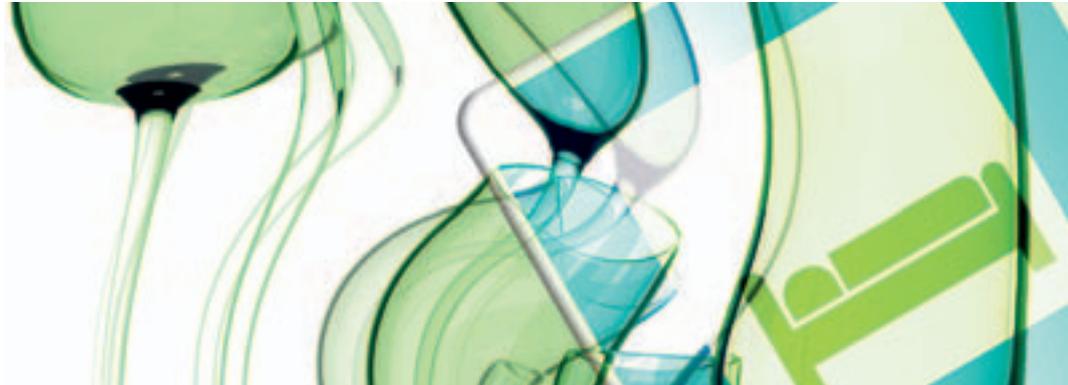


# Guía

## Prevención de Riesgos Psicosociales en el sector **Hostelería**

OBSERVATORIO  
PERMANENTE

**RIESGOS  
PSICOSOCIALES**





**Guía**

PREVENCIÓN DE RIESGOS  
PSICOSOCIALES EN  
EL SECTOR HOSTELERÍA

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

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

Primera edición: Madrid, diciembre de 2006

Diseño gráfico y de cubierta: Paco Arnau

Impresión: Da Vinci, S.A.

Depósito Legal:

# Guía

## Prevención de Riesgos Psicosociales en el sector **Hostelería**

OBSERVATORIO  
PERMANENTE  
**RIESGOS**  
*PSICOSOCIALES*





# Índice

---

<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>9</b>
<b>II. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DEL SECTOR DE LA HOSTELERÍA</b> .....	<b>11</b>
<b>III. FACTORES DE RIESGO DEL SECTOR DE LA HOSTELERÍA</b> .....	<b>17</b>
<b>A. RIESGOS GENERALES DEL SECTOR</b> .....	17
<b>A.1</b> Riesgos relacionados con la carga de trabajo .....	17
<b>A.2</b> Riesgos ligados a las condiciones de seguridad .....	18
<b>A.3</b> Riesgos relacionados con el medio ambiente de trabajo .....	20
<b>IV. MAPA DE RIESGOS “EMERGENTES”. ¿CUÁLES SON LOS RIESGOS PSICOSOCIALES DE ESTE SECTOR?</b> .....	<b>23</b>
<b>A. ¿CUÁLES SON LOS RIESGOS PSICOSOCIALES?</b> .....	23
<b>B. ¿QUÉ FACTORES INCIDEN EN LOS RIESGOS PSICOSOCIALES?</b> .....	28
<b>V. RESULTADOS OBTENIDOS EN EL TRABAJO DE CAMPO DEL OBSERVATORIO PERMANENTE</b> .....	<b>33</b>
<b>A. PRINCIPALES RIESGOS ENCONTRADOS</b> .....	34
<b>B. INFORME DE LOS GRUPOS DE DISCUSIÓN</b> .....	36
<b>VI. PROPUESTAS DE ACTUACIÓN/ SOLUCIONES</b> .....	<b>39</b>
<b>A. ¿QUÉ PUEDE HACER EL DELEGADO DE PREVENCIÓN?</b> .....	39
<b>B. RECOMENDACIONES EN EL MARCO DE LA LPRL PARA PREVENIR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b> .....	41
<b>C. EJEMPLOS DE BUENAS PRÁCTICAS</b> .....	43
<b>ANEXOS</b>	
<b>i.</b> Jurisprudencia relacionada con los riesgos psicosociales .....	49
<b>ii.</b> Acuerdo Marco europeo sobre estrés laboral .....	51
<b>iii.</b> Bibliografía, notas técnicas, guías .....	57
<b>iv.</b> Enlaces de interés .....	59





## I. INTRODUCCIÓN

La defensa de la salud como un derecho fundamental de los trabajadores, cualquiera que sea la empresa y sector en el que preste sus servicios a cambio de un salario, es un objetivo prioritario del sindicato. Aún hoy esta prioridad nos exige, lamentablemente, una intensa labor de lucha contra la siniestralidad laboral, viéndonos obligados concentrar nuestros esfuerzos y recursos en evitar que los/as trabajadores/as pierdan la salud física y/o la vida en su actividad laboral. Sin embargo, no podemos en modo alguno hacer caso omiso, o infravalorar, las indicaciones y compromisos que nos llegan de los Organismos Internacionales más prestigiosos en materia de salud laboral —UE, OIT, OMS—. Estas instituciones competentes y máximamente autorizadas vienen insistiendo desde principios del Siglo XXI en la necesidad de adoptar nuevos enfoques en materia de prevención de riesgos profesionales y atender a “nuevos”, o más bien “emergentes”, riesgos, hasta el punto de situar como principales problemas de salud laboral la incidencia y frecuencia crecientes tanto de los “*riesgos ergonómicos*” cuanto de los denominados “*riesgos psicosociales*”.

Cierto, estos riesgos profesionales emergentes tienen una significativa presencia en todos los sectores de actividad, por lo que en todos ha de realizarse una significativa de concienciación y acción tanto de identificación de tales riesgos —medición o evaluación— como de acción preventiva —intervención—. Ahora bien, los más relevantes Informes y Documentos de esos Organismos Internacionales evidencian con claridad que determinados sectores sufren con mayor intensidad el impacto de tales riesgos, destacando en especial el macro-sector de “Servicios”, hoy tendencialmente dominante en nuestro sistema económico, por dar empleo a un mayor número de personas que los tradicionales sectores industriales. Pues bien, en todos estos Informes el sector de la Hostelería aparece como uno de los más afectados, tanto por el estrés laboral como por los fenómenos de violencia en el trabajo.

A este respecto, numerosos factores, tales como los ritmos de trabajo intensos, multiplicidad de las tareas, inestabilidad laboral, etc, hacen que la incidencia y magnitud de estos riesgos sean de gran relevancia.

Los problemas suscitados van más allá de la “insatisfacción laboral”, pues se trata de realidades que afectan muy negativamente a la misma salud de los trabajadores de la hostelería.

Estos Organismos Internacionales tampoco ocultan las dificultades para la prevención de los riesgos psicosociales, en especial por el extenso catálogo de “factores” que los desencadenan o provocan. Ahora bien, sí evidencian de forma inequívoca que es posible una actividad de gestión en la empresa conducente a la reducción, o cuando menos al control, de los mismos, contando a día de hoy ya con una doctrina científica y un instrumental técnico razonablemente elaborados para intervenir eficazmente sobre ellos. En consecuencia, es opinión difundida en estos ámbitos de acción internacional y comparte plenamente este sindicato que la acción preventiva para evitar los efectos nocivos de los riesgos psicosociales no sólo es posible, sino que su marco adecuado, en cuanto que agentes de riesgo para la salud integral de los/as trabajadores/as, es el de la Ley 31/1995, 8 de noviembre, de PRL.

Precisamente, en esta dirección hemos avanzado ya, en el marco del Diálogo Social, con la incorporación al *Acuerdo de Negociación Colectiva para 2005* —prorrogado para 2006— del *Acuerdo Marco Comunitario sobre gestión del estrés relacionado con el trabajo*. Lo mismo se está haciendo en relación a la

gestión de la “violencia en el trabajo”, al apostar firmemente nuestro sindicato por la culminación de un Acuerdo análogo al del estrés sobre este otro gran riesgo psicosocial, las diversas formas de violencia en el trabajo, sobre todo la “psíquica”. Pero sea cual sea su resultado, lo cierto es que acciones preventivas ya se están llevando a cabo tanto en el sector de Hostelería como en otros sectores de actividad, que pueden servir como referencia o como ejemplo de “buenas prácticas”.

Es en este contexto de renovación e intensificación del compromiso sindical con una aplicación efectiva e integral de la LPRL en el que presentamos esta Guía. Con ella pretendemos:

- por un lado, realizar una llamada de atención para alertar —sin alarmar— sobre la gravedad del problema en el sector de Hostelería, provocando la concienciación sobre los mismos y la necesidad de proceder a su identificación y
- por otro, poner una herramienta útil a disposición de Delegados/as de Prevención, así como para los propios trabajadores/as, que les proporcione una información clara y actual sobre los riesgos psicosociales inherentes a su sector, y que les permita conocer y aplicar medidas para mejorar su salud laboral.



## II. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DEL SECTOR DE LA HOSTELERÍA

El sector de la hostelería se encuentra englobado dentro del muy amplio y heterogéneo Sector Servicios. A su vez, está integrado por dos subsectores: el de la Restauración y el del Hospedaje. El primero tiene como actividad principal servir alimentos y/o bebidas para su consumo directo. El segundo, se centra en facilitar alojamiento y otros servicios vinculados a dicho alojamiento.

Más concretamente, conforme al III Acuerdo Laboral de Ámbito Estatal para el Sector de la Hostelería (ALEH III), se incluyen en el sector de la Hostelería todas las empresas que, independientemente de su titularidad y fines perseguidos, realicen en instalaciones fijas o móviles, y tanto de manera permanente como ocasional, actividades de alojamiento en hoteles, hostales, residencias, apartamentos que presten algún servicio hostelero, balnearios, albergues, pensiones, moteles, alojamientos rurales, —campings— y todos aquellos establecimientos que presten servicios de hospedaje en general.

Asimismo, se incluyen las empresas que presten servicios de productos listos para su consumo, tales como restaurantes, establecimientos de 'catering', colectividades, de comida rápida, pizzerías, hamburgueserías, bocadillerías, creperías, etc., cafés, bares, cafeterías, cervecerías, heladerías, chocolaterías, degustaciones, salones de té, ambigús y similares, además de las salas de baile o discotecas, cafés-teatro, tablaos y similares, así como los servicios de comidas o bebidas en casinos, bingos; asimismo, billares, toda clase de salones recreativos y —cybercafés— u otros servicios de ocio y esparcimiento.

Como puede comprobarse no sólo se trata de un sector muy diversificado, por la amplia gama de actividades que aglutina, sino que está conformado principalmente por PYMES, sin perjuicio de que hagan acto de presencia importantes empresas y grupos, sobre todo en la gestión de grandes "cadenas de hoteles". Por eso, encontramos ampliamente diseminado modos de organización tradicionales, de "tipo patriarcal".

