISIS DE RESULTADOS:

RESULTADOS GLOBALES

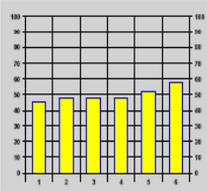
CENTRO1



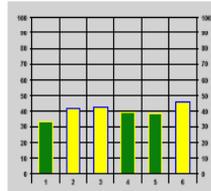
CENTRO2



CENTRO3



CENTRO4



1. Distribución y diseño

2. Comunicación

3. Control y liderazgo

4. Carga mental

5. Turnicidad

6. Satisfacción social



Distribución y diseño del puesto :

- La antigüedad del centro de trabajo es inversamente proporcional a la satisfacción generada por su uso.
- La experiencia acumulada permite el llevar a cabo una mejora continua de las instalaciones utilizadas.
- Las instalaciones que ofrece el mercado no se encuentran adaptadas para un uso masivo tipo “centro de llamadas”.
- La antigüedad del trabajador y sus experiencias pasadas condicionan su contestación. (En el centro 1 se han llevado reformas en las instalaciones, siendo en que a día de hoy, y desde hace tiempo, registra mejores resultados en la medición de parámetros medioambientales).
- La instalación de climatización es la más sensible de generar mayor insatisfacción, con suma diferencia, a la hora de valorar el uso de un lugar de trabajo cerrado.

Propuesta de medidas preventivas:

- Diseño de la estructura física de organización favoreciendo la intimidad de los individuos y sus posibilidades de comunicación. Consideración del espacio propio de trabajo del individuo.
- Aplicación de normas ergonómicas en el diseño de las herramientas de trabajo y lugares.
- Realizar mediciones de ruido para que se pueda establecer un máximo para el mantenimiento de la atención y concentración en el trabajo.
- Realizar mediciones de luz de forma que se establezca un mínimo de lux para trabajar confortablemente y con seguridad.
- Establecimiento de la temperatura de confort.
- Diseño de la organización de forma que se establezca una red o mapa de las comunicaciones por frecuencia y se agrupen los departamentos conforme a la frecuencia de las comunicaciones.
- Establecer y equipar una zona de descanso y mantenimiento de un orden y limpieza suficientes.

Comunicación:

- Dificultad debido a la actualización permanente debido a la continua gestión de nuevos productos.
- Se constata una mayor dificultad de comunicación cuanto más plantilla exista en el centro de trabajo.
- Al igual que en el punto anterior, la dificultad de establecer un eficaz Feedback, es proporcional a la cantidad de trabajadores existentes en el centro de trabajo.

* La naturaleza de esta actividad exige que en todos los centros de trabajo tengan una presencia masiva de trabajadores.

Propuesta de medidas preventivas:

- Establecimiento de protocolos para facilitar la información a los trabajadores.

- Implantación de medidas de comunicación e información efectivas e inequívocas.
- Creación de un plan de comunicación interna. Establecer las necesidades de información en cada puesto de trabajo, procedencia y contenido y generar un canal para facilitar la llegada del contenido y con la forma adecuada al puesto.
- Establecer un procedimiento de comunicación entre superior y subordinado para proporcionar información sobre la marcha del trabajo en el equipo.
- Transparencia en la definición de objetivos por campaña bien sean propios o del cliente.

Control y liderazgo:

- Se constata que a mayor antigüedad este factor está peor valorado. (El tiempo y “roce” tiende a deteriorar las relaciones responsable-trabajador).
- La naturaleza de la actividad impide, en gran medida, la autonomía y participación de los trabajadores.

Propuesta de medidas preventivas:

- Establecer un plan de participación en el trabajo para favorecer la autonomía. El establecimiento de unos objetivos de trabajo y una evaluación de los mismos.
- Aplicación de un plan de formación para mandos sobre habilidades directivas y liderazgo democrático. Establecimiento de sistemas de consulta y participación.
- Procedimientos de evaluación profesional objetivables con percepción no agresiva.

Carga mental:

- La monotonía del trabajo lleva implícito que con el paso del tiempo el contenido de la tarea y la atención a la misma estén peor consideradas.
- Los relevantes cambios tecnológicos exigen un gran esfuerzo formativo por parte de los trabajadores y empresa.

- Los trabajadores tienen una baja percepción del riesgo al que están expuestos. Los riesgos de naturaleza ergonómica son “menos sentidos” que otros. Las consecuencias de los mismos no son inmediatas.

Propuesta de medidas preventivas:

- Establecimiento de un plan de rotación de tareas.
- Formación sobre la utilidad y sentido estratégico de cada puesto por tareas.
- Consultas a los trabajadores sobre la forma de mejorar y hacer atractivo el trabajo sin perder producción.
- Facilitar el mantenimiento de la atención mediante estímulos atractivos, señales eficaces, eliminar las fuentes de distracción.
- Establecimiento de programas de formación para mejorar el conocimiento y manejo de herramientas de trabajo.
- Realizar un estudio de métodos y tiempos para redistribuir la carga de trabajo.
- Rotación de personal en los puestos de mayor presión o carga de trabajo.
- Establecer un programa de formación e información sobre la política de la empresa y su desarrollo.
- Realizar una definición de puestos y tareas de trabajo. Evitar conflicto o ambigüedad de rol.
- Establecer un plan de formación previo a los cambios tecnológicos, dividiendo a los grupos de formación por nivel de conocimiento y edad si es preciso. La antelación mínima será función de la dificultad de manejo de las herramientas.

Satisfacción social:

- El aspecto peor valorado de los tratados. Se trata de un mal del sector.
- Expectativas sociales no cumplidas.

- La antigüedad de los trabajadores provoca un deterioro en la valoración de este parámetro.
- La percepción del trabajador, respecto a la estabilidad en el empleo, es baja, aun habiendo un portaje relevante de contratos de carácter indefinido.

Propuesta de medidas preventivas:

- Establecer un programa de formación e información sobre la política de la empresa y su desarrollo.
- Establecer un procedimiento de comunicaciones entre superior y subordinado para proporcionar información sobre la marcha del trabajo en el equipo.
- Plan de igualdad.
- Promoción profesional abierta a la totalidad de la plantilla.
- Hacer participes a los trabajadores de los resultados de la empresa a través de un sistema de retribución variable colectivo, negociado con la RTL.

Turnicidad :

- La organización del trabajo, desde este punto de vista, se realiza bajo los parámetros definidos en el actual convenio estatal de aplicación.
- En el centro de trabajo en el que coexiste la jornada continua a turnos (mañana y tarde), en la que se trabajan como máximo dos fines de semana al mes, y jornada partida, se recogen los datos más desfavorables.
- Los trabajadores que tienen jornada partida no experimentan cambios en la misma, se repite siempre el mismo esquema de lunes a viernes. Los trabajadores valoran positivamente este aspecto.

Propuesta de medidas preventivas:

- Publicación de los calendarios con al menos 30 días de antelación.

- Establecimiento de normas de turnos rotatorios con criterios objetivos.
- Preferencia horaria a trabajadoras con hijos, embarazadas y estudios.
- Norma de vacaciones, fijando las mismas antes del inicio del año para toda la plantilla. Tratamiento específico para trabajadoras con hijos y facilidades para permuta.
- En los centros de trabajo dentro del centro urbano, establecimiento de transporte gratuito para todos los trabajadores.



PROPUESTAS Y CRITERIOS DE UGT.

¿Que objetivos buscamos?

Impulsar el reconocimiento de los riesgos Psicosociales en el marco del reconocimiento de la enfermedades profesionales e incorporar el desarrollo de la evaluación de los factores “multifactoriales” y su distinto peso e incidencia en el desarrollo del riesgo.

Desarrollar protocolos de vigilancia Psicosociales de la salud específicos.

Consolidar indicadores de daños para correlacionar factores de riesgo y daños a la salud.

Como hemos visto hasta ahora se ha centrado en el análisis de las condiciones de trabajo y de los factores de riesgo y síntomas de estrés/satisfacción subjetiva a través de las técnicas de la encuesta subjetivas, en evaluaciones generales.

Propuestas:

Sobre desarrollo normativo:

- Propuesta de Protocolo de Vigilancia de la salud de riesgos psicosociales por la Autoridad Sanitaria.
- Con el fin de acabar con la situación de **infradeclaración de Enfermedades profesionales**, consideramos imprescindible la inclusión en la futura Ley de Salud Pública de un apartado concreto de salud laboral para mejorar los mecanismos de defensa de la salud de los trabajadores y la creación de Unidades Básicas de Salud, integradas por profesionales formados, capaces de detectar este tipo de patologías, y evitar que se traten como una enfermedad común.

Asimismo, reclamamos que se incluya la Lista de Enfermedades Profesionales que aprobó la Organización Internacional de Trabajo (OIT) en este año, al contemplar los trastornos mentales y de comportamiento (lo que deja la puerta abierta a la futura inclusión de riesgos psicosociales en el cuadro de enfermedades profesionales.

- Se analizarán en este marco las medidas que procedan adoptar para homogeneizar la **memoria anual de actividades** que los Servicios de Prevención ajenos han de presentar a la autoridad laboral competente, estableciendo, en su caso, un conjunto mínimo de datos que deba incluirse en la memoria. Todo ello con el fin de mejorar la calidad de las actividades preventivas desarrolladas y mejorar el sistema de información en materia de seguridad y salud laboral.
- Establecimiento de un **sistema de indicadores** para el seguimiento del impacto sobre la salud de las políticas relacionadas con el trabajo:
 - Informes periódicos del estado de salud de los trabajadores, integrando la información de los sistemas de información y vigilancia sobre la salud existentes.⁽⁴⁾
 - Promover los estudios de indicadores epidemiológicos de género, de patologías profesionales ó enfermedades del trabajo dominantes según actividad productiva y sectores, incluido la variable impacto de la crisis /reestructuración, en la salud.
 - Incorporar los factores de riesgo en trabajo a turnos y nocturno, violencia en el trabajo y acoso laboral, igualmente el factor crisis económica en la desagregación de los indicadores.
 - En la **memoria anual de actividades** que debe presentar el Servicio de prevención al Comité Seguridad y Salud y a la Autoridad laboral sanitaria, debemos exigir que se presenten una **información mínima de las conclusiones estadísticas de la vigilancia de la salud desarrollada**, tanto de los reconocimientos como de los estudios de investigación y epidemiológicos de las bajas por I.T., AA.TT. y EE.PP. Como nueva dimensión de la vigilancia de la salud al objeto de elaborar indicadores de salud de los trabajadores que ayuden a relacionar la causa y el efecto y por lo tanto la gravedad de los riesgos, especialmente para aquellos riesgos ergonómicos y Psicosociales.

