

# Guía

## Prevención de Riesgos Psicosociales en el sector **Cerámica/Azulejos**

OBSERVATORIO  
PERMANENTE  
RIESGOS  
PSICOSOCIALES



**Guía**

PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES  
EN EL SECTOR CERÁMICA / AZULEJOS

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 2007

Diseño gráfico y de cubierta: Paco Arnau

Imprime: Impresión Digital Da Vinci

Depósito Legal:

# Guía

## Prevención de Riesgos Psicosociales en el sector **Cerámica / Azulejos**

OBSERVATORIO  
PERMANENTE

RIESGOS

PSICOSOCIALES





# Índice

---

|  |           |
|--|-----------|
| <b>I. INTRODUCCIÓN</b>   | <b>7</b>  |
| <b>II. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DEL SECTOR</b>  | <b>11</b> |
| <b>III. RIESGOS GENERALES DEL SECTOR</b>   | <b>15</b> |
| A. Riesgos ligados a las condiciones de seguridad  | 17        |
| B. Riesgos ligados al medio ambiente de trabajo  | 18        |
| C. Riesgos ligados a la carga física   | 19        |
| <b>IV. MAPA DE RIESGOS EMERGENTES.</b>   |           |
| <b>¿CUÁLES SON LOS RIESGOS PSICOSOCIALES DE ESTE SECTOR? ...</b>                                       | <b>21</b> |
| A. ¿Cuáles son los principales factores de riesgos psicosociales<br>en el sector de cerámica/azulejos? | 21        |
| B. ¿Cuál es el catálogo riesgos psicosociales reconocidos?   | 28        |
| <b>V. RIESGOS REALES DEL SECTOR: DATOS DEL OBSERVATORIO</b>  | <b>35</b> |
| A. Principales riesgos encontrados   | 35        |
| B. Informe de los grupos de discusión  | 38        |
| <b>VI. PROPUESTAS DE ACTUACIÓN/SOLUCIONES</b>  | <b>41</b> |
| A. Recomendaciones en el marco de la LPRL para prevenir<br>los riesgos psicosociales                   | 41        |
| B. Ejemplos de buenas prácticas  | 46        |
| C. ¿Qué puede hacer el delegado de prevención?   | 49        |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>ANEXOS</b> .....                                      | <b>51</b> |
| Anexo I: Jurisprudencia .....                            | 51        |
| Anexo II: Acuerdo marco sobre el estrés laboral .....    | 53        |
| Anexo III: Normas jurídicas y notas técnicas .....       | 57        |
| Anexo IV: Enlaces de interés .....                       | 58        |
| Anexo V: Publicaciones del Observatorio Permanente ..... | 59        |



## I. INTRODUCCIÓN

La protección de la seguridad y la salud de los trabajadores, cualquiera que sea la empresa y el sector en los que presten su actividad profesional, es un reto permanente para la acción sindical. Es cierto que, en buena medida, todavía hoy seguimos más preocupados y alertados por las elevadas cifras de accidentalidad que genera la no prevención de los llamados “riesgos tradicionales”, los que afectan a la “seguridad” e integridad “físicas” de los trabajadores y de las trabajadoras que, por cierto, no los sufren del mismo modo. Pero desde hace tiempo la reivindicación sindical se dirige igualmente hacia la protección frente a los llamados “riesgos emergentes”, los ligados a los nuevos modos de producir y a las concretas condiciones de empleo y de trabajo, más preocupadas por la rentabilidad económica a toda costa que por el “bienestar” de trabajadores y trabajadoras, aún aceptando la pérdida de riqueza que genera

ese modo de organizar las relaciones sociales de producción.

En este caso, está más en juego la “salud psíquica” de trabajadores y trabajadoras, así como su calidad de vida en los ambientes de trabajo. Esta nueva dimensión de la acción preventiva no es nada baladí, pues como acreditan ya de forma fehaciente los informes de las instituciones internacionales más prestigiosas en esta materia —OIT, OMS, UE—, estos riesgos emergentes, en especial los “*riesgos ergonómicos*” y los “*riesgos psicosociales*” constituyen el principal problema de salud laboral de nuestros días en todo el mundo, también en la parte de él que se considera “desarrollada” y “civilizada”, como es la UE, y, por tanto, España.

Sin duda la toma de conciencia sobre la importancia de estos últimos —los riesgos de origen psicoso-

cial— y el avance en las metodologías de evaluación —medición— de los mismos llevará a nuevos enfoques para afrontar su obligada prevención. Ahora bien, no puede pensarse que entre los “riesgos tradicionales” y los “riesgos emergentes” existe una distancia insalvable, o una gran desconexión, más bien lo contrario.

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—.

Los problemas suscitados van más allá de la “insatisfacción laboral”, pues se trata de realidades que afectan muy negativamente a la salud de los trabajadores. Paradójicamente, estos factores de riesgo psicosocial y los trastornos asociados no han constituido ninguna prioridad para las políticas de prevención de riesgos profesionales, de ahí la necesidad de promover no ya sólo el estudio de los mismos sino la intervención decidida.