NÚMERO DE LOCALES POR ACTIVIDAD Y ESTRATO DE ASALARIADOS				
	Hoteles	Camping y otros tipos de hospedaje	Restaurantes	Establecimientos de bebidas
Sin asalariados	3.566	4.392	13.905	102.915
De 1 a 2 asalariados	3.557	2.648	22.778	68.234
De 3 a 5 asalariados	1.930	1.076	15.537	20.779
De 6 a 9 asalariados	1.458	668	8.577	6.694
De 10 a 19 asalariados	1.219	354	3.301	1.711
De 20 a 49 asalariados	1.214	244	1.576	580
De 50 a 99 asalariados	478	63	237	58
De 100 o más asalariados	442	30	78	32

Fuente INE. Directorio General de Empresas (DIRCE)  
Datos año 2005

PERSONAL OCUPADO POR SECTOR DE ACTIVIDAD Y TRAMO DE OCUPACIÓN						
	TOTAL	Menos de 2	De 2 a 4	De 5 a 19	De 20 a 99	Más de 99
Hoteles y establecimientos hoteleros (CNAE 551,552)	299.657	8.098	18.055	49.676	105.642	118.187
Restauración (CNAE 553,554,555)	956.562	109.665	319.408	315.182	114.211	98.097

Fuente: INE. Encuesta Anual de Servicios  
Datos a 30/09/2004



ÁREAS FUNCIONALES Y PUESTOS SEGÚN EL CONVENIO DE HOSTELERÍA	
ÁREA	PUESTOS
AREA FUNCIONAL PRIMERA	Recepción, Conserjería, Relaciones Publicas, Administración, Gestión
AREA FUNCIONAL SEGUNDA	Cocina, Economato
AREA FUNCIONAL TERCERA	Restaurante, Sala, Bar y similares, Pista para catering
AREA FUNCIONAL CUARTA	Pisos, Limpieza
AREA FUNCIONAL QUINTA	Servicios de mantenimiento, Servicios auxiliares

### ► ACTIVIDADES DE LAS ÁREAS FUNCIONALES

- **Área Funcional Primera:** Servicios de venta de alojamiento y derivados, atención, animación, acceso-salida y tránsito de clientes, facturación y caja, telecomunicaciones, administración y gestión en general.
- **Área Funcional Segunda:** Servicios de preparación y elaboración de alimentos para consumo, adquisición, almacenamiento, conservación-administración de víveres y mercancías, limpieza y conservación de útiles, maquinarias y zonas de trabajo.
- **Área Funcional Tercera:** Servicios de atención al cliente para el consumo de comida y bebida, almacena-

miento y administración de equipamiento y mercancías, preparación de servicios y zonas de trabajo.

- **Área Funcional Cuarta:** Servicios generales de conservación y limpieza, atención al cliente en el uso de servicios, preparación de zonas de trabajo, servicios de lavandería, lencería, conservación de mobiliario y decoración.
- **Área Funcional Quinta:** Servicios de conservación y mantenimiento de maquinaria e instalaciones, trabajos complementarios de la actividad principal, reparaciones de útiles y elementos de trabajo, conservación de zonas e inmuebles.

PRINCIPALES PUESTOS DE TRABAJO Y DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS	
PERFIL PROFESIONAL	FUNCIONES
<b>Jefe de cocina</b>	Organización de la cocina y compra de materiales necesarios, elaboración de los menús, innovación de la carta, supervisión del producto final.
<b>Cocinera/o</b>	Elaboración de la comida, presentación de platos.
<b>Ayudante de cocina</b>	Elaboración de comida con la supervisión del cocinero/a.
<b>Pinche/oficce</b>	Limpieza y manipulación de productos alimenticios.
<b>Encargado/a de Bar/Cafetería</b>	Supervisa la cafetería o bar, establece los turnos de camareros/as, recibe a los clientes.
<b>Camarero/a de sala</b>	Servir mesas y atención de barra en los hoteles con este servicio.
<b>Ayudante de camarero/a</b>	Labores similares a las de camarero/a. Al adquirir experiencia pasan a ser camareros/as.
<b>Barman</b>	Atención en barra, en los hoteles con servicio de bar.
<b>Maitre</b>	Encargado/a de sala en restaurante. Recibe a los clientes, supervisa el trabajo de camareros/as y organiza turnos.
<b>Recepcionista</b>	Encargado de informar, realizar reservas, entradas y salidas de clientes.
<b>Camarera/o de pisos</b>	Limpieza de habitaciones, baños y demás zonas comunes
<b>Gobernanta/e</b>	Responsable de los camareras/os de pisos.
<b>Valet</b>	Recogida de la ropa sucia de las habitaciones y de su reposición.
<b>Lavandería</b>	Limpieza de la ropa sucia del hotel en lavadoras industriales.
<b>Botones</b>	Se ocupa del equipaje y acompañamiento del cliente a la llegada y salida del hotel.

Fuente: Instituto canario de seguridad laboral ICASEL.



Algunos de estos datos pueden explicar bien por qué en el sector de Hostelería la preocupación por los problemas de salud laboral en general, y por la prevención de riesgos laborales en particular, es relativamente escasa, concentrándose sólo en época reciente en algunos riesgos —ejemplo: riesgos eléctricos, riesgos vinculados a la higiene alimentaria—. Entre ellos cabe destacar:

- la reducida dimensión de la mayor parte de las empresas del sector y la referida organización “familiar” y “patriarcal” de buena parte de ellas.
- la mayor frecuencia de accidentes de menor gravedad, lo que lleva a infravalorar los “costes de la no prevención” de los mismos.
- la habitual “externalización” de los temas de gestión de las cuestiones laborales, que lleva a los empresarios a confiar en “consultoras” externas, permaneciendo ajenos realmente al alcance de sus obligaciones en materia de PRL.
- el carácter estacional de buena parte de estas actividades, que lleva a una importante inestabilidad de las plantillas y, por tanto, precisamente en contra del sentido de la legislación, a considerar ineficiente el esfuerzo en formación preventiva.

### ACCIDENTES CON BAJA SEGÚN GRAVEDAD EN HOSTELERÍA

TOTAL	LEVES	GRAVES	MORTALES
<b>12.348</b>	12.277	61	10

*Fuente. Estadísticas del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.  
Datos de Enero a Marzo del 2006.*

### ENFERMEDADES PROFESIONALES EN HOSTELERÍA

TOTAL	LEVES	GRAVES	MORTALES	SIN BAJA
<b>271</b>	230	0	0	41

*Fuente. Estadísticas del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.  
Datos de Enero a Marzo del 2006.*

Precisamente, estas características socio-económicas del sector influyen de manera decisiva en la propia estructura ocupacional del mismo, que desde luego no es nada ajena a la incidencia y frecuencia de determinados riesgos profesionales, tanto tradicionales como emergentes —ergonómicos y psicosociales—, como se verá en el próximo apartado.

A este respecto, existe una amplia coincidencia en los Estudios disponibles al respecto —OIT, Federación de

Comercio, Hostelería, Turismo y juego de UGT (2005)... —, en identificar una serie de características comunes en relación al empleo:

- ▶ La alta estacionalidad lleva a elevados porcentajes de empleo temporal y/o a tiempo parcial, siendo en este último caso significativamente mayor el porcentaje de trabajadoras.
- ▶ Fuerte presencia de la mujer en este sector, pero con evidente infra-representación en puestos de responsabilidad.
- ▶ Fuerte presencia de trabajadores inmigrantes extranjeros, en situación regular o irregular.
- ▶ Importante presencia de trabajos poco cualificados, que afectan más intensamente a determinados grupos de trabajadores, como los jóvenes, o estudiantes empleados en el sector esporádicamente.
- ▶ Gran número de trabajadores clandestinos, por la importante “oferta de economía sumergida” o informal.
- ▶ Precarias condiciones de trabajo, en términos de salarios más bajos que en otros sectores para mayores jornadas semanales, con horarios y turnos espe-

cialmente gravosos. La presión del tiempo de trabajo es, pues, especialmente acuciante en este sector.

- ▶ Todo ello en un contexto de sindicación inferior a otros sectores.

En este entorno socio-económico y ocupacional no debería sorprender que no sólo los “riesgos tradicionales” –químicos, eléctricos, biológicos, mecánicos...- sino sobre todo los “riesgos emergentes” – trastornos músculo-esqueléticos por movimientos repetitivos, por inadecuado diseño del puesto de trabajo y falta de descansos; estrés laboral, debido a la atención al cliente, cambio de horarios, falta de conciliación de la vida laboral y familiar y exceso de jornada...- tengan una especial incidencia. Como veremos de inmediato, estas condiciones objetivas son cada vez más percibidas como estresantes e insalubres por los trabajadores del sector. Por tanto, es el momento de exigir una adecuada identificación–medición- de los riesgos, a través de la evaluación correspondiente, y la intervención preventiva, mediante la planificación de las actividades previstas en la LPRL en orden a proteger eficazmente a los trabajadores de todos los riesgos profesionales, incluidos los de origen psicosocial.



## III. FACTORES DE RIESGO DEL SECTOR DE LA HOSTELERÍA

**S**IN perjuicio de remitir a la “Guía para la PRL” en el Sector de Hostelería editada por la Comisión Ejecutiva Confederada en 1999, ahora pretendemos re-

alizar un breve recordatorio de cuáles son los principales riesgos “tradicionales” a los que siguen sometidos los/as trabajadores/as del sector. Estos son básicamente:

### A. RIESGOS GENERALES DEL SECTOR

<i>RIESGOS</i>	<i>FACTORES DE RIESGO</i>	<i>MEDIDAS PREVENTIVAS</i>
<b>A.1 RIESGOS RELACIONADOS CON LA CARGA DE TRABAJO</b>		
<b>CARGA FÍSICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esfuerzos físicos,</li> <li>• Posturas forzadas</li> <li>• Manipulación de cargas incorrecta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Formar a los trabajadores para que adopten buenas posturas de trabajo y manipulen correctamente las cargas, establecer pausas y descansos.</li> </ul>
<b>PANTALLAS DE VISUALIZACIÓN DE DATOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pantallas en la recepción de los hoteles y pantallas táctiles en restaurantes y cafeterías.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Formar a los trabajadores para un correcto uso de las PVD, establecer frecuencias y duración de los tiempos de trabajo, teniendo en cuenta la intensidad y atención requerida para las tareas.</li> </ul>

RIESGOS	FACTORES DE RIESGO	MEDIDAS PREVENTIVAS
<b>A.2 RIESGOS LIGADOS A LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD</b>		
<b>CAÍDAS AL MISMO NIVEL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suelos sucios, resbaladizos, irregulares o con aberturas.</li> <li>• Falta de iluminación,</li> <li>• Bebidas derramadas, obstáculos en lugares de paso.</li> </ul> <p><b>Las zonas de cocinas, escaleras y comedor son los lugares más propicios.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Instalar suelos antideslizantes y de fácil limpieza.</li> <li>▶ Liberar de obstáculos las zonas de paso y las salidas de emergencia.</li> <li>▶ Iluminar adecuadamente.</li> <li>▶ Utilizar calzado adecuado.</li> <li>▶ Realizar buen mantenimiento del suelo.</li> <li>▶ Limpiar rápidamente las grasas y/o bebidas derramadas.</li> <li>▶ Advertir con cartel los suelos mojados.</li> </ul>
<b>CAÍDAS A DISTINTO NIVEL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distintos niveles en las áreas de trabajo,</li> <li>• Escaleras.</li> <li>• Acceso a niveles elevados o bajo el piso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Mantener las escaleras limpias, secas, libres de obstáculos y bien señalizadas. En los almacenamientos elevados o bajo el piso, colocar barandillas y otros elementos de protección</li> <li>▶ Usar escaleras móviles bien aseguradas, cubrir bien las aberturas.</li> </ul>
<b>CORTES Y AMPUTACIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de picadoras,</li> <li>• Cortadoras, cuchillos, hachas, batidoras, latas, vidrios, etc.,</li> <li>• Diferentes restos (ej: cuchillas de afeitarse) en las papeleras de la habitación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Solo deben utilizar esta maquinaria las personas designadas y formadas para ello.</li> <li>▶ Proteger las partes cortantes con sus resguardos,</li> <li>▶ Comprar máquinas y utensilios que posean el marcado CE.</li> <li>▶ Mantener los cuchillos bien afilados, limpios y ordenados, y debidamente enfundados.</li> <li>▶ Usar los epis adecuados para cada operación.</li> </ul>