⁽⁴⁾ Borrador Ley de salud pública, 2010, capítulo salud laboral.

- Desarrollo de la coordinación sanitaria, con **sistemas centinela** preventivo de las bajas por ITCC, el desarrollo digital de un sistema para diferenciar la enfermedad laboral de la común, al objeto de superar los procedimientos de estadísticas y de la visión economicista de la protección social.
- Proponemos la homologación de la tipología de los datos estadísticos de bajas por incapacidad temporal por contingencias comunes que elaboran las Mutuas y el Ministerio de Trabajo , con la inclusión entre otras variables de análisis de la dimensión de género; como ya se viene utilizando en el programa “trabajo, salud y genero” puesto en marcha en el marco de la Estrategia Europea 02/06 por el Ministerio de Sanidad.

Sobre negociación colectiva:

- Fomentar en la negociación colectiva la visión preventiva de los reconocimientos médicos de los RIESGOS PSICOSOCIALES.
- Para el colectivo de trabajadores que cambien de empresa por motivo de **subrogaciones** y que cambian a la vez de Mutua, al objeto de no iniciar la vigilancia de la salud desde cero, debemos exigir incluir en la negociación colectiva ésta cláusula de traslado automático de éstos a la nueva Mutua al objeto de garantizar el mantenimiento del sistema de información sanitaria en salud laboral, de acuerdo a las exigencias del RSP en su art. 39 ó en supuesto de negativa, (si las Mutuas entre sí no se transfieren los mismos), debemos negociar formulas como la creación de cartillas profesionales.
- Igualmente se deberá abordar la vigilancia de la salud de los trabajadores con contratos temporales, asunto no abordado hasta el momento en la normativa y que conviene no dejar desprotegido. Se pueden plantear formulas como la de retornar a la cartilla sanitaria.
- En el caso de existencia de **contratas y subcontratas**, exigir la aplicación del ART. 24 LPRL SOBRE RESPONSABILIDAD SOLIDARIA DE LA EMPRESA PRINCIPAL RESPECTO A CONTRATAS en cuanto riesgos Psicosociales.

- Otro aspecto cercano al anterior es el relativo a la vigilancia de a salud del colectivo de trabajadores con **contratos temporales**, asunto no abordado hasta el momento en la normativa, no existen y que conviene no dejar desprotegido como está actualmente y sobre el que recae el mayor grado de siniestralidad y riesgos de trabajo, se puede plantear formulas de regulación y control, la de retornar a la cartilla sanitaria por trabajador.

Ámbito de la Empresa.

Sobre la Metodología de evaluación de los Riesgos Psicosociales.

El Delegado de Prevención puede y debe intervenir para exigir que la evaluación de riesgos incluya los riesgos psicosociales, entre todos los riesgos a evaluar; en el caso de que la Empresa se niegue deberá presentarse denuncia ante la Inspección de Trabajo.

Puede estudiar los indicadores que oculten riesgo psicosociales como el absentismo, problemas en las relaciones entre compañeros, ambiente hostil realizar encuestas sobre clima laboral, y todas aquellas acciones con las que reunir información acerca del estado de salud de sus compañeros en lo que respecta a los riesgos psicosociales.

El primer paso para establecer un sistema de vigilancia de la salud será realizar una buena evaluación de riesgos en la que se incluya un estudio inicial del estado de salud de la población trabajadora. Es decir, hay que recoger desde el primer momento informaciones para disponer de **INDICADORES SANITARIOS** que nos ayuden a calificar la gravedad de los riesgos, que permitan una valoración de las capacidades de los trabajadores y que sirvan de referente para el seguimiento y control de la eficacia de futuras intervenciones preventivas (art. 5 RSP.).

- De modo que hay que fomentar el desarrollo de la **vigilancia colectiva** exigiendo la realización de estudios poblaciones (epidemiología laboral, y ENCUESTAS DE SALUD LABORAL: Estudios epidemiológicos de morbilidad en las empresas. ¿Por qué enferman los trabajadores, que patologías son

las dominantes en cada empresa?: Estudiar todas las enfermedades que se produzcan entre los trabajadores, a los solos efectos de identificar cualquier relación entre las causas de la enfermedad y los riesgos para la salud que puedan presentarse en los lugares de trabajo.⁽⁵⁾

El problema es el de confundir la encuesta con la evaluación general (la parte por el todo: Evaluar es correlacionar factores de riesgo con daños). El punto débil está en la falta de desarrollo y mejora de los indicadores de salud (daños, estudios epidemiológicos) dado que pasan como ITCC con una visión exclusivamente de protección económica, no preventiva.

- Debemos avanzar en la búsqueda de procedimientos consensuados de indicadores de salud de daños de las bajas por ITCC. En el marco de las memoria del Servicio de Prevención, participativos y consensuados para completar la evaluación de riesgos:
 - Grupos de discusión y de mejora
 - Encuestas de salud
- Por otro lado, debemos fomentar en el ámbito del Comité de seguridad y salud se acuerden cursos sobre conocimiento y gestión del estrés laboral, así como en el ámbito interno de UGT de beben desarrollar curso de formación para afiliados específicos del sector.

¿Cómo debe actuar el Delegado de prevención ante el conocimiento de una situación de Acoso Laboral?

El D.P tiene que aprender a reconocer un proceso de acoso cuando se encuentre con él. Siempre es mejor que el delegado que asista el caso conozca al acosador, ya que si conoce al enemigo con el que se enfrenta se reduce la ventaja de la que dispone ya que la actitud de la víctima cambia y éste comenzará a titubear antes de continuar con sus prácticas aberrantes.

⁽⁵⁾ Proyecto R.D. sobre criterios básicos recursos por actividad sanitaria de los SS.PP.

La respuesta activa e inmediata de la víctima de acoso, reduce las consecuencias y el deterioro del trabajador y mejora su situación personal para enfrentarse al problema.

Dilatar el problema en el tiempo solo agrava ese deterioro y no ayuda; inutiliza a la víctima para tomar medidas acerca del problema y reduce sus posibilidades de recuperación.

El acosador no cejará hasta la destrucción de su víctima.

Es ésta la que debe hacerle frente y poner todos los medios a su alcance para parar el proceso y dejar patente quien es el acosador y el daño que pretende.

Es importante el papel que puede jugar la organización sindical en la información y formación acerca del acoso psicológico.

Difundir las claves de estas situaciones ayuda a identificarlas, plantearlas en público, airearlas y sacarlas a la luz.

El hecho de que estas conductas sean consideradas como inaceptables es importante para las víctimas, pues les ayuda a comprender qué les ocurre, y por qué, y a salir del sentimiento de culpa.

También es positivo para los trabajadores que no son víctimas de acoso, pues aprenden a identificar el proceso y a hacerle frente si en un futuro se encuentran ante una situación de este tipo.

Esa labor de identificación y difusión también tiene su efecto sobre el acosador, ya que le transmite el mensaje de que esas actitudes no serán toleradas. Además, a los cómplices pasivos o activos se les hace saber que, colaborar con esas prácticas no es admisible.

La labor del Delegado de Prevención es fundamental. Resulta de gran apoyo para la víctima en los duros momentos del proceso.

- Ante todo, debemos escuchar a la víctima y explicarle que su caso, que no es el único, que no es culpa suya, que es algo que puede ocurrirle a cualquier persona puesto que no depende de nuestras circunstancias personales, sino de la

personalidad perversa del acosador y de circunstancias de la organización que fomentan o promueven esas prácticas.

- Es fundamental que se sienta escuchado y comprendido.
- Hay que apoyarle para hacer las gestiones oportunas ante la empresa.
- Ofrecerle los *servicios* jurídicos para denunciar el caso, si así lo decide.
- Pedirle que describa su caso con todos los detalles que recuerde, escribiendo una especie de “diario” en el que debe anotar cualquier cosa que suceda, en la fecha que sucede, y, si lo desea, los sentimientos que dichos actos le provocan, aunque conviene distinguir claramente entre hechos y sentimientos.
- Recopilar cualquier prueba documental que pueda haber:
 - Los testigos que puedan apoyarle, y otros casos como el suyo de los que tenga noticia, si existieran.
- Podemos proponerle diversas acciones dentro de la empresa:
 - Hablar con el acosador para transmitirle que su comportamiento no es admisible y que ha aflorado a la luz. En los casos en los que el acosador sea el jefe o empresario, no servirá este procedimiento, pero conviene dejarle claro que no se consentirá dicho comportamiento sin poner las medidas oportunas. Podemos hablar con sus compañeros, para obtener información acerca de otros casos, probables testigos, etc.
 - Plantear el caso a la dirección o al departamento de RRHH de la empresa para determinar si son conscientes o no de la situación e implicarlos en la solución del problema.
 - Una vez que se ha establecido que lo que nos plantea es en realidad un caso de acoso psicológico en el trabajo, debemos intentar evitar que la salud del trabajador se deteriore aun más. Propondremos la baja

médica para posteriormente hacer la reclamación de contingencia profesional.

- Como consecuencia de lo anterior, asesorar a la víctima para presentar la reclamación pertinente y que se reconozca el acoso como accidente de trabajo y no contingencia común.
- Ayudarle a buscar apoyo médico o psicológico si lo necesita.
- Asesorarle en la denuncia a la Inspección de Trabajo.
- Podemos iniciar una denuncia social con el objetivo de recoger apoyos para la víctima, y de que el caso sea público, conocido, que no quede oculto.
- En el seno del Comité de Seguridad y Salud, una vez que se ha solicitado una reunión para que se trate este tema, se deberá crear una comisión para estudiar el caso y poner en marcha los protocolos para prevenir este tipo de situaciones, si no existen protocolos de actuación, se debe poner en marcha la creación de dicho protocolo y determinar cual va a ser la actuación sobre el caso concreto planteado, pues este no puede dilatarse en el tiempo para evitar daños mayores a la víctima.
- En el caso de inexistencia del Protocolo de actuación preventiva, se promoverá en las empresas un **protocolo de buenas practicas frente al Acoso y violencia en el trabajo**, en el marco de un acuerdo de empresa de constitución de una comisión paritaria sobre la violencia en el trabajo, en el seno del Comité de Seguridad y Salud, superando la connotación del acoso únicamente como conflicto entre trabajadores y obviando la dimensión organizativa empresarial en el acoso.
- En el protocolo se debe incluir la declaración de principios, las actitudes y los criterios de cultura de empresa a defender. Es imprescindible que la voluntad de la empresa concrete, de manera nítida el rechazo y la persecución de todo tipo de acoso, y que todo ello quede recogido en un documento que manifieste la

tolerancia CERO contra todo tipo de comportamientos hostiles.

- Igualmente se deben incluir cláusulas reconociendo como riesgo el acoso laboral y no únicamente como conflicto entre trabajadores dejando que la Empresa actúe como juez y parte.

En el ámbito europeo, deberemos fomentar la realización de una convención ó jornadas internacionales para el desarrollo de una metodología de evaluación de factores Psicosociales por sectores de actividad.

NUEVA LISTA ACTUALIZADA DE ENFERMEDADES PROFESIONALES DE LA O.I.T. 2010

El Consejo de Administración de la Oficina Internacional del Trabajo (OIT) aprobó una nueva lista de enfermedades profesionales en su reunión de 25 de marzo de 2010. Esta nueva lista sustituye a la lista de EEPP que fue adoptada en 2002.

Esta lista de enfermedades profesionales de la OIT ha sido elaborada con el objetivo de ayudar a los países en la prevención, el registro, la notificación y, si procede, la indemnización de las enfermedades causadas por el trabajo.

La nueva lista incluye una serie de enfermedades profesionales reconocidas internacionalmente, desde enfermedades causadas por agentes químicos, físicos y biológicos hasta enfermedades de origen respiratorio y de la piel, trastornos del sistema osteomuscular y cáncer profesional. Por primera vez se han incluido de manera específica en la lista de la OIT los trastornos mentales y del comportamiento. En las secciones de la lista se incluyen además puntos abiertos en todas las secciones. Los puntos abiertos permiten el reconocimiento del origen profesional de enfermedades que no figuran en la lista siempre y cuando se haya establecido un vínculo entre la exposición a los factores de riesgo que resulte de la actividad laboral y las enfermedades contraídas por el trabajador.

La nueva lista ha sido el resultado de una cuidadosa preparación técnica y negociación política que han incluido consultas con los mandantes tripartitos, reacciones de los Estados miembros, el análisis de los factores de riesgo nuevos y emergentes en el lugar de trabajo, el examen de la práctica nacional en el reconocimiento de enfermedades profesionales, la evaluación del desarrollo científico internacional en la identificación de enfermedades profesionales, y el examen y la revisión por parte de las reuniones tripartitas de expertos.

Los criterios utilizados por los mandantes tripartitos para decidir qué enfermedades han de ser consideradas en la lista actualizada incluyen: que exista una relación causal entre la enfermedad y un agente, una exposición o un proceso de trabajo específico; que la enfermedad ocurra en relación con el ambiente de trabajo y/o en ocupaciones específicas; que la enfermedad tenga lugar entre grupos de trabajadores afectados con una frecuencia que excede la incidencia media en el resto de la población; y que haya evidencia científica de un patrón bien definido de la enfermedad tras la exposición y verosimilitud de la causa.

"El establecimiento de condiciones de trabajo seguras y saludables es un reto al que la OIT ha respondido desde su fundación en 1919. A medida que nuestro mundo se desarrolla, con las nuevas tecnologías y los nuevos modelos de trabajo, los retos cambian y aparecen nuevos riesgos. Cuando no se adoptan medidas de seguridad y salud, o cuando estas medidas fracasan, pueden ocurrir accidentes, lesiones, enfermedades e incluso la muerte. Las víctimas de lesiones laborales y enfermedades profesionales tienen que ser compensados adecuadamente y es necesario tomar acciones de prevención en el lugar de trabajo para poder prevenir nuevas víctimas. Esta nueva lista de enfermedades profesionales refleja el desarrollo más novedoso en cuanto a la identificación y el reconocimiento de enfermedades profesionales en el mundo de hoy.

2.4. Trastornos mentales y del comportamiento

2.4.1. Trastorno de estrés postraumático

2.4.2. Otros trastornos mentales o del comportamiento no mencionados en el punto anterior cuando se haya establecido, científicamente o por métodos adecuados a las condiciones y la práctica nacionales, un vínculo directo entre la exposición a factores de riesgo que resulte de las actividades laborales y lo(s) trastorno(s) mentales o del comportamiento contraído(s) por el trabajador



Encuesta europea de empresas sobre riesgos nuevos y emergentes

Resumen

El objetivo de la encuesta europea de empresas lanzada por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo no es otro que ayudar a gestionar con mayor eficacia las cuestiones de seguridad y salud en el trabajo, así como promover la salud y el bienestar de los trabajadores. Gracias a ella, los responsables políticos contarán con una información comparable de distintos países, que podrán utilizar para diseñar y aplicar nuevas políticas en este ámbito.

Índice

Contexto	1
Principales conclusiones	1
Gestión de la SST	3
Los riesgos psicosociales y su gestión	7
Factores impulsores y obstáculos	9
Participación de los trabajadores	12
Metodología de la encuesta	15

Contexto

A través de la Directiva marco 89/391/CEE y sus directivas específicas, la legislación de la Unión Europea (UE) ofrece a los trabajadores europeos un marco para el disfrute de un alto nivel de seguridad y salud en el lugar de trabajo (SST). La ejecución de estas disposiciones difiere de un país a otro, y su aplicación concreta varía en función del sector, la categoría del trabajador y el tamaño de la empresa. La importancia cada vez mayor de riesgos «emergentes», como el estrés, la violencia y el acoso, plantea un problema a los responsables políticos a la hora de desarrollar medidas de prevención eficaces.

En este contexto, la Encuesta europea de empresas sobre riesgos nuevos y emergentes (ESENER) de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA) interroga a directivos y representantes de los trabajadores en materia de seguridad y salud acerca de la manera en que se gestionan los riesgos de seguridad y salud en el lugar de trabajo, haciendo especial hincapié en los riesgos psicosociales, como el estrés laboral, la violencia y el acoso.

En la primavera de 2009, se entrevistó a un total de 28 649 directivos y 7 226 representantes de seguridad y salud en 31 países: la Europa de los Veintisiete (EU-27), Croacia, Noruega, Suiza y Turquía.

Desarrollada con la colaboración de los gobiernos y los interlocutores sociales europeos, la encuesta ESENER tiene por objetivo ayudar a los centros de trabajo de toda Europa a gestionar de manera más eficaz las cuestiones de seguridad y salud, así como ofrecer a los responsables políticos una información comparable de diferentes países, que podrán utilizar para diseñar y aplicar nuevas políticas. Además de interesarse por las prácticas de gestión, la encuesta ESENER estudia detalladamente la manera en que se implica a los trabajadores en la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo, por tratarse de un factor importante a la hora de ejecutar satisfactoriamente medidas de prevención en el lugar de trabajo.

Principales conclusiones

Nuestra sociedad evoluciona al ritmo de las nuevas tecnologías y de las cambiantes condiciones económicas y sociales, lo cual hace que nuestros lugares de trabajo, nuestras prácticas laborales y nuestros procesos de producción estén igualmente sometidos a constantes cambios. Esta nueva situación laboral trae consigo riesgos y problemas nuevos y emergentes, que exigen planteamientos políticos, administrativos y técnicos que garanticen unos altos niveles de seguridad y salud en el trabajo.

Las conclusiones de la encuesta ESENER (*) indican que las empresas europeas adoptan medidas for-

(*) La encuesta ESENER no incluye a las empresas con menos de 10 trabajadores ni a los sectores agrícola, forestal y pesquero (NACE A), a los hogares (NACE T) ni a los organismos extraterritoriales (NACE U).



ESENER Resumen

males (basadas en políticas y procedimientos) para hacer frente tanto a los problemas relacionados con la SST en general como a los riesgos psicosociales, pero que también recurren a iniciativas menos formales (*ad hoc*), especialmente en lo referente a los riesgos psicosociales.