<p><b>QUEMADURAS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contacto directo con superficies, objetos, líquidos o gases calientes.</li> <li>• Hornos, freidoras, fogones, mesas calientes, vajilla de hornos y microondas, vapor del lavavajillas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Instalar máquinas y utensilios seguros, con marcado CE,</li> <li>▶ No llenar los recipientes hasta los bordes,</li> <li>▶ Cambiar el aceite de freidora en frío, limpiar de grasa las superficies de trabajo,</li> <li>▶ Usar ropa y calzado adecuado,</li> <li>▶ Orientar hacia el interior los mangos de los recipientes,</li> <li>▶ Limpiar las máquinas según instrucciones del fabricante.</li> </ul>
<p><b>CONTACTOS ELÉCTRICOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalaciones eléctricas defectuosas, maquinaria o herramientas dañadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Mantener en buen estado, cables, enchufes y aparatos eléctricos,</li> <li>▶ Alejar los cables y conexiones de las zonas de trabajo,</li> <li>▶ No usar los aparatos con las manos mojadas,</li> <li>▶ Evitar el uso de ladrones que sobrecarguen los enchufes, desconectar los aparatos en las pausas de trabajo o al acabar su uso,</li> <li>▶ Formar a los trabajadores que vayan a utilizarlos.</li> </ul>
<p><b>INCENDIOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencia de materiales inflamables sólidos (como trapos y cartón), líquidos (como alcohol o disolventes), y gases ( como butano o propano), además de focos de ignición.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Almacenar los productos inflamables y combustibles aislados y alejados de las zonas de trabajo,</li> <li>▶ No fumar en los recintos de trabajo, comprobar la hermeticidad de los conductos de gas.</li> <li>▶ Dotar el lugar de trabajo de sistemas de detección de incendios,</li> <li>▶ Formación e información de todos los trabajadores y realización de simulacros.</li> <li>▶ Mantener las salidas de emergencia libres y bien señalizadas.</li> </ul>
<p><b>ALMACENAMIENTO, MANIPULACIÓN Y TRANSPORTE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mala ubicación y organización de los almacenes que pueden producir desplomes de mercancía, golpes, cortes, incendios, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Almacenar las mercancías bien compensadas, sin dejar que los objetos sobresalgan de las estanterías, con buen anclaje de éstas.</li> <li>▶ Orden y limpieza en los almacenes y en los accesos a estos.</li> <li>▶ El transporte de materiales debe hacerse con los equipos adecuados.</li> </ul>

RIESGOS	FACTORES DE RIESGO	MEDIDAS PREVENTIVAS
<b>A.3 RIESGOS RELACIONADOS CON EL MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO</b>		
<b>EXPOSICIÓN LABORAL A AGENTES QUÍMICOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencia en el medio de trabajo de: detergentes, lejías, amoníaco, aerosoles y fluidos frigoríficos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Conocer los componentes de los productos que se utilizan.</li> <li>▶ Usar sustancias menos peligrosas con las mismas propiedades.</li> <li>▶ No mezclar productos.</li> <li>▶ No usar los envases para otro fin, almacenarlos lejos de los alimentos y en lugares apropiados,</li> <li>▶ Mantener los recipientes cerrados, usar epis adecuados,</li> <li>▶ Ventilar correctamente.</li> </ul>
<b>RUIDO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientela hablando,</li> <li>• Música de fondo,</li> <li>• Ruido de cubiertos y platos, maquinaria de cocina,</li> <li>• Movimiento de personas y equipajes en hoteles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Formar a los trabajadores sobre los riesgos a los que están expuestos en su actividad,</li> <li>▶ Aislar los lugares de trabajo con materiales que absorban el ruido (maderas, alfombras, cortinas...), aislar la maquinaria con mayor ruido,</li> <li>▶ Facilitar a los trabajadores equipos de protección.</li> </ul>
<b>ILUMINACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mala iluminación que dificulta el desarrollo de la tarea, disminuye la agudeza visual y la percepción y produce molestias como cansancio, dolor de cabeza, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Niveles adecuados de iluminación según las necesidades y el tipo de trabajo.</li> </ul> <p><i>Una iluminación correcta que permita distinguir formas, u objetos que pueden suponer un riesgo (ej: mercancías que obstaculicen las zonas de paso)</i></p>



<p><b>TEMPERATURA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exposición a temperaturas extremas,</li> <li>• Cambios bruscos de temperatura, entrada a cámaras frigoríficas, cercanía a focos de calor.</li> </ul> <p><b>Todo lo que dificulta la regulación térmica del organismo.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Apantallar zonas de trabajo,</li> <li>▶ Aislar zonas de temperaturas extremas .</li> <li>▶ Establecer zonas intermedias para separar zonas frías de zonas de calor.</li> <li>▶ Alejar los puestos de trabajo de los focos de calor,</li> <li>▶ Organizar periodos de descanso.</li> </ul>
<p><b>AGENTES BIOLÓGICOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conducciones de aire acondicionado, manipulación de alimentos en cocinas,</li> <li>• Manipulación de restos de las papeleras en las habitaciones de hotel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Mantenimiento y limpieza de filtros y conductos de aire acondicionado,</li> <li>▶ Uso de guantes y mascarilla en las operaciones de limpieza.</li> <li>▶ En la cocina, mantener los alimentos a temperatura constante.</li> <li>▶ Uso de epis adecuados.</li> </ul>

Además hay que tener en cuenta en este sector:

- **Ambientes cargados de humo:** Aquellos establecimientos en los que, conforme a la nueva legislación —Ley 28/2005—, se admita fumar y en aquellos otros en

los que se incumpla la prohibición legal, queda claro que el ambiente contaminado de humo aparece como un factor de riesgo para los/as trabajadores/as lo que obliga a adoptar medidas preventivas.





## **IV. MAPA DE RIESGOS “EMERGENTES”. ¿CUÁLES SON LOS RIESGOS PSICOSOCIALES DE ESTE SECTOR?**

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

El primer elemento es el de catalogar o identificar cuáles son considerados como tales riesgos, esto es, que si-

tuaciones son probables que generen un daño a la salud psíquica del trabajador.

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

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

### **A. ¿CUÁLES SON LOS RIESGOS PSICOSOCIALES?**

Un primer problema para prevenir estos riesgos es que, a diferencia de los riesgos tradicionales que acabamos de exponer, no existe un catálogo de riesgos psicosociales completamente definidos, siendo esta una cuestión que

está en continua revisión por su relativa novedad. En todo caso, sí existe un amplio acuerdo científico e internacional en aceptar como tales los siguientes:

### ► ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral se define como el resultado de una relación de desajuste entre las exigencias o demandas derivadas del trabajo y la capacidad de los trabajadores de dar respuesta a tales demandas en un determinado ambiente ocupacional. En principio, un determinado nivel de estrés puede ser positivo para reaccionar competitivamente a la presión derivada del trabajo. Ahora bien, cuando el trabajador no controla, por desbordamiento de la carga física y emocional del trabajo, los recursos necesarios para afrontar esta demanda y carecen de suficientes apoyos en la organización del trabajo para asumirla entonces se convierte en un riesgo para la salud del trabajador.

Como establece el Acuerdo Marco Europeo, recogido en el ANC, (Acuerdo de Negociación Colectiva) de 2005-2006, el estrés representa un estado provocado por la exposición prolongada de un trabajador a una presión laboral intensa de la que podría derivarse para él, de no llevar a cabo adecuadas medidas preventivas, disfunciones físicas, psicológicas o sociales. Aunque todas las personas sometidas durante un plazo prolongado a esta situación tendrían una alta probabilidad de sufrir este riesgo, cada trabajador reacciona de manera distinta, o en tiempos diferentes, a análogas situaciones.

De este modo, para comprender el estrés laboral es necesario atender a dos elementos básicos:

- a) los denominados “estresores”, que son los desencadenantes, agentes o factores de riesgo
- b) los trabajadores potencialmente afectados, por cuanto factores personales pueden incidir en la frecuencia del riesgo, como el género/sexo, edad, cualificación...

Los principales estresores laborales son:

- medio ambiente físico: iluminación, ruido, temperatura, trabajo en ambientes contaminados...
- tarea: carga mental de trabajo, control sobre la tarea, ritmos de trabajo...
- organización: conflicto y ambigüedad de rol, jornada de trabajo, relaciones personales, estabilidad laboral, cultura de organización y gestión, pues determinados modelos favorecen la aparición del riesgo; incertidumbre sobre la carrera profesional o existencia de reglas arbitrarias para la promoción...
- características individuales.

Las consecuencias del estrés laboral:

- físicas: trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, musculares, dermatológicos, sexuales y otros.
- psicológicas: alteraciones del sistema nervioso, trastornos del sueño, depresión, ansiedad, trastornos



afectivos, trastornos de la personalidad, trastornos alimenticios, drogodependencias...

- para la empresa: deterioro del ambiente de trabajo, que influye negativamente en el rendimiento y productividad y también en las relaciones interpersonales. Todo esto puede desembocar en bajas, absentismo e incluso, incapacidades laborales y un incremento en el número de accidentes.

### ► SÍNDROME DEL QUEMADO O BURNOUT

Entre las manifestaciones del estrés laboral más analizadas está el denominado “síndrome del quemado” en el trabajo —en inglés “burn-out”—. Su característica básica es que provoca una situación de desgaste profesional del trabajador en el que concurren, al menos, tres rasgos:

- La persona siente que tiene una baja realización personal en el trabajo, por la imposibilidad de poner en práctica sus conocimientos.
- Se siente con un especial cansancio o agotamiento emocional ante esta situación, de modo que su resistencia se va consumiendo y se agota su capacidad de entrega a los demás.
- La respuesta ante este problema o “conflicto” es la despersonalización, es decir, la aparición de unos sentimientos y actitudes negativas y cínicas hacia el sujeto o sujeto con los que trabaja.

En resumen, cuando decimos que un profesional está quemado, se indica que la situación (familiar, social o laboral) le ha sobrepasado y ha quedado reducida su capacidad de adaptación. No debe confundirse esta situación con la simple “fatiga profesional”, derivada de un excesivo número de horas dedicadas al trabajo y la escasez de tiempo libre, aunque queda claro que este efecto también es relevante para la política preventiva, pues la fatiga genera mayores errores en el trabajo y accidentes y enfermedades relacionadas con él.