- Las políticas formales de SST son más habituales en grandes empresas y, por países, en Irlanda, el Reino Unido, los Países Bajos y los países escandinavos, en comparación con los países del sur de Europa, los nuevos Estados miembros y los países candidatos. Ello puede deberse a diferencias nacionales en materia de sensibilización, conocimientos y tradición en la gestión de la SST.
- Las empresas que carecen de una política de SST o que no llevan a cabo evaluaciones de riesgos o medidas similares (†) mencionan como motivos principales el hecho de no considerarlo útil y de no disponer de las competencias suficientes. Este hecho se observa con mayor frecuencia en empresas pequeñas y en determinados países. Cabe señalar que la complejidad jurídica no parece suponer un obstáculo principal para la adopción de políticas de SST.
- Las evaluaciones de riesgos y otras medidas similares son más habituales en empresas con representantes de seguridad y salud, y en grandes empresas, así como en los sectores de mayor riesgo. Así pues, la representación de los trabajadores parece ser un factor impulsor clave en materia de SST.
- Más de un tercio de las empresas —especialmente las más pequeñas— subcontrata las evaluaciones de riesgos a proveedores externos. No obstante, existen diferencias significativas en función de los países, con unos niveles de subcontratación especialmente bajos en Dinamarca, el Reino Unido, Suecia y Estonia, incluso en las empresas más pequeñas.
- En cerca del 40% de las empresas, las cuestiones de SST se abordan con frecuencia en las reuniones de altos directivos, mientras que la participación del personal con cargos de responsabilidad en la gestión de la SST es muy alta o bastante alta en la mayoría de ellas (75%). Este hecho resulta alentador, ya que la participación del personal con cargos de responsabilidad es fundamental para la ejecución de unas buenas prácticas de SST.
- Los accidentes, los trastornos musculoesqueléticos (TME) y el estrés laboral son las cuestiones de SST que más preocupan a las empresas europeas. La violencia y, especialmente, el acoso moral y el hostigamiento, parecen generar una gran preocupación en numerosas empresas.
- La gestión de los riesgos psicosociales es más frecuente en el sector sanitario y social, así como en las grandes empresas. Los países del sur de Europa —salvo España— parecen menos sensibilizados sobre los riesgos psicosociales y menos propensos a adoptar medidas para gestionarlos.
- El uso de procedimientos formalizados para la gestión de los riesgos psicosociales solo está generalizado en algunos países, como Irlanda, el Reino Unido, los Países Bajos y los países escandinavos, así como en las grandes empresas y en los sectores público, educativo, sanitario, social y de la intermediación financiera.
- Por lo general, las empresas gestionan los riesgos psicosociales proporcionando formación y realizando cambios en la organización del trabajo. Sin embargo, solo alrededor de la mitad de los encuestados informan a los trabajadores acerca de los riesgos psicosociales y sus efectos en la salud y la seguridad.
- El cumplimiento de las obligaciones jurídicas y las solicitudes de los trabajadores parecen ser los principales factores impulsores en la gestión de la SST en general y de los riesgos psicosociales en particular.
- Los principales obstáculos mencionados en lo referente a la gestión de los riesgos psicosociales en las empresas son la percepción de esta cuestión como un tema sensible y la falta de sensibilización y de recursos.

(†) La encuesta ESENER se interesa por comprobaciones del lugar de trabajo y no por evaluaciones de riesgos, que son más formales.

- Los directivos reconocen que la participación del trabajador es un factor clave para el éxito de la gestión de la SST y de los riesgos psicosociales. Por tanto, la función de los interlocutores sociales sigue siendo crucial para la ejecución de medidas eficaces.

Gestión de la SST

La seguridad y la salud en el trabajo (SST) es un ámbito multidisciplinario que engloba todo lo referente a la protección de la seguridad, la salud y el bienestar de las personas que efectúan un trabajo. La naturaleza cada vez más compleja de los procesos de trabajo y los cambios en las condiciones de trabajo provocan la aparición de nuevos tipos de riesgo, así como la evolución de los riesgos existentes. Por ello, la SST necesita un enfoque nuevo y sistemático. Se requieren soluciones que permitan a los empleadores integrar los principios de seguridad y salud en todos los niveles operativos y en todos los tipos de actividad, a fin de concretarlos en medidas apropiadas y de carácter permanente.

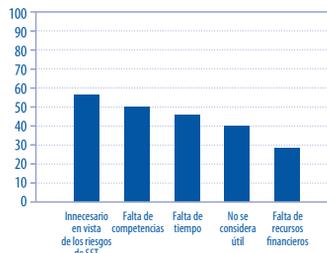
Gestión general de la seguridad y la salud en la empresa

- La mayoría de las empresas (76 %) afirmaron que contaban con una política de SST documentada, un sistema de gestión definido o un plan de acción, con una mayor prevalencia en las grandes empresas. Por países, las proporciones más altas se registraron en el Reino Unido (98%), España (97%) e Irlanda (96%), y las más bajas en Grecia (38%), Turquía (38%) y Luxemburgo (46%).
- Un 33% de las empresas que contaban con una política documentada consideran que esta influye mucho en la SST de sus lugares de trabajo, y aproximadamente un 52% estiman que influye en alguna medida. Esta proporción fue mayor en las grandes empresas, debido probablemente a los recursos de que disponen para aplicar dichas políticas con eficacia y a una mayor presencia de procedimientos formales.
- El principal motivo mencionado para no disponer de una política de este tipo es el hecho de considerarla «innecesaria en vista de los riesgos de SST en

la empresa» (54 %) (gráfico 1). Este hecho es especialmente frecuente en el sector de la intermediación financiera (69%) y en las pequeñas empresas, lo cual puede ser signo bien de una ausencia real de riesgos, bien de un menor nivel de sensibilización en las pequeñas y medianas empresas. Por países, esta categoría es más importante en la República Checa (71%) y en Polonia (70%).

- El segundo motivo más frecuente es la «falta de competencias» para desarrollarlas (51%), con una incidencia mayor en Alemania (65%) y Francia (60%). De nuevo, este dato resulta interesante, ya que señala una posible carencia de las competencias necesarias para ejecutar políticas y sistemas de SST a nivel empresarial, incluso en los Estados miembros más antiguos.
- Las empresas reconocieron que la participación en la SST es un factor esencial para la ejecución de medidas en materia de SST. La encuesta ESENER estudia dicha participación basándose en los altos directivos y el personal con cargos de responsabilidad.
- Las cuestiones de SST se abordaron «frecuentemente» en las reuniones de altos directivos solamente en el 40% de las empresas encuestadas. Se observó que la incidencia de esta

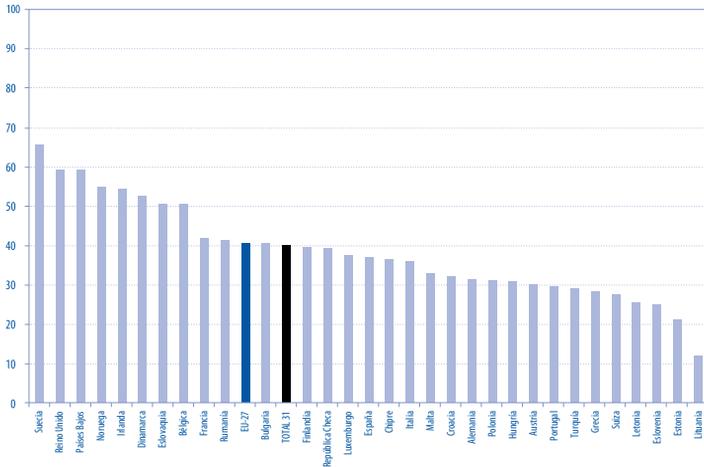
Gráfico 1: Motivos por los que no existe una política documentada, un sistema de gestión o un plan de acción (porcentaje de empresas de la EU-27).



Base: Empresas que NO cuentan con una política documentada, un sistema de gestión o un plan de acción.

ESENER Resumen

Gráfico 2: La seguridad y la salud en el trabajo abordadas frecuentemente en reuniones de altos directivos, por países (porcentaje de empresas).



Base: Total de empresas.

- categoría guardaba una proporción directa con el tamaño de las empresas. Por países, se dio una mayor incidencia en Suecia (66%), el Reino Unido (60%) y los Países Bajos (60%), mientras que los porcentajes más bajos se registraron en Lituania (14%) y Estonia (22%) (gráfico 2).
- Aproximadamente un 15% de los encuestados afirmaron que las cuestiones de SST no se abordan prácticamente nunca en las reuniones de altos directivos.
- La implicación del personal con cargos de responsabilidad al respecto se considera un factor clave para el éxito de gestión de la SST, por lo que el hecho de que su participación sea alta o muy alta en la mayoría de las empresas (75%) resulta alentador. Los niveles de participación más altos se registraron en Italia (92%) y los Países Bajos (90%).
- Los expertos en seguridad (71%) y los médicos del trabajo (69%) son los servicios de SST más utilizados en la Europa de los Veintisiete. Las empresas de mayor tamaño presentan un uso más elevado de todos los tipos de servicios de SST.
- Las empresas de algunos países, como Finlandia, recurren a una gran variedad de expertos en SST, mientras que en otros países, como Grecia, la gama de expertos solicitados es mucho más reducida. Son muchas las razones que podrían explicar este fenómeno, como las carencias en materia de sensibilización, priorización o expertos disponibles (cuadro 1).
- Se observó que el uso de «psicólogos» era más habitual en el sector sanitario y social (37%) y en la educación (33%), debido probablemente al alto nivel de sensibilización e información acerca de los riesgos psicosociales que caracteriza a estos sectores.

Cuadro 1: Utilización de servicios de SST: países con las tasas más altas y más bajas (porcentaje de empresas).

Experto (porcentaje empresas EU-27)	País	
	Tasa alta	Tasa baja
Experto en seguridad (71 %)	Italia (93 %)	Dinamarca (15 %)
	Eslovaquia (87 %)	Estonia (21 %)
	Letonia (87 %)	Turquía (23 %)
	Finlandia (97 %)	Dinamarca (13 %)
Médico del trabajo (69 %)	Hungría (97 %)	Suiza (13 %)
	Bélgica (94 %)	Lituania (15 %)
	Italia (86 %)	Turquía (19 %)
Asesoría general en SST (62 %)	España (82 %)	Francia (20 %)
	Hungría (80 %)	Grecia (24 %)
	Finlandia (77 %)	Grecia (7 %)
	Suecia (68 %)	Hungría (8 %)
Experto en ergonomía (28 %)	España (59 %)	Austria (11 %)
	Suecia (65 %)	Grecia (4 %)
Psicólogo (16 %)	Finlandia (52 %)	Lituania (5 %)
	Dinamarca (48 %)	Turquía (6 %)

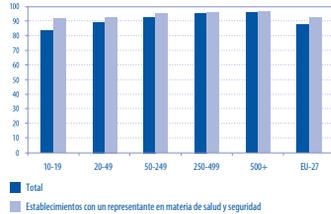
Base: Total de empresas.

Evaluaciones de riesgos o medidas similares

Un aspecto importante de SST que examina la encuesta ESENER es la realización de comprobaciones periódicas de seguridad y salud en los lugares de trabajo en el marco de una evaluación de riesgos u otra medida similar (2).

- La mayoría de las empresas de la Europa de los Veintisiete (87 %) efectúan comprobaciones en el marco de una evaluación de riesgos u otra medida similar, con un porcentaje ligeramente superior en las empresas que tienen un representante de seguridad y salud. Estos datos tienen en cuenta todas aquellas medidas menos formales que se llevan a cabo, especialmente en las pequeñas empresas (gráfico 3).
- Por países, las empresas de Italia (99 %), el Reino Unido (97 %) y España (95 %) ofrecen los mayores niveles de evaluación de riesgos o medidas similares. Por sectores, los porcentajes más altos —más del 90%— corresponden, como

Gráfico 3: Empresas que comprueban periódicamente la seguridad y la salud de sus lugares de trabajo en el marco de una evaluación de riesgos u otra medida similar, por tamaños (porcentaje de empresas de la EU-27).



Base: Total de empresas.

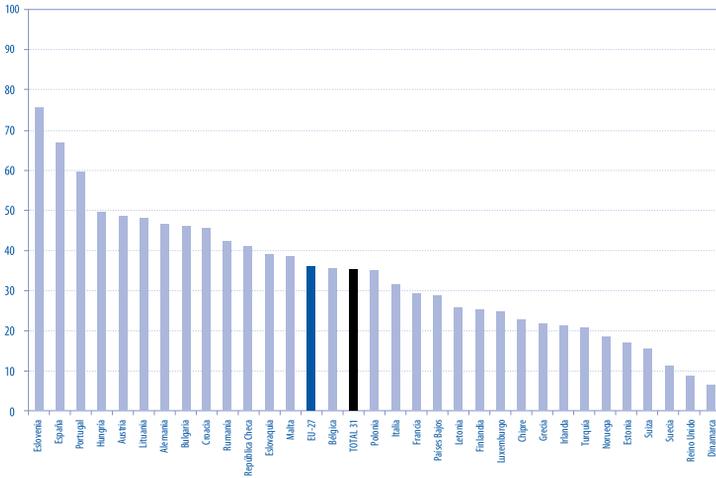
cabía esperar, a aquellos de mayor riesgo, como la minería (99%), la industria manufacturera (91%) y la construcción (91%).

- En toda la Unión Europea, el 36% de las empresas declaran subcontratar las evaluaciones de riesgos a proveedores externos, pero las cifras varían mucho de unos países a otros (gráfico 4).
- En general, cuanto más pequeña es una empresa, más probable es que subcontrate la evaluación de riesgos a proveedores externos. No obstante, en algunos países la subcontratación constituye un fenómeno excepcional incluso en las empresas más pequeñas encuestadas (por ejemplo, en Dinamarca).
- Estas diferencias entre países pueden deberse a las diferentes regulaciones nacionales de los servicios de SST o a la extensión de la práctica de la subcontratación, pero hay que recordar que la subcontratación también puede estar asociada a un compromiso insuficiente en materia de gestión de la SST.
- El 83% de las empresas afirma realizar comprobaciones de forma periódica. Las comproba-

(2) La encuesta ESENER se interesa por comprobaciones del lugar de trabajo y no por evaluaciones de riesgos, que son más formales.



ESENER Resumen

Gráfico 4: Evaluaciones de riesgos o comprobaciones subcontratadas habitualmente a proveedores de servicios externos, por países (porcentaje de empresas).


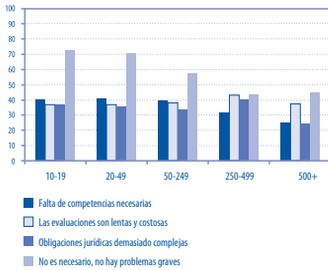
Base: Empresas que efectúan comprobaciones de seguridad y salud periódicas en sus lugares de trabajo.

ciones a «petición de los trabajadores» son más habituales cuanto mayores son las empresas, lo cual puede reflejar la fuerte presencia de representantes de seguridad y salud en ellas.

- Los ámbitos que fueron objeto de estas comprobaciones con mayor frecuencia fueron los «equipos y el entorno de trabajo» (96 %) y la «organización del trabajo» (75 %), mientras que las medidas de seguimiento se centraron en los «equipos y el entorno de trabajo» (84 %), la «formación» (80 %) y la «organización del trabajo» (63 %). Si bien las medidas aplicadas tendieron a priorizar cuestiones más tradicionales —como los equipos, el entorno laboral y la formación—, cabe señalar que un porcentaje significativo de empresas también afirmaron haberse centrado en aspectos organizativos.

- En el 12 % de las empresas que **no** realizaban comprobaciones periódicas de seguridad y salud, el motivo que se citó con más frecuencia fue: «No es necesario porque no tenemos problemas graves» (71 %). Por países, este motivo se utilizó mucho en la República Checa (95 %) y Dinamarca (92 %), mientras que en España (50 %) y Grecia (52 %) su incidencia se encontraba por debajo de la media. Dado que esta justificación fue más habitual en las empresas más pequeñas, cabe preguntarse si los problemas graves son menos probables en ellas o si tienen una menor sensibilización en materia de SST (gráfico 5).
- En cambio, solo un 37 % de los encuestados dijeron no efectuar comprobaciones debido a unas «obligaciones jurídicas demasiado complejas».

Gráfico 5: Motivos por los que no se efectúan estas comprobaciones periódicas, por tamaños de empresa (porcentaje de empresas de la EU-27).



Base: Empresas que no efectúan comprobaciones de seguridad y salud periódicas en sus lugares de trabajo.

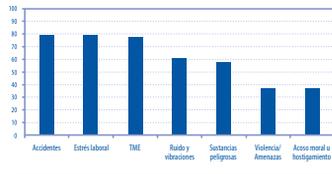
Riesgos de seguridad y salud

- El tema que más preocupaba a los directivos europeos eran los accidentes (80% muy o bastante preocupados), seguidos del estrés laboral (79%) y de los trastornos musculoesqueléticos (78%) (gráfico 6). La violencia o las amenazas de violencia y el acoso moral preocupan mucho o bastante a casi un 40% de los encuestados, siendo la proporción mayor en el sector sanitario y social, y en la educación (cuadro 2).
- Las pequeñas empresas son menos proclives a afirmar que les preocupe mucho o en cierta medida algún riesgo. Ello podría explicarse por una verdadera ausencia de riesgos en estas empresas o simplemente por su menor sensibilización sobre ellos.

Los riesgos psicosociales y su gestión

Los importantes cambios en el mundo laboral están desembocando en riesgos psicosociales emergentes. Dichos riesgos guardan relación con la manera en que se planea, organiza y gestiona el trabajo, así como con el contexto socioeconómico de trabajo, y sus efectos son un mayor nivel de estrés y un riesgo de deterioro grave de la salud física y mental.

Gráfico 6: Cuestiones que preocupan mucho o bastante (porcentaje de empresas de la EU-27).



Base: Total de empresas.

Cuadro 2: Temas de preocupación en materia de seguridad y salud, y sectores en los que suelen preocupar mucho o bastante (porcentaje de empresas de la EU-27).

Problemas (porcentaje empresas EU-27)	Sector de actividad
Accidentes (80%)	Construcción (90%)
	Suministro de electricidad, gas y agua (87%)
Estrés laboral (79%)	Sanidad y trabajo social (91%)
	Educación (84%)
TME (78%)	Suministro de electricidad, gas y agua (87%)
	Sanidad y trabajo social (86%)
Ruido y vibraciones (61%)	Industrias extractivas (84%)
	Construcción (82%)
Sustancias peligrosas (58%)	Suministro de electricidad, gas y agua (75%)
	Industrias extractivas (73%)
Violencia o amenazas de violencia (37%)	Sanidad y trabajo social (57%)
	Educación (51%)
Acoso moral u hostigamiento (37%)	Sanidad y trabajo social (47%)
	Educación (47%)

Base: Total de empresas.

- En cuanto a los factores que favorecen los riesgos psicosociales, los que más preocupan a los directivos son el «apremio de tiempo» (52%) y los «contactos conflictivos con clientes, pacientes, etcétera» (50%) (gráfico 7). Se registró una mayor preocupación por el «apremio de tiempo» en las grandes empresas y en el sector inmobiliario (61%), así como en los países escandinavos (especialmente en Suecia, con un 80%). Los niveles de preocupación más bajos se registraron en Italia (31%), Hungría (37%) y Letonia (41%).

ESENER Resumen

Gráfico 7: Preocupación de los directivos por los factores que contribuyen a los riesgos psicosociales en el trabajo (porcentaje de empresas de la EU-27).

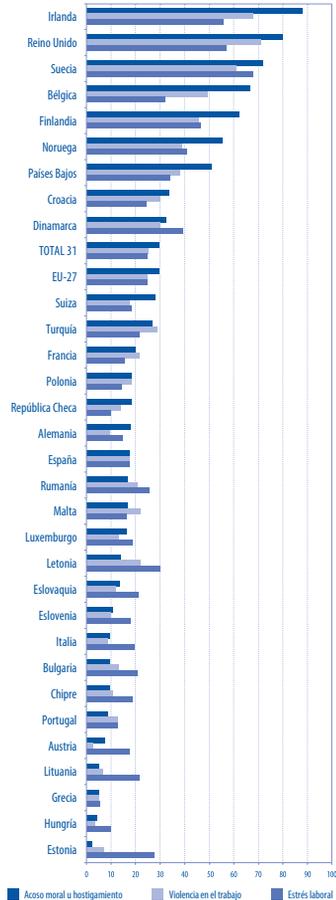


Base: Total de empresas.