Aunque esta situación se da con mayor incidencia en determinadas profesiones —docencia, sanidad, servicios sociales...—, no se descarta su existencia en otros sectores, especialmente si implican contacto frecuente y regular con usuarios o clientes. Entre las causas más típicas podemos señalar:

- La sobrecarga de trabajo.
- El trato directo con usuarios que se encuentran en una situación de angustia y la implicación en sus problemas.
- Los conflictos interpersonales con supervisores y compañeros de trabajo en la organización debidos a la ambigüedad de papeles o roles.
- La introducción de nuevas tecnologías y la falta de formación para hacer uso de ellas.
- La demanda y presión social de ciertos servicios.
- La escasa valoración salarial de los esfuerzos realizados.

Al igual que las causas son en parte comunes al estrés laboral, las consecuencias tanto para la salud física y psíquica de los/as trabajadores/as son análogas a las que produce el estrés, si bien suelen alcanzar una mayor gravedad por el estado avanzado de deterioro de la situación organizativa y personal que supone. No por casualidad se trata de un síndrome de “agotamiento profesional”, que expresa una situación crónica o prolongada.

► **VIOLENCIA LABORAL EN GENERAL, Y ACOSO EN EL TRABAJO EN PARTICULAR (EN TODAS SUS VARIANTES: PSICOLÓGICO, SEXUAL Y DISCRIMINATORIO)**

La OIT viene alertando desde el año 2000 del significativo incremento de la “violencia” en los lugares de trabajo, hasta considerarla como uno de los principales riesgos ocupacionales, exigiendo medidas de prevención –primaria, secundaria y terciaria- sobre ella. Las conductas concretas en las que puede tener su expresión la violencia pueden ser muy variadas, abarcando tanto la dimensión física como la psíquica. El Repertorio de Recomendaciones sobre “Violencia en el Sector Servicios” —OIT, 2003— la define como “toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma”.

Se hace preciso diferenciar, pues, tres conceptos, complementarios pero diferentes, que requieren en parte tratamientos comunes y en otra parte acciones diferenciadas.

A saber:

a) **Violencia.** Conceptualmente la violencia en el trabajo puede entenderse como una manifestación de estrés laboral, caracterizada porque el principal estresor es una conducta agresora de una o varias personas de su entorno socio-laboral para la que la persona víctima no encuentra la respuesta adecuada para afrontarlo —NTP INSHT 476/1998—. Cuando se utiliza una fuerza o compulsión física estaremos ante la “violencia física”, de fácil identificación, y cuando se trate de una fuerza o compulsión psíquica, estaremos ante la “violencia psicológica”, de más difícil, pero no imposible, identificación.

b) **Acoso.** El Acoso es una forma extrema de violencia psicológica, por tanto especialmente grave, que se caracteriza por un comportamiento negativo reiterado o continuado entre compañeros de trabajo, o entre superiores y subordinados, como consecuencia del cual la persona contra la que se ejerce es humillada y atacada de modo directo o indirecto, por una o varias personas. Como veremos de inmediato hoy están reconocidas diferentes modalidades de acoso, diferenciándose más que por la conducta por el derecho más



directamente lesionado al trabajador —su libertad sexual, su dignidad, la prohibición de discriminar...

c) Estrés laboral. Las causas no se vinculan a una agresión sino a otro tipo de presiones derivadas del trabajo.

Entre las modalidades de acoso hoy identificadas están:

- Acoso discriminatorio: Toda conducta no deseada, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, vinculado a una causa de discriminación prevista en el artículo 14 de la Constitución Española —origen étnico o racial de una persona, edad, orientación sexual...— teniendo por finalidad o como resultado vulnerar la dignidad de la persona y crearle un entorno intimidatorio, ofensivo, hostil o humillante.
- Acoso sexual: toda conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de las mujeres y de los hombres en el trabajo, incluida la conducta de superiores y compañeros.
- Acoso Psicológico y/o moral (mobbing): toda situación en la que un trabajador es sometido a conductas de violencia psicológica de forma prolongada en el tiempo, que conducen a su extrañamiento o aisla-

miento social en el ambiente laboral y son susceptibles de ocasionarle alteraciones psicosomáticas, consigan o no su abandono del empleo, temporal —bajas— o definitivo —renuncia— (STSJ Galicia, 8.4.2003; STSJ Cataluña, 11.6.2003).

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

A esta dicotomía o dualidad de riesgos —estrés y violencia— hoy se añade una tercera categoría, aún menos explorada, como es la relativa a las “adicciones” “del” y “en” el trabajo. Aunque este es un tema crecientemente planteado en el ámbito no sólo de las políticas de salud pública sino también laboral, por la creciente concienciación sobre el papel que tiene el trabajo en su aparición o agravamiento, no ha sido objeto de análisis, de momento, en el Observatorio, de ahí que las cuestiones vinculadas a este tema queden para un momento posterior, más maduro científicamente. Aunque no por ello ha de ignorarse su prevención en el ámbito de la política de mejora de la salud de los trabajadores también en los ambientes de trabajo.

## B. ¿QUÉ FACTORES INCIDEN EN LOS RIESGOS PSICOSOCIALES?

El cuadro de riesgos psicosociales que acabamos de delimitar afecta cada vez a un mayor número de trabajadores del sector servicios en general, y de hostelería en particular, motivado en gran medida por una serie de cambios que han venido produciéndose en el mundo laboral durante las últimas décadas. Entre estos cambios podemos destacar:

- Auge del sector Servicios.
- Nuevas formas de organización del trabajo que fomentan la flexibilidad, la polivalencia o la competitividad.
- Reducción de plantillas e intensificación de ritmos de trabajo.
- El deterioro de las condiciones de trabajo en general
- La externalización y la subcontratación.

Estos factores, unidos a la aparición de nuevas necesidades que debe satisfacer el trabajo, como la autonomía, la autoestima o la necesidad de sentirse integrado socialmente, están en la base de la creciente importancia dada a esta dimensión psicosocial de las políticas de prevención de riesgos. Sin embargo, está claro que estos

riesgos presentan especialidades respecto de los tradicionales, en particular por su origen “multicausal” o “multifactorial”, que dificulta su identificación en una concreta empresa y, sobre todo, su prevención.

En efecto, por lo general nosotros podremos identificar, y aislar, los factores que producen riesgos tradicionales, como los eléctricos, o los químicos, o biológicos, como por ejemplo el ruido. Pero es mucho más complicado, aunque posible hoy, y en todo caso obligado, hacer la misma tarea para el estrés laboral y/o la violencia psicológica en el trabajo.

Una razón principal para explicar esta situación es la referida incidencia de múltiples factores o agentes causantes de los riesgos psicosociales. En este sentido, aunque a veces aparece confundido en el lenguaje diario, conviene diferenciar entre “riesgo” y “factor” psicosocial. Por “riesgo psicosocial” hemos de entender toda situación posible de que un trabajador sufra un determinado daño a su salud psíquica derivado de su prestación de servicios (artículo 4 LPRL). En cambio, “factor” de riesgo psicosocial es todo aquel *“aspecto de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tienen la potencialidad de causar*



daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores”(Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2000).

Como puede comprobarse a la vista de esta definición son muy diversos los factores que hay que atender, admitiendo una amplia gama de teorías y clasificaciones que aquí resultan innecesarias. La tendencia hoy es la de reducir o simplificar esta complejidad, agrupando estos factores en un número limitado. Precisamente, el referido Acuerdo Comunitario sobre gestión del Estrés Laboral, incorporado al ANC 2005, dispone en su apartado 4 que la identificación de un problema de estrés relacionado con el trabajo implica el análisis de dos grupos de factores, unos objetivos y otros subjetivos. A saber:

- a) Factores Objetivos
- b) Factores Subjetivos

Entre los factores objetivos cabe citar:

► **Condiciones materiales del entorno o ambiente laboral:** las condiciones materiales del entorno del trabajador influyen en su bienestar (confort o discomfort). Hablamos de factores ya indicados, como iluminación, ruido, ambiente térmico, espacio de trabajo.

► **Concepción y contenido de las tareas del puesto de trabajo.** En este grupo cabe englobar:

- **Contenido de la tarea:** grado en que el conjunto de las tareas realizadas por el trabajador responde a las expectativas y necesidades de éste. Se trata de comprobar en que medida el trabajo que se realiza está formado por tareas variadas y con sentido, si realmente se está utilizando todas las capacidades del trabajador o si se le está desperdiciando.
- **Carga de trabajo:** Esfuerzo que hay que realizar para desarrollar una actividad laboral, tanto físico como, por lo que especialmente aquí interesa, psíquico.

Como se vio anteriormente, cuando los esfuerzos sobrepasan la capacidad del trabajador se puede producir sobrecarga, desgaste y fatiga con consecuencias negativas para la salud y para la seguridad. Definida la carga física ahora procede delimitar la **carga mental**. Por tal se entiende el nivel de actividad mental necesario para desarrollar el trabajo. Puede aparecer cuando el trabajo demanda la realización de tareas simultáneas, niveles altos de concentración o tareas de memorización. Los problemas se pueden plantear tanto en situaciones de infra-carga o subcarga —las capacidades del trabajador exceden en gran medida los requerimientos de la tarea a realizar— como de Sobrecarga-Exceso de demandas intelectuales respecto de las capacidades.

En el estudio de la carga mental deben considerarse los siguientes factores:

- Cantidad y complejidad de la información a tratar.
- Cantidad de tiempo de que se dispone para elaborar la respuesta (ritmo de trabajo) y la cantidad de tiempo durante el cual debe mantenerse la acción (posibilidad de hacer pausas o alternar con otro tipo de tareas).
- Aspectos fisiológicos: capacidad de respuesta de cada persona que depende de una serie de características como la edad, sexo, actitud hacia la tarea, personalidad, etc.
- **Autonomía:** es la posibilidad de decidir sobre aspectos referentes a las tareas y a la conducta que debe seguirse a lo largo de la jornada laboral. Puede darse sobre aspectos que se refieren a la realización de la tarea (orden de las tareas, métodos,...), al tiempo de trabajo (ritmos, pausas, horarios, vacaciones,...) o a la organización del trabajo (objetivos, normas,...).
- **Ritmo de trabajo:** velocidad o frecuencia de movimientos de trabajo necesario para lograr el resultado deseado. Tiene que ver con la intensidad del trabajo, con la atención que éste necesita, así como con la posibilidad de establecer un propio orden de tareas y de efectuar pausas.
- **Los modos de programación del trabajo.** En este apartado cabe hacer referencia tanto a la ordenación del tiempo de trabajo, con intensos ritmos y distribución irregular, como a los sistemas de **trabajo a turnos y de trabajo nocturno**.
- **Los cambios en la organización.**
- **La cultura de organización y gestión.** Los estilos de dirección autoritarios o, al contrario, muy permisivos, se revelan más problemáticos que los “participados”, pero bien programados o bien ordenados en sus distintos niveles de dirección y toma de decisiones.
- **Estabilidad en el empleo y grado de incertidumbre sobre el futuro profesional:** Hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo, o, por el contrario, si la consideración que tiene por el trabajador es meramente instrumental. La inseguridad en el empleo se interpreta como un estresor que es traducido por el trabajador como una amenaza y actúa en consecuencia.
- **Ambigüedad y conflicto de rol:** El “rol” o “papel” de cada uno es el conjunto de expectativas de conducta asociadas con su puesto, un patrón de comportamiento que se espera de quien desempeñe cada puesto, con cierta independencia de la persona que sea.