Gestión de riesgos psicosociales

- La encuesta ESENER examina la gestión de los riesgos psicosociales de dos maneras: a) averiguando si existen procedimientos para gestionar el estrés laboral, la violencia y el acoso moral de manera formal, y b) observando si se han adoptado medidas para controlar riesgos psicosociales específicos.
- Más de un tercio de las empresas de la Europa de los Veintisiete afirmaron contar con **procedimientos** para gestionar el acoso moral o el hostigamiento (30%), la violencia en el lugar de trabajo (26%) o el estrés laboral (26%). Se observaron unas proporciones más altas en las grandes empresas.
- Son pocos los países en los que se observa un recurso sistemático a estos procedimientos más formalizados; las cifras más altas se registraron en Irlanda, el Reino Unido, los países escandinavos y Bélgica (gráfico 8). Por sectores, estos procedimientos son más frecuentes en la sanidad y el trabajo social, la educación y la intermediación financiera. Los resultados observados podrían guardar relación con la

Gráfico 8: Procedimientos para gestionar los riesgos psicosociales en el trabajo, por países (porcentaje de empresas).

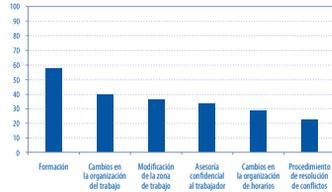


Base: Total de empresas.

naturaleza del trabajo en estos sectores específicos y con el nivel de sensibilización y la costumbre de gestionar riesgos psicosociales en estos países concretos.

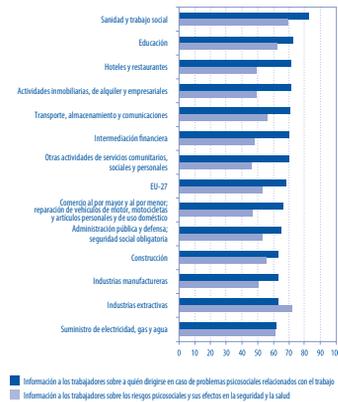
- Entre las **medidas** adoptadas, las más frecuentes son la «formación» (58%) y los «cambios en la organización del trabajo» (40%) (gráfico 9). Los porcentajes son más altos en las grandes empresas, mientras que el sector sanitario y social obtiene constantemente cifras elevadas en todas las categorías evaluadas.
- Una vez más, las medidas para gestionar riesgos psicosociales son más frecuentes en Irlanda, el Reino Unido, los países escandinavos y los Países Bajos. En las pequeñas empresas, así como en los países del sur de Europa y en el sector manufacturero, se adoptan menos medidas psicosociales.
- El 53% de las empresas dicen informar a los trabajadores sobre los riesgos psicosociales y sus efectos en la seguridad y la salud, mientras que son un 69% las que les dicen con quién ponerse en contacto en caso de padecer problemas psicosociales relacionados con el trabajo. En ambos casos, las grandes empresas presentan unos porcentajes más altos.
- Por sectores, son las industrias extractivas (71%) y el sector sanitario y social (69%) los que informan con mayor frecuencia a los trabajadores sobre los riesgos psicosociales y sus efectos en la seguridad y la salud. La información sobre a quién dirigirse en caso de problemas psicosociales relacionados con el trabajo se proporciona con mayor frecuencia en los sectores sanitario y social (83%) y educativo (73%) (gráfico 10).

Gráfico 9: Medidas para gestionar los riesgos psicosociales en el trabajo (porcentaje de empresas de la EU-27).



Base: Total de empresas.

Gráfico 10: Información a los trabajadores sobre riesgos psicosociales, por sectores (porcentaje de empresas de la EU-27).



Base: Total de empresas.

Factores impulsores y obstáculos

Las razones que motivan el interés de las empresas por ocuparse de la gestión de la SST y de los riesgos psicosociales —o por no hacerlo— dependen de numero-

sos factores, como el cumplimiento de leyes y normativas, la racionalidad, la comprensión de las ventajas comerciales o los costes, la orientación hacia determinados valores o normas, etcétera. Sin embargo, existe una serie de factores preponderantes, como el nivel de sensibilización y de priorización, el compromiso de

ESENER Resumen

los directivos o la participación de los trabajadores, que constituyen importantes factores impulsores en la gestión de la SST y de los riesgos psicosociales.

Gestión de la SST: factores impulsores

- El principal motivo por el cual las empresas se ocupan de la seguridad y la salud es el «cumplimiento de obligaciones jurídicas», como señalan el 90% de los directivos de la Europa de los Veintisiete encuestados (cuadro 3). No existen diferencias significativas por tamaños de empresa o por sectores.
- El segundo motivo más frecuente es la «reclamación por parte de los trabajadores o de sus representantes» (76%), siendo la proporción más baja la del sector de hoteles y restaurantes (71%) y la más alta, la de las industrias extractivas (87%).

Cuadro 3: Motivos por los cuales las empresas se ocupan de la seguridad y la salud (porcentaje de empresas de la EU-27 que los consideran «muy importantes»).

Motivos (porcentaje empresas EU-27)	País	
	Tasa alta	Tasa baja
Cumplimiento de obligaciones jurídicas (90%)	Hungría (97%)	Grecia (70%)
	Rumanía (96%)	Chipre (73%)
	Finlandia (96%)	Letonia (74%)
	Finlandia (96%)	Croacia (23%)
Reclamación por parte de los trabajadores o de sus representantes (76%)	Rumanía (91%)	Bulgaria (54%)
	Dinamarca (90%)	Eslovenia (55%)
	Turquía (89%)	Croacia (12%)
Reclamación por parte de los clientes o preocupación por el prestigio de la empresa (67%)	Portugal (83%)	Eslovenia (40%)
	Rumanía (83%)	Austria (46%)
	Finlandia (93%)	Croacia (10%)
	Noruega (91%)	Italia (33%)
Retención del personal y gestión del absentismo (59%)	Países Bajos (87%)	Polonia (37%)
	Alemania (80%)	Croacia (16%)
	Turquía (73%)	Austria (25%)
Presiones por parte de la inspección del trabajo (57%)	Rumanía (68%)	Bulgaria (28%)
	Turquía (84%)	Croacia (15%)
	Motivos económicos o de rendimiento (52%)	Rumanía (83%)
	Portugal (78%)	Luxemburgo (38%)

Base: Total de empresas.

- La «reclamación por parte de los clientes o pre-ocupación por el prestigio de la empresa» también es un factor impulsor en la gestión de la SST (67%); así lo afirman el 77% de los directivos en el sector de hoteles y restaurantes, pero solo un 53% en la Administración pública.

Gestión de la SST: obstáculos

- En lo referente a las principales dificultades en la gestión de la seguridad y la salud, la «falta de recursos (tiempo, personal o dinero)» es el principal factor para el 36% de las empresas de la Europa de los Veintisiete (cuadro 4), con una proporción del 51% en la Administración pública. Por países, este obstáculo es el más importante en Rumanía (74%), Portugal (61%) y Letonia (60%), todo lo contrario que en Austria (19%), Finlandia (21%) y los Países Bajos (22%).
- El segundo factor más frecuente, la «falta de sensibilización» (26%), es un obstáculo especialmente relevante en Rumanía (69%), Portugal (61%) y Chipre (51%), mientras que en Dinamarca (6%), Croacia (8%) y Eslovaquia (8%) su importancia es mínima. La «falta de competencias» es un obstáculo importante para el 24% de las empresas, con unos porcentajes que oscilan entre el 5% en Eslovenia, Croacia y Eslovaquia, y el 57% en Portugal, el 55% en Turquía y el 54% en Rumanía.
- Los resultados por sectores muestran que la «falta de sensibilización» es vista como la mayor dificultad por el 31% de los encuestados

Cuadro 4: Principales dificultades en la gestión de la seguridad y la salud (porcentaje de empresas de la EU-27).

Factor	Porcentaje empresas EU-27
Falta de recursos, como tiempo, personal o dinero	36%
Falta de sensibilización	26%
Falta de competencias	24%
Cultura de empresa	24%
Sensibilidad de la cuestión	23%
Falta de apoyo o orientación técnicos	21%

Base: Total de empresas.

en la construcción, en comparación con el 17% registrado en la intermediación financiera. Al mismo tiempo, el 28% de los encuestados en la Administración pública consideran la «falta de competencias» como un obstáculo, frente al 14% en la intermediación financiera.

Riesgos psicosociales: factores impulsores

- En las empresas que afirman contar con procedimientos, el principal motivo por el cual se gestionan los riesgos psicosociales es el «cumplimiento de obligaciones jurídicas» (un 63% de los encuestados en la Europa de los Veintisiete), seguido a una distancia considerable por la «reclamación por parte de los trabajadores o de sus representantes» (36%) (gráfico 11).
- El «cumplimiento de obligaciones jurídicas» es un motivo particularmente frecuente en España (85%), Irlanda (78%) y Bulgaria (77%), al contrario que en Grecia (30%), Eslovaquia (33%) y Chipre (35%).
- La «reclamación por parte de los trabajadores o de sus representantes» es más habitual como factor impulsor de la gestión de los riesgos psicosociales en las grandes empresas que en las pequeñas. Se observan diferencias entre países como Finlandia (63%), Suecia (59%) y Dinamarca (58%),

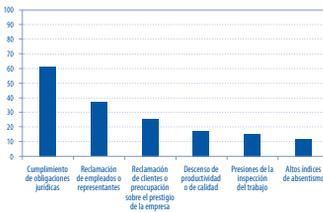
con los porcentajes más altos, e Italia (20%), Eslovenia (20%) y Croacia (23%). Ello puede deberse a diferencias en los sistemas de relaciones laborales, especialmente en lo referente a la receptividad de las empresas ante la demanda de los trabajadores (o de sus representantes).

- Por sectores, la «reclamación por parte de los trabajadores o de sus representantes» es el factor impulsor más habitual para la gestión de los riesgos psicosociales en el sector sanitario y social (49%), pero solo es citado por un 29% de las empresas de la construcción.

Riesgos psicosociales: obstáculos

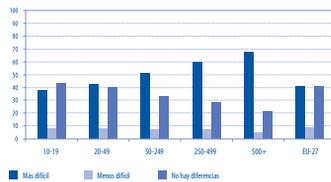
- El 42% de los directivos consideran que gestionar los riesgos psicosociales es más difícil que gestionar otras cuestiones de seguridad y salud. Contrariamente a lo esperado, las grandes empresas hacen referencia a esta dificultad añadida con mayor frecuencia que las pequeñas empresas (gráfico 12).
- Los principales factores por los cuales los riesgos psicosociales son más difíciles de gestionar son la «sensibilidad de la cuestión», la «falta de sensibilización», la «falta de recursos (tiempo, personal o dinero)» y la «falta de formación». La «sensibilidad de la cuestión» percibida supone un mayor obstáculo en las grandes empresas, al igual que los problemas relacionados con la «cultura de empresa» (cuadro 5).

Gráfico 11: Motivos para ocuparse de los riesgos psicosociales (porcentaje de empresas de la EU-27).



Base: Empresas que afirmaron contar con procedimientos y medidas de gestión de los riesgos psicosociales.

Gráfico 12: Dificultad de gestión de los riesgos psicosociales en comparación con otras cuestiones de seguridad y salud, por tamaño de empresa (porcentaje de empresas de la EU-27).



Base: Total de empresas.



ESENER Resumen

Cuadro 5: Factores que dificultan particularmente la gestión de los riesgos psicosociales (porcentaje de empresas de la EU-27).

Factor	Porcentaje empresas EU-27
Sensibilidad de la cuestión	53%
Falta de sensibilización	50%
Falta de recursos, como tiempo, personal o dinero	49%
Falta de formación o competencias	49%
Falta de apoyo u orientación técnicos	33%
Cultura de empresa	30%

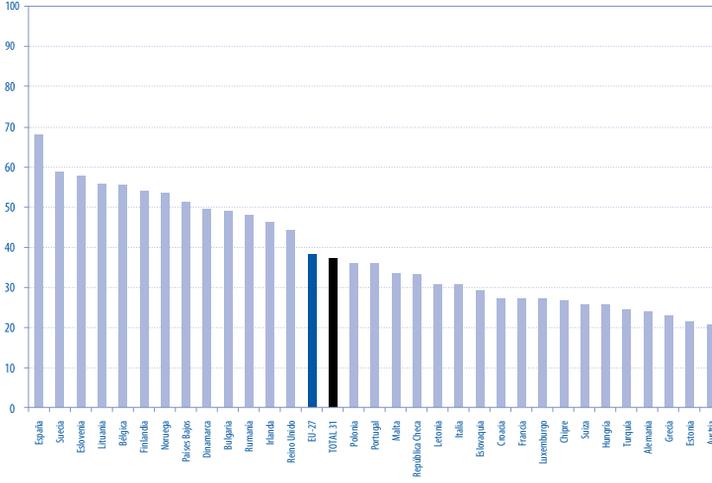
Base: Empresas que afirman que la gestión de los riesgos psicosociales es más difícil que otras cuestiones de seguridad y salud.

- La «sensibilidad de la cuestión» es un obstáculo que se menciona con mayor frecuencia en Turquía (76 %) y Dinamarca (68 %), mientras que en Austria (18 %), Hungría (21 %) y Eslovaquia (22 %) su incidencia es menor. Por otra parte, la «falta de sensibilización» es especialmente elevada en Turquía (75 %), Estonia (64 %) y el Reino Unido (61 %).
- La «falta de recursos» es más habitual en Turquía (80 %), Portugal (65 %) y Lituania (63 %), y menos frecuente en los Países Bajos (34 %), Austria (35 %) e Italia (38 %).
- Por sectores, la «falta de recursos» es el factor que más obstaculiza la gestión de los riesgos psicosociales en la educación, con un 61 %, frente al 41 % en la intermediación financiera. En cambio, el 61 % de los encuestados en el sector de la intermediación financiera mencionan la «falta de sensibilización» como obstáculo, mientras que en el de la sanidad y el trabajo social solo lo hace un 40 %. La «falta de formación o de competencias» es vista como un obstáculo por un 65 % de los encuestados en el sector de la intermediación financiera, frente al 39 % en la sanidad y el trabajo social.
- Como promedio, el 38 % de las empresas de la Europa de los Veintisiete recurrieron a información o apoyo externos para gestionar los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo. Las grandes empresas (64 % en aquellas con más de 500 trabajadores) son más activas en este sentido que las pequeñas empresas (32 % en aquellas con entre 10 y 19 trabajadores).
- Por países, las empresas de Austria (21 %), Estonia (21 %) y Grecia (23 %) son las que menos se apoyan en fuentes externas, y las empresas de España (68 %), Suecia (59 %) y Eslovenia (58 %), las que más (gráfico 13). En lo que respecta a los sectores, se observa una mayor utilización de información y apoyo externos en la sanidad y el trabajo social (53 %), frente a los bajos niveles de la industria manufacturera (33 %) y la construcción (33 %).
- El 35 % de las empresas que utilizaron información y apoyo externos afirman que necesitarían un apoyo adicional en este sentido; esta necesidad es más pronunciada en Chipre (64 %), Letonia (59 %) y Portugal (58 %), mientras que en Austria (10 %), los Países Bajos (15 %) y Suiza (20 %) su incidencia es menor. Por sectores, la necesidad de apoyo adicional se hizo sentir más en la educación (45 %) y la Administración pública (45 %).
- El 43 % de los directivos de las empresas que no recurrieron a información o a apoyos externos reconocen que este tipo de información les resultaría útil. Por sectores, las cifras más altas se registraron en la Administración pública (61 %), la sanidad y el trabajo social (58 %) y la educación (54 %), mientras que, por países, Portugal (73 %), Turquía (72 %) y Rumanía (71 %) ocupan las primeras posiciones.
- El ámbito en el que la información o el apoyo sería más útil es la «elaboración y la aplicación de medidas de prevención» (91 %), seguido de la «inclusión de los riesgos psicosociales en las evaluaciones de riesgos» (83 %) y la «gestión de cuestiones específicas como la violencia, el acoso y el estrés» (77 %).

Participación de los trabajadores

La encuesta ESENER realiza una distinción entre la participación informal (entendiendo esta como la implicación de los trabajadores) y la participación formal de los trabajadores mediante la representación en los comités de empresa y la representación sindical de base. Esta distinción se justifica por las diferencias existentes entre ambas en cuanto al alcance de la participación y a su grado de regulación. La participación informal o «directa» puede darse en todo tipo de empresas, independientemente

Gráfico 13: Recurso a información o apoyo externos en la gestión de los riesgos psicosociales en el trabajo, por países (porcentaje de empresas).



Base: Total de empresas.

mente de su tamaño o del sector al que pertenecan. En cambio, la participación formal o institucional requiere la creación de organismos formales acordes con los marcos jurídicos nacionales y las tradiciones sociales; obviamente, esto está estrechamente relacionado con el tamaño de la empresa.

La combinación de una alta participación tanto formal como informal (en el marco del diálogo social) es indicativa de una buena calidad del trabajo y, por lo tanto, de calidad en la gestión de la SST en general y de los riesgos psicosociales en particular.

Consultas

- El 54% de los encuestados afirma que los trabajadores son consultados en lo referente a las medidas de gestión de los riesgos psicosociales, y un 67% dice alentar a los trabajadores a participar activamente en la aplicación y la evaluación de dichas medidas. Las proporciones son especialmente altas en las grandes empresas.

- Por países, en Rumanía, Dinamarca y Noruega es donde se dice consultar con mayor frecuencia a los trabajadores y animarlos a participar en la aplicación de las medidas, a diferencia de Estonia, Hungría y Luxemburgo.

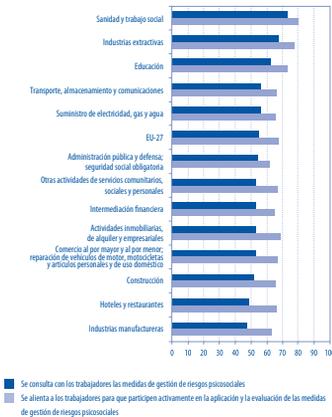
- Por sectores, los niveles más altos de participación informal de los trabajadores se registraron en la sanidad y el trabajo social, las industrias extractivas y la educación (gráfico 14).

Representación formal de los trabajadores

- En lo que a la representación formal de los trabajadores se refiere, más del 40% de los directivos encuestados señalan que existe un comité de empresa o una representación sindical de base en la empresa.

ESENER Resumen

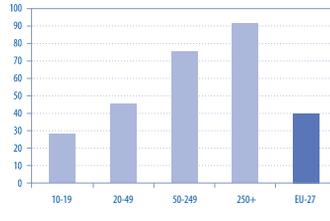
Gráfico 14: Consultas y participación de los trabajadores en lo referente a medidas para la gestión de los riesgos psicosociales, por sectores (porcentaje de empresas de la EU-27).



Base: Empresas que afirmaron contar con procedimientos y medidas de gestión de los riesgos psicosociales.

- El nivel de participación formal de los trabajadores es directamente proporcional al tamaño de la empresa (gráfico 15).
- Por sectores, el suministro de electricidad, gas y agua, la Administración pública y la educación son los que más a menudo dicen contar con algún tipo de representación formal de los trabajadores (comité de empresa o representación sindical de base).
- Los países escandinavos son los que presentan unos niveles más altos en este sentido, mientras que las cifras de Portugal, Grecia y la República Checa son las más bajas. Dinamarca (61 %) es el país en el que se registró una mayor presencia de comités de empresa, seguido de España (58 %) y Luxemburgo (57 %). La representación sindical de base es más frecuente en Noruega (87 %), Suecia (73 %), Dinamarca (65 %) y Finlandia (59 %).