La *Ambigüedad de rol* se refiere a la situación que vive la persona cuando no tiene suficientes puntos de referen-

► **Organización y procesos de trabajo.** En este grupo podríamos integrar aspectos tales como:



cia para desempeñar su labor o bien éstos no son adecuados. El *conflicto de rol* se produce cuando hay demandas, exigencias en el trabajo, que son entre sí incongruentes o incompatibles para realizarlo. Se ha demostrado que el conflicto de rol está relacionado con la insatisfacción, disminución de la implicación con el trabajo y deterioro del rendimiento, así como con sensaciones de temor y procesos de estrés.

► **La acción comunicativa en la empresa.** Entendida en sentido amplio cabe integrar aspectos tales como:

- **sistemas de comunicación entre las personas** que integran el conjunto de “recursos personales” de la empresa a quienes corresponde desarrollar la actividad productiva.

En cualquier sistema de trabajo es necesario conocer que aspectos pueden llegar a dificultarla o impedirla. El tipo de instrumentos o herramientas utilizados para realizar el trabajo es un factor que, en ciertos casos, puede impedir la comunicación. En toda organización existen 2 tipos de comunicación:

– Formal: aquella que es dada por la propia organización.

– Informal: aquella que surge de manera espontánea.

- **las relaciones interpersonales** —entre compañeros, con clientes o personal externo, la ausencia de relaciones por el tipo de trabajo...—

Entre los factores subjetivos se citan:

- cualidades personales —sexo, edad...—
- características de personalidad —presiones emocionales y sociales, sentimientos de no ser capaz de hacer frente a determinadas exigencias, tendencia a pensar que no se cuenta con suficientes apoyos, alto nivel de autoexigencia, fuerte autoestima...—
- condiciones socio-familiares.

En definitiva, toda esta amplia y heterogénea gama de factores es la que deberán tener en cuenta los profesionales de la prevención para realizar la evaluación de riesgos psicosociales y planificar la actividad preventiva exigible.





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

El Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales comenzó su andadura en el año 2003 con variados objetivos, entre ellos, conocer el impacto de los riesgos psicosociales en diversos sectores de actividad, iniciando una labor de “medición” hasta el momento poco afrontada en nuestro país, si bien ha de ser la primera tarea a realizar, como parece ya desprenderse de la mayor atención dedicada por la V Encuesta de Condiciones de Trabajo del INSHT (2005). Sin embargo, tiene una dimensión todavía relativa y, en todo caso, nos proporciona datos por sectores.

Precisamente, uno de los tres sectores estudiados en el primer proyecto es el de la hostelería. Las formas de identificación de riesgos psicosociales podrían ordenarse en torno a dos modos: objetivos, basados en la percepción de hechos efectuada directamente por los “investigadores”, y subjetivos, basados en la ordenación de informaciones aportadas por los/as trabajadores/as. Este segundo modelo es el seguido por el Observatorio, que

ha atendido a las aportaciones de la población implicada a través de una triple vía:

- Los cuestionarios
- Los Grupos de Discusión

El de mayor seguimiento ha sido el primero, si bien con posterioridad se ha incorporado una mayor presencia del método relativo a los “grupos de discusión”. Sólo en contadas ocasiones se ha acudido al método de la entrevista. Debido a las características del sector se hizo más difícil la recopilación de datos y la participación de los trabajadores en la investigación, debido a los horarios, turnos y ritmos de trabajo. Por ello, queremos aprovechar esta oportunidad para agradecer la colaboración de los trabajadores que participaron en la recogida de datos cuantitativos, pues dedicaron su escaso tiempo libre a rellenar nuestro cuestionario, y también participaron en los grupos de discusión que se celebraron para ampliar la información.

## A. PRINCIPALES RIESGOS ENCONTRADOS

254 trabajadores respondieron a nuestro cuestionario, confirmando algunos de los datos obtenidos en la fase documental del proyecto, como, por ejemplo, la escasa estabilidad en el empleo, la alta temporalidad y el elevado número de pequeñas y medianas empresas que componen este sector.

De todos los trabajadores del sector de hostelería que forman la muestra analizada cabe destacar que:

- El 36% de los trabajadores de hostelería encuestados realizan su trabajo en unas condiciones ambientales inadecuadas.
- El 75% de los trabajadores encuestados presentan una alta carga mental.
- El 50% de los trabajadores encuestados tiene una carga de trabajo alta.
- El 9% no tiene definido su rol en el trabajo, lo que se traduce en recibir órdenes incompatibles, en no disponer de los recursos necesarios para realizar la tarea.
- El 37% realiza un trabajo carente de contenido.
- El 83% dice sentir el síndrome de quemado por su trabajo. Conviene llamar la atención que este altísimo porcentaje deja evidenciar una confusión entre lo que

es “fatiga profesional”, derivada de esos altos ritmos y elevada carga de trabajo —en la V Encuesta de Condiciones de Trabajo aparece como superior al 60%—, y lo que es propiamente “burnout”, cuya incidencia es mucho menor.

- El 29% tiene malas relaciones laborales.
- El 72% tiene unas condiciones de empleo inseguras.
- El 4% dice haber sufrido algún acto de violencia en su centro de trabajo, ya sea en forma de violencia física o de violencia verbal.
- Paradójicamente, el 23% considera que ha sufrido acoso psicológico. Si bien sólo un 3% de los trabajadores de hostelería presentan una puntuación alta en el indicador de acoso psicológico.

Un porcentaje que coincide, en lo sustancial, con el criterio restrictivo<sup>1</sup> establecido por la V Encuesta de Condiciones de Trabajo para el Sector Servicios (3,3%).

En esta Encuesta se fija un criterio más amplio<sup>2</sup>, aumentando la frecuencia hasta el 4,5% como media den los diferentes sectores, y al 5,3 % en el Sector Servicios. En todo caso, se trata de porcentajes alejados, por defecto, del 9% fijado en los Estudios de la

<sup>1</sup> Agrupa a los trabajadores que dicen ser objeto de conductas de acoso diariamente o al menos una vez por semana.

<sup>2</sup> Agrupa a los trabajadores que dicen ser objeto de conductas de acoso diariamente, al menos una vez por semana o algunas veces al mes.

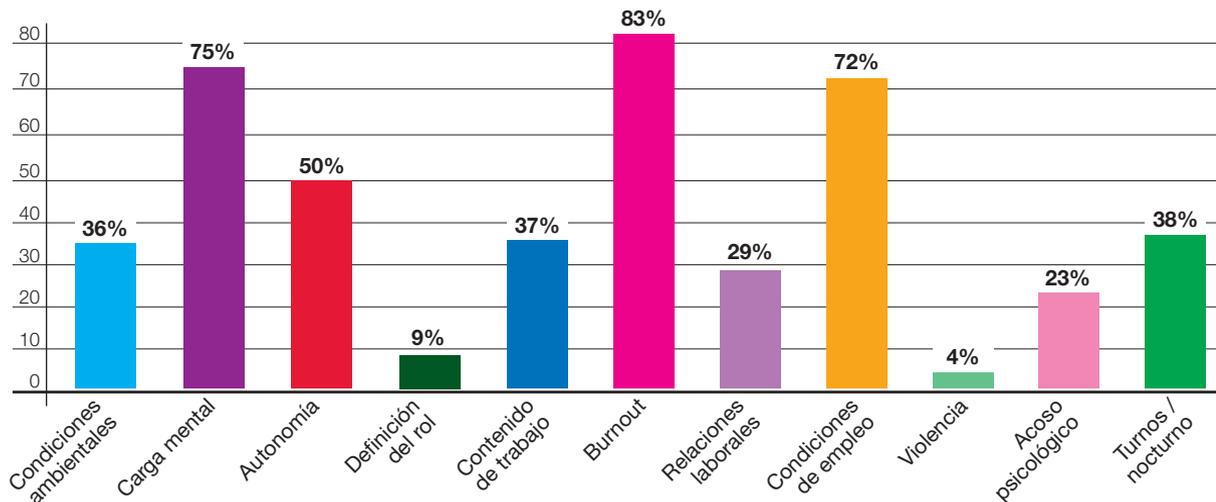


OIT o del 16% alcanzados en otros Estudios –ejemplo Observatorio CISNEROS. La diferencia puede estar, a nuestro juicio, en efecto, en el criterio identificador de situaciones de acoso que manejan. En este sentido, en nuestro Estudio más de un 20% presenta una puntuación media lo que podría significar que está en las

primera fases del acoso o mobbing. Esta constatación implicaría que hay margen para intervenir preventivamente y frustrar ese desarrollo de las políticas de salud laboral.

- El 38% realiza su trabajo en turnos o en jornada nocturna en condiciones inseguras para su salud.

### FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL SECTOR DE LA HOSTELERÍA



## B. INFORME DE LOS GRUPOS DE DISCUSIÓN

Otra técnica complementaria para valorar el impacto de estos riesgos en un sector de actividad es la de los “grupos de discusión”, que tienen un creciente peso en la labor del Observatorio. La discusión o el debate en grupos de personas que trabajan en el sector y, por tanto, lo conocen de modo directo y personal, permite obtener una información más contrastada de la realidad, sin perjuicio de ofrecer igualmente diferentes visiones sobre un mismo problema, acorde con cada experiencia, por tipo de empresa o por trayectoria personal. Como es obvio, la cuestión central en este ámbito es elegir bien la composición. A tal fin, se ha procurado que sea lo más heterogéneo posible, para que sea mayor la posibilidad de contraste de opiniones. Los puntos más destacados obtenidos de esta técnica son:

### EXISTE UN AMPLIO DESCONOCIMIENTO DE LO QUE SON RIESGOS PSICOSOCIALES

Este hecho es significativo, por un lado el grupo es mayoritariamente de delegados de prevención y por otro queda reflejada una realidad en que la evaluación de riesgos psicosociales no se realiza en las empresas. Evidencia la carencia de formación e información sobre los riesgos psicosociales que afecta a este sector.

No obstante, si se les nombra individualizadamente cada uno de los riesgos sí tienen capacidad suficiente como para hacer una valoración de su incidencia e, incluso, priorizar su frecuencia en el sector. Pese a ello, queda claro que evidencian una mayor concienciación y competencia en orden a identificar los riesgos ambientales y también los riesgos ergonómicos.

### CARGA MENTAL DE TRABAJO

La carga mental de trabajo es uno de los factores de riesgo de estrés que más se evidencian en el discurso. La razón estaría en la percepción de una sobrecarga de trabajo (reducción de plantillas), de una creciente presión sobre los trabajadores, a la acumulación de tareas, a la falta de tiempo para realizar bien el trabajo, a la presión por parte de la dirección para la consecución de unos objetivos económicos y a la exigencia por parte del cliente de atención y rapidez en sus variadas demandas.