Gráfico 15: Representación formal de los trabajadores en la empresa, por tamaños de empresa: comités de empresa o representación sindical de base (porcentaje de empresas de la EU-27).



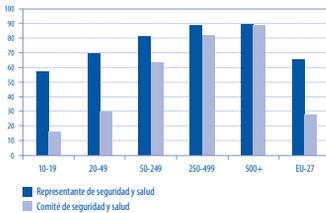
Base: Total de empresas.

N.B. Comités de empresa: todos los países salvo Chipre, Malta y Suecia. Representación sindical de base: todos los países salvo Alemania, Austria y Luxemburgo.

Representación formal en materia de SST

- En lo referente a la representación formal en materia de SST, la encuesta ESENER preguntó por la existencia de un representante de seguridad y salud o de un comité de seguridad y salud. En las empresas de la Europa de los Veintisiete, la presencia de representantes de seguridad y salud (65 %) es mayor que la de comités de seguridad y salud (28 %). Como era de esperar, esta diferencia es menor en las grandes empresas (250-500 trabajadores), con una proporción del 87 % y el 83 % respectivamente (gráfico 16).
- Al igual que sucede con la representación formal de los trabajadores, existe una relación directa con el tamaño de la empresa (sobre todo cuando se trata de la presencia de un comité de seguridad y salud), la cual es más frecuente cuanto mayor es el tamaño de la empresa.
- Por sectores, se observó una mayor representación formal en materia de SST en el suministro de electricidad, gas y agua, la sanidad y el trabajo social, y la intermediación financiera. Las mayores proporciones de representantes de seguridad y salud se registraron en el suministro de electricidad, gas y agua (75 %), la sanidad y el trabajo

Gráfico 16: Representación formal en materia de SST, por tamaños de empresa: representante de seguridad y salud, y comité de seguridad y salud (porcentaje de empresas de la EU-27).



Base: Total de empresas.

N.B.: Representante de seguridad y salud: todos los países salvo Suiza. Modalidad específica en los Países Bajos.

Comité de seguridad y salud: todos los países salvo Luxemburgo y Eslovenia.

social (68%) y las industrias manufactureras (68%), mientras que las más bajas correspondieron a las industrias extractivas (53%) y los hoteles y restaurantes (55%). La mayor presencia de comités de seguridad y salud se registró en el suministro de electricidad, gas y agua (50%), la intermediación financiera (35%) y la educación (34%).

- Por países, la representación formal en materia de SST es mayor en las empresas de Dinamarca, Noruega, Bulgaria e Irlanda. La presencia de representantes de seguridad y salud es especialmente alta en Italia (98%), Noruega (92%) y Dinamarca (89%), mientras que los niveles más bajos los ostentan Grecia (14%), Turquía (19%) y Portugal (27%). Se observó una mayor proporción de comités de seguridad y salud en Dinamarca (71%), Bulgaria (68%) y Estonia (48%), frente a las bajas cifras de Letonia (3%), Grecia (8%) y Hungría (10%).

Metodología de la encuesta

- Las entrevistas, realizadas en la primavera de 2009, estaban dirigidas a empresas públicas y privadas con 10 o más trabajadores y pertenecientes a cualquier sector de la actividad económica, con excepción de la agricultura, la silvicultura y la pesca (NACE A), los hogares (NACE T) y los organismos extraterritoriales (NACE U).

- Se cubrieron 31 países: los 27 Estados miembros de la Unión Europea, dos países candidatos (Croacia y Turquía) y dos países de la Asociación Europea de Libre Comercio (AELC) (Noruega y Suiza).

- En total, se entrevistó a 28 649 directivos y a 7 226 representantes de seguridad y salud. El número de empresas entrevistadas por país osciló aproximadamente entre 350 (Malta) y 1 500 (véase <http://www.ESENER.eu>). El número y la proporción de encuestas realizadas a representantes de seguridad y salud varía considerablemente de un país a otro.

- Los datos se recopilaron mediante el sistema de encuesta telefónica asistida por ordenador (CATI).

- Del trabajo de campo se encargó TNS Infratest Sozialforschung.

- Las muestras se obtuvieron por muestreo no proporcional, posteriormente sometido a ponderación.

- Se ha intentado obtener unas muestras con la calidad y la comparabilidad transnacional necesarias. Esta labor se efectuó en colaboración con la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Eurofound).

- Los dos cuestionarios (para directivos y para representantes de los trabajadores) fueron elaborados por un equipo que incluía a expertos en el diseño de encuestas y en SST (especialmente en riesgos psicosociales), junto con personal de la EU-OSHA. Asimismo, un grupo consultivo tripartito con miembros del Consejo de Dirección y de la Mesa de la EU-OSHA desempeñó una función importante en la identificación de las preguntas más pertinentes para los interlocutores de la Agencia.

- Más información sobre la metodología de la encuesta ESENER: <http://www.ESENER.eu>

ESENER Resumen



¿Tiene su empresa una política documentada, un sistema de gestión establecido o un plan de acción en materia de salud y seguridad?

TE-30-10-34-ES-C - doi:10.2802/2500 - ISBN 978-92-91-312-1

Más información

Resultados más detallados disponibles en <http://www.ESENER.eu> A partir de junio de 2010, se podrá acceder a los datos de la encuesta ESENER desde el UK Data Archive (UKDA) de la Universidad de Essex en <http://www.data-archive.ac.uk>

A lo largo de 2010 se realizarán más estudios, los cuales se publicarán en 2011.

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA)

Observatorio Europeo de Riesgos
 Gran Vía, 33, 48009 Bilbao, ESPAÑA
 Tel. + 34 944794360
 E-mail: Information@osha.europa.eu

© Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo. Reproducción autorizada, con indicación de la fuente bibliográfica. Printed in Belgium, 2010



BIBLIOGRAFÍA

- Guía de las IV jornadas de salud laboral “situación actual de las enfermedades profesionales en los sectores de FeS-UGT. F.P.R.L. 2009
- Guía de prevención de riesgos laborales para los delegados de los sectores de la FeS-UGT F.P.R.L. 2009
- Guía par la prevención de riesgos laborales en el sector de la producción audiovisual . F.P.R.L. Labor Asociados SLL 2006
- Análisis de los riesgos ergonómicos y psicosociales en el sector de las empresas de limpieza. Fundación para la Prevención de R. Laborales. 2009
- El estrés en las Seguridad privada. Fundación para la Prevención de R. Laborales 2004
- Guía de Violencia en el trabajo y sus manifestaciones. Observatorio permanente de riesgos psicosociales de UGT. 2008
- Guía para los delegados de prevención: Acoso psicológico . FeS UGT. Madrid 2004
- Cambios en la organización y en las condiciones de trabajo de las oficinas bancarias “un creciente riesgo para la salud”. Sector de Banca FeS-UGT para la Dirección General V de la U. Europea.. Año 2000
- Protocolos sobre el acoso laboral “procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral” , UGT. 2010
- Guía de prevención de riesgos psicosociales en el sector de Teleoperadores. Observatorio permanente de riesgos psicosociales de UGT. 2008
- Estudio Perfil del sector de Telemarketing. Gabinete Estudios Fes-UGT Gabinete de estudios FeS-UGT. 2009
- Estudio Perfil del sector de Seguridad privada. Gabinete Estudios Fes-UGT Gabinete de estudios FeS-UGT. 2009
- Estudio Perfil del sector de limpieza. Gabinete Estudios Fes-UGT . Gabinete de estudios FeS-UGT. 2009

- Incidencia de los riesgos psicosociales en el sector de recuperación de residuos y materias primas secundarias . Fundación para la prevención de riesgos psicosociales. 2010
- Experiencias en Intervención Psicosocial. Más allá de la evaluación del riesgo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. 2009.
- Principios comunes de la intervención psicosocial en prevención de riesgos laborales. Instituto Navarro de Seguridad Laboral. 2009.
- Guía sobre Violencia Psicológica en el trabajo. Observatorio permanente de Riesgos Psicosociales. Comisión Ejecutiva Confederal UGT.
- Guía sobre Violencia en el trabajo y sus manifestaciones. Observatorio permanente de Riesgos Psicosociales. Comisión Ejecutiva Confederal UGT.
- Guía sobre Los Factores y Riesgos Psicosociales. Observatorio permanente de Riesgos Psicosociales. Comisión Ejecutiva Confederal UGT.
- Guía sobre el Síndrome del Quemado(Burnout). Observatorio permanente de Riesgos Psicosociales. Comisión Ejecutiva Confederal UGT.
- NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I)
- NTP 604: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (II)
- NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales.
- Otras NTP 387,433,544,318,349,355,438,574,421,455,260,310,15,502, 489,498,476,854,704,705,730,732,504,505,507, en <http://www.insht.es/portal/site/Insht/> acceso rápido NTP
- Fichas FACTS de la Agencia Europea 24,22,23,31,32 <http://es.osha.europa.eu>
- Factores psicosociales en el trabajo: perspectiva de género I. Instituto Regional de Seguridad y Salud en el trabajo. (IRSST).

- Factores psicosociales en el trabajo: perspectiva de género II. Instituto Regional de Seguridad y Salud en el trabajo. (IRSST).
- Factores psicosociales en el trabajo: perspectiva de género III. Instituto Regional de Seguridad y Salud en el trabajo. (IRSST).
- Manual para la evaluación y prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales en Pyme. INSHT/Instituto de Biomecánica de Valencia.
- Factores psicosociales: Identificación de situaciones de riesgo. Instituto Navarro de Salud Laboral
- Estrés en el trabajo: causas, efectos y prevención. Fundación europea para la Mejora de las condiciones de Vida y de Trabajo.
- Estrés. Aspectos médicos. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- La carga mental de trabajo. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Acoso psicológico laboral (Mobbing). Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Guía Acoso Psicológico Laboral. Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Mobbing, violencia física y acoso sexual. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- El acoso moral en el trabajo. Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales.