### CONFLICTIVIDAD EN LAS RELACIONES CON LOS JEFES INTERMEDIOS O ENCARGADOS

Los trabajadores insisten en señalar la creciente conflictividad diaria que se está dando en el trato entre traba-



jadores y los encargados o jefes intermedios. El origen de esta conflictividad está en la presión que ejercen los cuadros intermedios sobre los trabajadores consecuencia de la presión a la que se ven sometidos ellos para conseguir unos objetivos determinados y el maltrato verbal que acompaña esta actitud.

### **ESTILO DE MANDO AUTORITARIO**

Debido a la estructura de la empresa, este estilo no fomenta la participación de los trabajadores y es el origen de muchos problemas en la empresa, como la intimidación, violencia y acoso moral.

### **RELACIONES INTERPERSONALES DEFICITARIAS ENTRE COMPAÑEROS**

Una de las primeras consecuencias de la presión sobre el trabajador y de la excesiva carga de trabajo, es que el clima laboral se deteriora, creando un mal ambiente laboral que no favorece la comunicación y las relaciones interpersonales. El deterioro de las relaciones interpersonales en la empresa lleva a no contar con el apoyo del compañero, a que se establezcan relaciones individualizadas de trabajo, a perder fuerza reivindicativa, a la falta de confianza entre los trabajadores.

### **DISCRIMINACIÓN**

Se están dando actitudes discriminatorias con respecto al origen de las personas. La precariedad laboral que se está dando en el sector de Hostelería, por la entrada masiva de mano de obra inmigrante de bajo costo y sin derechos, es un factor de inestabilidad y preocupación para los trabajadores de ese sector.

### **ACOSO MORAL**

Existe un amplio desconocimiento del concepto de acoso moral, pero no de las situaciones en que se da el acoso moral. Por lo general entienden el acoso como un proceso por parte de la dirección de la empresa para desprenderse de trabajadores sin indemnización. Por lo que suelen contemplar el “acoso vertical descendente” y no el “horizontal”, lo que en cierta medida contrasta con la evidenciada alta percepción de un deterioro global del clima de trabajo.

### **DESVALORIZACIÓN DE LA TAREA SINDICAL**

Por parte de la empresa se sigue la política de presentar al delegado sindical como un trabajador que tiene mejores condiciones y solo vela por si mismo y este hecho divide mucho a los trabajadores a la hora de defender sus derechos.

Para hacer frente a esta situación, los/as trabajadores/as que han participado en estos Grupos proponen:

- Mejor acondicionamiento de las naves.
- Rotación en los puestos, acompañado de medidas ergonómicas.
- Formación e información de los riesgos psicosociales.
- Establecimiento de un proceso de denuncia para los casos de acoso moral.
- Recurso a la Inspección de trabajo, como única medida que ven eficaz.

Por cuanto concierne a su percepción de los “apoyos” con que cuentan para hacer frente a esta situación, si-

guen contado con el sindicato para que los “arme” más adecuadamente ante los nuevos conflictos que surgen en relación a los riesgos psicosociales. Ahora bien, son igualmente, conscientes que la inestabilidad en el empleo y la deslocalización de las empresas, les hace temer a la hora de defender sus derechos frente a la empresa. La vía a la que más recurren cuando existe un conflicto es a la Inspección de Trabajo.

En cuanto a recurrir al delegado de prevención encuentran que tiene pocos recursos y medios para apoyarlos suficientemente ante una situación de conflicto con la empresa o de acoso moral. Aparte, en los procesos de acoso o de violencia los trabajadores tienden a inhibirse y es muy difícil conseguir el testimonio de los trabajadores presentes.



## VI. PROPUESTAS DE ACTUACIÓN / SOLUCIONES

### A. ¿QUÉ PUEDE HACER EL DELEGADO DE PREVENCIÓN?

La Ley en su artículo 36 ya establece las funciones que tiene el Delegado de Prevención en esta materia, y, dado que los riesgos psicosociales, como hemos establecido ya, hay que tratarlos como un riesgo más, se ha de actuar de la misma manera.

Por lo tanto, entre otras competencias el Delegado de Prevención debe y puede:

–Colaborar con la dirección de la empresa en la mejora de la acción preventiva.

–Promover y fomentar la cooperación de los trabajadores en la ejecución de la normativa sobre prevención de riesgos laborales.

–Ser consultados por el empresario (...)

–Ejercer una labor de vigilancia y control sobre el cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales...”

–Acompañar a los técnicos en las evaluaciones de carácter preventivo del medio ambiente de trabajo, así como, en los términos previstos en el artículo 40 de esta Ley, a los Inspectores de Trabajo y Seguridad So-

cial en las visitas y verificaciones que realicen en los centros de trabajo para comprobar el cumplimiento de la normativa sobre prevención de riesgos laborales, pudiendo formular ante ellos las observaciones que estimen oportunas.

–Tener acceso, (...) a la información y documentación relativa a las condiciones de trabajo que sean necesarias para el ejercicio de sus funciones y, en particular (...).

–Ser informados por el empresario sobre los daños producidos en la salud de los trabajadores una vez que aquél hubiese tenido conocimiento de ellos, pudiendo presentarse, aún fuera de su jornada laboral, en el lugar de los hechos para conocer las circunstancias de los mismos.

–Recibir del empresario las informaciones obtenidas por éste procedentes de las personas u órganos encargados de las actividades de protección y prevención en la empresa, así como de los organismos competentes para la seguridad y la salud de los trabajadores (...).

*–Realizar visitas a los lugares de trabajo para ejercer una labor de vigilancia y control del estado de las condiciones de trabajo, pudiendo, a tal fin, acceder a cualquier zona de los mismos y comunicarse durante la jornada con los trabajadores, de manera que no se altere el normal desarrollo del proceso productivo.*

*–Recabar del empresario la adopción de medidas de carácter preventivo y para la mejora de los niveles de protección de la seguridad y la salud de los trabajadores, pudiendo a tal fin efectuar propuestas al empresario, así como al Comité de Seguridad y Salud para su discusión en el mismo.*

En el desarrollo de estas funciones y en materia de riesgos psicosociales el Delegado de Prevención puede realizar investigaciones ya que es importante recopilar información sobre las condiciones de trabajo de sus compañeros. Se puede hacer por ejemplo mediante las siguientes fases:

- Recopilación de datos sobre la situación : a través de la realización de encuestas, entrevistas personales, grupos de discusión y escalas, además del análisis de datos preexistentes de carácter secundario. En esta fase, si el trabajador viniera recibiendo tratamiento psicológico o psiquiátrico, se solicitará el correspondiente informe, respetándose, en todo caso, los derechos a la intimidad, dignidad y confidencialidad de toda información relacionada con su estado de salud.
- Elaboración y análisis de dichos datos: en donde se establecerán las conclusiones como por ejemplo si es necesario profundizar en el análisis de la situación, o, sí existen factores psicosociales que producen efectos nocivos para las personas.
- Una vez concluido la investigación/estudio, se podrá solicitar a la empresa que emprenda las actuaciones correspondientes para proteger y garantizar la salud y bienestar de los trabajadores.



## B. RECOMENDACIONES EN EL MARCO DE LA LPRL PARA PREVENIR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

La LPRL representa una norma marco o general que no pretende establecer medidas para cada tipología de riesgos profesionales, a diferencia de la vieja Ordenanza General de Seguridad e Higiene en el Trabajo. El objetivo principal de la LPRL es delimitar un conjunto de obligaciones y responsabilidades a cargo del empleador que, con el asesoramiento técnico de profesionales de la prevención y previa consulta con los representantes de los trabajadores, sirvan para prevenir y proteger frente a todos ellos. La tarea de concretar el modo de cumplimiento para cada tipo de riesgo corresponde básicamente a las normas reglamentarias que actúan en desarrollo de la LPRL.

Ciertamente, a día de hoy no hay ninguna norma reglamentaria específica sobre prevención de riesgos psicosociales, como no la hay en ningún otro país de la UE. Pero esto no significa en modo alguno que esta tipología de riesgos no se contemple por la LPRL. Al contrario, de los artículos 4 y 15 LPRL se desprende que sí lo están. Asimismo, debe recordarse que el Anexo VI del Reglamento de Servicios de Prevención (RD 39/1997) recoge expresamente como rama preventiva la “psicosociología aplicada” a la PRL.

Esta conclusión, que a veces se ha puesto en duda, de forma errónea a todas luces está avalada además:

- por una constante y copiosa jurisprudencia que ha reconocido como enfermedad del trabajo, con el consiguiente tratamiento de “accidente laboral” —artículo 115. 2. e LGSS—, las secuelas producidas tanto por el estrés laboral como por el acoso (puede verse el Anexo A relativo a esta jurisprudencia)
- por la formalización del Acuerdo Europeo sobre Estrés Laboral (2004), recogido en el ANC 2005, que reconoce expresamente la obligación del empleador de prevenir, en el marco de la Directiva Marco 89/391/CEE, el estrés laboral (puede verse el Anexo C). Aunque este acuerdo no es normativo, por tanto no vincula directamente a los empresarios, sí debe servir como pauta para evaluar el nivel de cumplimiento empresarial de su deber de protección (STSJ Madrid, 10.5.2005).

En consecuencia, resulta sustancialmente aplicable a los riesgos psicosociales todo el conjunto de obligaciones —ciclo preventivo— que establece la normativa en

materia de prevención de riesgos laborales: Plan de PRL -Evaluación-Planificación Preventiva. Ahora bien, decimos “sustancial” y “no plenamente” aplicables porque es necesario tener en cuenta ciertas adaptaciones o determinados ajustes, por cuanto la singular naturaleza de los riesgos psicosociales impide una aplicación mecánica de la normativa general, como a veces se hace, inadecuadamente, en las escasísimas “Evaluaciones” de Riesgos que incorporan los riesgos psicosociales.

En esta dirección, es importante tener en cuenta que el Acuerdo Comunitario sobre Estrés señala, en su apartado 5, que los problemas relativos al estrés laboral pueden ser abordados, siempre en el marco de una evaluación general de los riesgos profesionales

- bien mediante la definición de una política sobre el estrés diferenciada,
- bien mediante medidas específicas que apunten a los factores de estrés identificados —podría valer también para el acoso—.

Las dos opciones planteadas —políticas generales antiestrés o antiviolencia; adopción de medidas específicas para cada factor— son complementarias. Aunque la primera, la relativa a políticas generales, tiene escasa presencia todavía en nuestro país, hoy gozan de preferencia en los Organismos Internacionales —OIT, UE, OMS...—.

Y también en las grandes empresas. En el próximo apartado se indicarán algunos ejemplos de buenas prácticas en este sentido para nuestro país. En todo caso, la negociación colectiva se está revelando un buen instrumento para implantar este sistema de gestión de riesgos psicosociales —también se aplica a la violencia—.

Por lo que refiere a la adopción de medidas específicas, éstas se orientan en general en una doble dirección, coherente con los dos grupos de factores indicados, objetivos y subjetivos. La primera línea de intervención pretende modificar los desajustes y aspectos negativos derivados de la organización del trabajo y del contenido de las tareas. La segunda consiste en formar e informar al trabajador sobre su situación. Aunque las resistencias de los empleadores a ver afectada “su” organización por este tipo de medidas ha llevado a primar la dimensión subjetiva e individual de acción preventiva —más bien secundaria o terciaria—, queda claro que sólo será eficaz una intervención preventiva que “ataque” las causas, aceptando corregir en lo necesario las pautas negativas de la organización del trabajo.

En consecuencia, una acción eficaz ha de comprender tanto las medidas colectivas —intervención primaria sobre la organización— como individuales —intervención secundaria sobre los sujetos de la relación social de trabajo—. Como recuerda el Acuerdo Comunitario sobre Estrés estas medidas pueden incluir:



- actuaciones de gestión y comunicación —aclarar los objetivos de la empresa y el papel de cada trabajador; asegurar una buena adecuación entre el nivel de responsabilidad y de control sobre el trabajo, mejorar organización, procesos, condiciones y entorno de trabajo—.
- formar a la dirección y a los trabajadores con el fin de llamar la atención acerca de los riesgos psicosociales y su comprensión, sus posibles causas y la manera de hacerles frente y/o de adaptarse al cambio.
- la información y la consulta —participación— de los trabajadores y/o sus representantes.

Aunque buena parte de estas medidas podían aplicarse también para la prevención de la violencia psicológica en el trabajo, la mayor parte de los estudios especializados y de las recomendaciones de los organismos internacionales coinciden en recoger el siguiente catálogo de medidas para llevar a cabo programas de intervención para la gestión preventiva y la erradicación de este riesgo psicosocial:

- fijar como principio general de la empresa el compromiso de “tolerancia 0”, generando una cultura de empresa asentada en ese valor de respeto y reconocimiento del otro.

- definir una política de actuación centrada en la formación específica de la dirección y de los trabajadores para identificar y evitar cualquier maltrato, capacitándolos para solucionar estos problemas.
- fijar procedimientos formales tanto de toma de información respecto de la calidad de vida en el trabajo, como de seguimiento e intervención para las situaciones conflictivas.

Aunque no lo prevé así expresamente el Acuerdo Comunitario, en ambos casos —para el estrés y para la violencia en el trabajo— es necesario adoptar un tercer tipo de medidas: las de “prevención terciaria”. Se trata de medidas reparadoras del daño, reduciendo su impacto en los trabajadores ya afectados.

En resumen, teniendo en cuenta las observaciones hasta aquí hechas, debe quedar clara la siguiente secuencia:

- Primero que, cuando se presenten signos o indicios de una situación de estrés y/o de violencia en el trabajo, es necesario llevar a cabo una evaluación de riesgos psicosociales sobre cada departamento, servicio o centro de trabajo —evaluar un puesto de trabajo no tiene sentido porque se trata de una situación organizativa y relacional—.

- Segunda que, de esta evaluación debe derivarse la adopción de medidas, colectivas e individuales, introducidas en forma de acciones específicas para los respectivos factores o de políticas antiestrés o antiviolencia psicológica.
- Tercero que, de no llevarse a cabo tales acciones, el empresario estará incurriendo en un incumplimiento grave de la normativa de PRL, con las conse-

cuencias sancionadoras e indemnizatorias que de ello deriva.

- Cuarto que, para una eficaz implementación de una política preventiva frente a los riesgos psicosociales es particularmente necesario, además de la formación de dirección y trabajadores, la participación de los representantes de los trabajadores, adoptando códigos y protocolos de forma negociada.



## C. EJEMPLOS DE BUENAS PRÁCTICAS

Estas observaciones y recomendaciones no son pura teoría o simple especulación. Tampoco son sólo mero recordatorio de deberes legales, para todos conocidos pero poco o nada practicados en las organizaciones de trabajo. Afortunadamente, hoy pueden encontrarse tanto “herramientas” —métodos de medición o identificación, catálogo de medidas contrastadas— para llevar a cabo estas políticas de prevención de riesgos psicosociales —véase Anexo Bibliográfico— unos ejemplos de “buenas prácticas” en este sentido. A este respecto, contamos hoy con un amplio conjunto de materiales que ilustran ejemplos reales de cómo las empresas y otras entidades han realizado intervenciones y procurado reducir tanto el estrés como la violencia en el trabajo.

Entre las principales, en el ámbito comunitario e internacional, cabe citar:

### EJEMPLO 1:

Un informe de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2002)<sup>3</sup>, que difundía información sobre buenas prácticas para fomentar la prevención de riesgos psicosociales.

En él, esta prestigiosa Agencia presentó una serie de proyectos llevados a cabo en 13 países de la UE, entre ellos España —la experiencia se llevó a cabo en una residencia de ancianos del municipio de Calviá (Mallorca), con una excesiva carga de trabajo física y mental—, para fomentar una cultura preventiva contra los riesgos psicosociales. Se pretendía con ello, dentro del método de intercambio de experiencias propiciado por la UE, ver las diferentes maneras de abordar los problemas y de luchar contra ellos. Las experiencias analizadas engloban grandes, pequeñas y medianas empresas, que operan en sectores muy diversos.

Además del mencionado para España, destacan especialmente dos ejemplos. Uno el programa del Instituto de Salud y Seguridad en el Trabajo del Reino Unido que publicó una *Guía sobre gestión del riesgo en las empresas más pequeñas*. La guía contiene diez estudios de casos que ilustran como algunas empresas han reducido el riesgo de violencia al que se expone el personal.

Estos estudios demuestran que existen numerosos medios de abordar el problema de la violencia en el trabajo y cómo medidas eficaces no tienen porque ser costosas. La guía va dirigida a empresarios pero también es importante para los trabajadores y sus representantes.

<sup>3</sup> *Sistemas y programas. Cómo abordar los problemas psicosociales y reducir el estrés relacionado con el trabajo.*

Algunos ejemplos de las acciones previstas en el marco de este programa son:

- Apoyar el desarrollo de una normativa nacional reconocida sobre gestión de la violencia en el trabajo.
- Nuevas orientaciones para las pequeñas empresas en la forma de estudios de casos.
- Investigación o estudios de casos sobre buenas prácticas en gestión de la violencia contra las personas que trabajan en solitario, y como la concepción de las condiciones de trabajo contribuye a reducir el riesgo de violencia.

Los estudios de casos demuestran que casi siempre existe una serie de soluciones posibles a cada problema. También demuestran que las medidas eficaces no tienen por que ser costosas. Las orientaciones generales ofrecen un sencillo enfoque de cuatro fases para gestionar el riesgo:

- Descubrir si existe algún problema.
- Decidir que acción emprender.
- Emprender la acción.
- Comprobar las medidas adoptadas y revisarlas regularmente.

## EJEMPLO 2:

El otro ejemplo que destacamos es el “Acuerdo de Calidad de Clima” del Grupo Wolksvagen (1996). Esta Gran Empresa, alarmada por las denuncias presentadas contra varios de sus directivos por acoso y sensibilizada por las encuestas comunitarias, se decidió a adoptar acciones, para lo que convocó a los representantes de los trabajadores, a fin de que su política se formalizara en un convenio colectivo. El convenio fue desarrollado como parte integrante del desarrollo de una gestión eficaz de los recursos humanos. Se hizo en colaboración con los sindicatos e incluyó consultas a toda la plantilla.

El convenio incluye:

- Es aplicable a todo el personal.
- La posición en la empresa de infractor y víctima es irrelevante.
- Cada empleado tiene el deber de respetar la personalidad y dignidad de los demás trabajadores.
- Cada empleado tiene derecho a que se respete su personalidad y dignidad.
- Establece normas de comportamiento correctas e incorrectas.
- Se especifica el significado de expresiones y definiciones de la norma según las directrices de la Unión Europea.



- Establece los procedimientos a seguir en caso de queja o infracción.
- Establece hacer un seguimiento de la eficacia de estas acciones y su revisión si procede.

Tanto la OIT (2003) como la OMS (2004), han publicado documentos para sensibilizar, concienciar y adoptar medidas de prevención y erradicación del acoso moral.

En el primer caso se trata de un Repertorio de Recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector servicios y medidas para combatirla. El Repertorio aconseja un enfoque preventivo, basado en sistemas de reducir y gestionar la seguridad y salud en el trabajo. Al mismo tiempo, establece un listado de “prácticas laborales” de prevención.

Por su parte, la OMS ha publicado un Estudio para dar pautas en orden a la adopción, por el empleador, de medidas para afrontar el acoso: Estudio de la Fundación Europea para la Mejora de la Calidad de Vida y de Trabajo (2003). En él se dedica un Capítulo al análisis de las Guías de Buenas Prácticas en la empresa relativas a la violencia y al acoso en el lugar de trabajo publicadas en los Estados miembros.

### EJEMPLO 3:

Por lo que refiere a España cabe destacar algunas experiencias, que bien pudieran ser tomadas como referencia en el Sector de Hostelería. Entre ellos destacamos:

- Para el ámbito de las grandes empresas, la proliferación de Códigos de Conducta que incorporan una política de clima, con especial mención a la intolerancia frente al acoso — Grupo BBVA, Inditex, Telefónica, Sogecable ... —, así como Protocolos de Prevención del Acoso —Anexo del CC Air Europa y su personal de Tierra—.
- Para las PYMES, la iniciativa de la Federación Empresarial Metalúrgica Valenciana (FEMEVAL), que ha publicado una Guía de Buenas Prácticas para la prevención de nuevos riesgos laborales con enfoque de género.
- Inclusión en los convenios colectivos disposiciones tanto para prevenir los riesgos psicosociales como para sancionar estas conductas —ejemplo: Convenio Colectivo para la industria de Hostelería 2004-2006, que en su artículo 42, establece como falta muy grave las agresiones verbales o físicas por parte de los trabajadores, cualquiera que sea su puesto de trabajo en la empresa, con clara intencionalidad de carácter psicológico y/o sexual, agrediendo la intimidad y dignidad de las personas—.



**ANEXOS**





## ANEXO I.

# JURISPRUDENCIA RELACIONADA CON LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

### EL ESTRÉS ES UN RIESGO PSICOSOCIAL A PREVENIR

El estrés es un riesgo psicosocial reconocido por la OMS y las instituciones europeas comunitarias así como, más recientemente, por el Acuerdo Europeo sobre el Estrés laboral. Este Acuerdo, pese a su carácter obligatorio, marca importantes pautas en lo que se refiere a las acciones de prevención y reducción del estrés (STSJ Madrid, 10 octubre de 2005).

### LA VIGILANCIA DE LA SALUD FRENTE A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES ES EXIGIBLE A LA EMPRESA

Es exigible y compete a la empresa la vigilancia de la salud de los trabajadores que pudiera verse quebrantada por riesgos psicosociales (STSJ Cataluña 9 noviembre de 2005).

### LA EMPRESA PUEDE ELUDIR SU RESPONSABILIDAD SI ACREDITA QUE NO TUVO CONOCIMIENTO DE LA SITUACIÓN DE ESTRÉS O ACOSO POR NO DENUNCIARLO EL TRABAJADOR

Si una persona afectada por una situación de estrés laboral —STSJ Madrid 10 octubre de 2005—, o de acoso moral en el trabajo, no denuncia a la Dirección de la Empresa el comportamiento desconsiderado ésta no será responsable de tales conductas por parte de compañeros/as o mandos —STSJ, Madrid, 13 de junio de 2005—. En cambio, si producidas las denuncias no actúa de inmediato, incluyendo la evaluación de riesgos psicosociales y otras medidas preventivas, sí será responsable (STSJ, Cataluña, 9 de enero de 2006).

### EL SÍNDROME DEL QUEMADO O BURN-OUT PRODUCE SITUACIONES INVALIDANTES TRATÁNDOSE DE ENFERMEDADES PROFESIONALES

Aparece acreditado, pues todos los informes coinciden, que el actor padece síndrome de burn-out, debiendo convenirse que su estado y según el test realizado de Maslach Burnout Inventory (MBI), y que consta en el informe emitido y ratificado, es de diagnóstico severo, al suponer las máximas cuotas en agotamiento personal, despersonalización, y mínimo nivel de realización personal y alcanzando un proceso de desarrollo en que no es posible la reversibilidad del mismo. Debe convenirse que el actor que ha tenido que llegar a solicitar la excedencia voluntaria, resulta absolutamente incapacitado para realizar las tareas encomendadas, siendo el origen de esta incapacidad profesional (STSJ Valencia, 6 mayo 2003).

El “quemado” por el trabajo, se ha dicho, tiene fuerzas, pero no tiene ganas; la despersonalización, manifestada en falta de realización personal, sentimientos de frustración, inutilidad. Respecto a sus causas, se apunta como estresores laborales desencadenantes, los vinculados al puesto de trabajo y las variables de carácter personal. Entre los primeros se señalan la categoría profesional, las funciones desempeñadas, escasez de personal. Respecto a los segundos, se trata de un estrés laboral asistencial, y por consiguiente con más incidencia en el sector servicios, de entre los que cabe destacar los servicios sociales en los que el trabajo se realiza en contacto directo con personas que por sus características son sujetos de ayuda (STSJ Navarra, 18 abril 2006).

### **NO CABE CONFUNDIR EL ACOSO MORAL CON EL ESTRÉS LABORAL, NI CON EL BURN-OUT, AUNQUE EN TODOS LOS CASOS DEN LUGAR A PATOLOGÍAS PSICOSOCIALES**

“(…) aun cuando ambas patologías Psicosociales coinciden en el resultado, esto es, los graves daños que producen en la salud del trabajador, el acoso moral o Mobbing se integra por un elemento intencional lesivo, ya proceda del empleador o superiores jerárquicos (bossing) o por compañeros (mobbing horizontal), sin embargo en el Burn Out, ese elemento intencional está, en principio, ausente”. (STSJ Navarra, 23 marzo 2004).

### **EL ACOSO SEXUAL PRODUCE SECUELAS QUE HAN DE CATALOGARSE COMO ACCIDENTES DE TRABAJO**

Se acepta como enfermedad del trabajo de origen psicosocial el síndrome depresivo reactivo a acoso sexual del jefe (TSJ Galicia 24 de enero de 2000).

### **EL ACOSO MORAL ES UN DELITO DEL ARTÍCULO 173 CÓDIGO PENAL**

(Sentencia Juzgado de lo Penal núm. 8, Valencia, 21 abril 2005).



---

## ANEXO II.

# ACUERDO MARCO EUROPEO SOBRE ESTRÉS LABORAL

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

---

### ACUERDO MARCO SOBRE EL ESTRÉS LIGADO AL TRABAJO

#### 1º Introducción

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

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

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

## 2. Objetivo

El objetivo de este Acuerdo es incrementar la sensibilización y la comprensión de los empleadores, los trabajadores y de sus representantes acerca de la cuestión del estrés relacionado con el trabajo, atraer su atención respecto a los signos que pueden indicar los problemas de estrés ligado al trabajo.

El objetivo de este Acuerdo es proporcionar un marco a los empleadores y a los trabajadores para identificar y prevenir o manejar los problemas del estrés relacionado con el trabajo. No se trata de culpabilizar a los individuos respecto al estrés.

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

## 3. Descripción del estrés y del estrés ligado al trabajo

El estrés es un estado que se acompaña de quejas o disfunciones físicas, psicológicas o sociales y que es resul-

tado de la incapacidad de los individuos de estar a la altura de las exigencias o las expectativas puestas en ellos.

El individuo es capaz de manejar la tensión a corto plazo, lo que puede ser considerado como positivo, pero tiene dificultades en resistir una exposición prolongada a una presión intensa. Además, individuos diferentes pueden reaccionar de manera distinta a situaciones similares y un mismo individuo puede reaccionar de manera diferente a una misma situación en momentos diferentes de su vida.

El estrés no es una enfermedad, pero una exposición prolongada al estrés puede reducir la eficacia en el trabajo y causar problemas de salud.

El estrés originado fuera del entorno de trabajo puede entrañar cambios de comportamiento y reducir la eficacia en el trabajo. No todas las manifestaciones de estrés en el trabajo pueden ser consideradas como estrés ligado al trabajo. El estrés ligado al trabajo puede ser provocado por diferentes factores tales como el contenido del trabajo, su organización, su entorno, la falta de comunicación, etc.

## 4. Identificación de los problemas de estrés relacionado con el trabajo

Dada la complejidad del fenómeno del estrés, el pre-



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

La identificación de un problema de estrés ligado al trabajo puede implicar un análisis de elementos tales como la organización del trabajo y los procesos (acuerdos de tiempo de trabajo, grado de autonomía, adecuación de las capacidades del trabajador a las necesidades del trabajo, cantidad de trabajo etc.), las condiciones y el entorno de trabajo (exposición a comportamientos abusivos, ruido, temperatura, sustancias peligrosas, etc.), la comunicación (incertidumbre respecto a lo que se espera en el trabajo, perspectivas de empleo, próximos cambios, etc.) así como factores subjetivos (presiones emocionales y sociales, sentimiento de no ser capaz de hacer frente, impresión de no ser apoyado, etc.).

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

## 5. Responsabilidades de los empleadores y de los trabajadores

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

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

## 6. Prevenir, eliminar o reducir los problemas de estrés ligado al trabajo

Se pueden tomar diferentes medidas para prevenir, eliminar o reducir los problemas de estrés ligado al trabajo. Estas medidas pueden ser colectivas, individuales o ambas. Pueden ser introducidas en forma de medidas específicas que apunten a factores de estrés identificados o

en el marco de una política antiestrés de orden general que incluya medidas de prevención y de acción.

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

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

Estas medidas pueden incluir, por ejemplo:

- medidas de gestión y comunicación tales como aclarar los objetivos de la empresa, así como el papel de los trabajadores individuales, asegurar un apoyo adecuado de la gestión a los individuos y a los equipos, asegurar una buena adecuación entre el nivel de responsabilidad y de control sobre su trabajo, mejorar la organización, los procesos, las condiciones y el entorno de trabajo,
- formar a la dirección y a los trabajadores con el fin de llamar la atención acerca del estrés y su comprensión, sus posibles causas y la manera de hacerle frente y/o de adaptarse al cambio,

- la información y la consulta de los trabajadores y/o de sus representantes, conforme a la legislación europea así como a la reglamentación, convenios colectivos y prácticas nacionales.

## 7. Aplicación y seguimiento

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

Las partes signatarias invitan asimismo a sus organizaciones miembro en los países candidatos a aplicar este Acuerdo.

El desarrollo de este Acuerdo se llevará a cabo durante los tres años siguientes a la fecha de firma del mismo.

Las organizaciones miembro informarán acerca del desarrollo de este Acuerdo al Comité de Diálogo Social. Durante los tres primeros años tras la firma del presente Acuerdo, el Comité de Diálogo Social preparará un cuadro anual resumiendo el desarrollo del Acuerdo. El Comité de Diálogo Social elaborará, en el cuarto año, un in-



forme completo sobre las acciones de desarrollo tomadas.

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

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

En el desarrollo de este Acuerdo, los miembros de las

organizaciones signatarias evitarán cargas innecesarias a las PYME.

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

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





## ANEXO III. BIBLIOGRAFÍA

### Normas

- ▶ 486/1997 de 14 de abril, sobre **disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.**
- ▶ RD 487/1997 de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la **Manipulación Manual de Cargas.**
- ▶ RD 488/1997 de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen **Pantallas de Visualización de Datos.**
- ▶ RD 1215/1997 de 18 de julio, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los **Equipos de Trabajo.**
- ▶ Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de **Prevención de Riesgos Laborales**, modificada parcialmente por la Ley 54/2003 del 12 de diciembre.
- ▶ Real Decreto 39/1997 del **Reglamento de los Servicios de Prevención**, modificado por el RD 604/2006 de 19 de mayo.
- ▶ Ley 28/2005 sobre **medidas sanitarias frente al tabaquismo**, donde se hace mención específica al consumo de tabaco en bares, restaurantes, cafeterías y locales de ocio.
- ▶ RD 286/2006 de 10 de marzo, sobre la protección de la salud y seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la **exposición al ruido.**
- ▶ Acuerdo Marco Comunitario sobre el **Estrés Laboral** de 2004.

## Notas Técnicas y Guías

- ◆ INSHT, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. *“Documentos divulgativos sobre el estrés laboral”* Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- ◆ INSHT, *Guía de Acción Preventiva “Restaurantes, Bares y Cafeterías”*.
- ◆ INSHT, *Guía práctica para la prevención de riesgos laborales en hoteles*.
- ◆ NTP 476 INSHT, *El hostigamiento psicológico en el trabajo*.
- ◆ Federación de Comercio, Hostelería, Turismo y Juego de UGT, *“Informe Proyecto IS-075/2005, “Dificultades en la implantación de la actividad preventiva en las pymes del sector de Hostelería”*.
- ◆ UGT, *Prevención de riesgos laborales, Riesgos en el sector de hostelería y turismo*, cuadernillos de prevención editados por la Secretaría de Juventud de UGT.
- ◆ UGT-Madrid, *Cuadernillo informativo de prevención de riesgos laborales: Hostelería y Comercio*.
- ◆ Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, *Semana Europea “Trabajemos contra el estrés” octubre 2002*.
- ◆ Federación Española de Hostelería, *“Manual para la prevención de los riesgos laborales en la hostelería”*.
- ◆ Federación Española de Hostelería, *“La prevención de los Riesgos Laborales en la Hostelería” volumen II, Información al trabajador*.
- ◆ ICASEL, Instituto Canario de Seguridad Laboral, *Guía de buenas practicas en Prevención de Riesgos Laborales*.
- ◆ *Guía para la prevención de riesgos laborales. Sector de Hostelería*. Comisión Ejecutiva Confederal UGT. Madrid 1999 en [www.ugt.es](http://www.ugt.es)



---

## ANEXO IV. ENLACES DE INTERÉS

**Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales**

[www.ugt.es/slaboral/observ/index.php](http://www.ugt.es/slaboral/observ/index.php)

**Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo**

[www.mtas.es/insht](http://www.mtas.es/insht)

**Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo**

<http://es.osha.eu.int>

**Federación de Comercio, Hostelería, Turismo y Juego de UGT**

[www.chtjugt.com/new/home\\_hr.cfm](http://www.chtjugt.com/new/home_hr.cfm)

**Federación Española de Hostelería**

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

---







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



FINANCIADO POR:

FUNDACIÓN  
PARA LA  
PREVENCIÓN  
DE RIESGOS  
LABORALES