Desde luego no es fácil. Los Organismos Internacionales no ocultan las dificultades para la prevención

de los riesgos psicosociales. 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, que 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 LPRL.

Precisamente, en esta dirección hemos avanzado ya, en el marco del Diálogo Social Europeo. Primero con la incorporación al *Acuerdo de Negociación Colectiva para 2007 del Acuerdo Marco Comunitario sobre gestión del estrés relacionado con el trabajo*. Después, con la firma, el 26 de abril de 2007, de un Acuerdo Comunitario sobre otro gran riesgo psicosocial, las diversas formas de violencia en el trabajo, sobre todo la “psíquica”, que incluye el acoso.

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 fabricación de azulejos y baldosas, provocando la concienciación sobre los mismos y la necesidad de proceder a su identificación.
- ▶ 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 CERÁMICA / AZULEJOS

La industria de fabricación de azulejos y baldosas cerámicas, objeto de esta guía, inicia su proceso de consolidación a finales del siglo XIX en el municipio de Onda, provincia de Castellón. Su rápida expansión llevaría a constituir una sólida base industrial en la zona. Los años 50 del siglo XX nos dejan una gran aglomeración de empresas en esa zona. El sector experimenta a mediados de los años 70<sup>1</sup>, un proceso de reestructuración, derivado de la elevación de los costes de la energía y del trabajo, pero, fundamentalmente, de la introducción en el proceso productivo de un cambio tecnológico: la sustitución del método de bicocción tradicional por la monococción, que supone una reducción sustancial de los tiempos de producción, y un importante crecimiento de la productivi-

dad, a lo que se añade el uso del gas natural como nueva energía, que reduce costes y aumenta la eficacia energética.

Durante los últimos años, y a pesar de la ralentización generalizada de la actividad, este sector ha seguido experimentando una evolución favorable, aumentando su producción e incrementando sus ventas en el exterior. Es un sector con estrechos vínculos con el sector de la construcción y ha experimentado una evolución espectacular en los últimos años.

Según los datos que aparecen en el Directorio Central de Empresas (DIRCE), elaborado anualmente por el Instituto Nacional de Estadística (INE), a 1 de enero de 2007, había 450 establecimientos dedicados a la fabricación de azulejos y baldosas de cerámica.

1 *Análisis económico del sector de baldosas cerámicas*. MCA-UGT, febrero de 2007.

**Número de empresas según estrato de asalariados**

| ASALARIADOS     | Nº EMPRESAS 2007 | %           |
|-----------------|------------------|-------------|
| Sin asalariados | 46               | 10,22%      |
| De 1 a 2        | 43               | 9,55%       |
| De 3 a 5        | 44               | 9,77%       |
| De 6 a 9        | 34               | 7,55%       |
| De 10 a 19      | 50               | 11,11%      |
| De 20 a 49      | 86               | 19,11%      |
| De 50 a 99      | 71               | 15,77%      |
| De 100 a 199    | 45               | 10,00%      |
| Más de 200      | 31               | 6,88%       |
| <b>TOTAL</b>    | <b>450</b>       | <b>100%</b> |

Fuente: DIRCE. Elaboración propia.

Estos datos difieren de los de la patronal, ASCER, a la hora de clasificar las pequeñas empresas: el DIRCE computa como fabricantes a empresas cuya actividad no es de fabricación, lo que explica que haya empresas con menos de 10 trabajadores e incluso sin asalariados. Para la patronal el número de empresas es menor —241—.

La industria española de baldosas cerámicas esta compuesta, en su mayoría, por PYMES, con un alto grado de concentración geográfica —el 94% de las empresas se localizan en la Comunidad Valenciana—.

Según los datos ofrecidos por la patronal ASCER, el sector cerámico español en el año 2006 tuvo una producción de 660 millones de m<sup>2</sup> —el 40% del total de la UE—, con exportaciones a 181 países, por un valor de 2.183 millones de euros (21% del comercio mundial). En cuanto al empleo el sector tiene más de 25.000 empleos directos.

El perfil del trabajador mayoritario en este sector es: varón entre 25 y 44 años, con enseñanza obligatoria y cargo de operador.

El proceso productivo de una fábrica de azulejos esta mecanizado en cadena. Los operarios preparan las muestras, esmaltan, atienden la prensa, controlan los procesos de molienda y atomizado, se ocupan del horno, de la carga y



descarga de material y de la clasificación de las piezas ya fabricadas.

Aunque el convenio sigue previendo pluses de toxicidad, penosidad y peligrosidad, establece que en tales supuestos debe tenderse a la eliminación o disminución de tales circunstancias. La jornada es de 40 horas semanales y ordena el trabajo en tres turnos rotativos.

En la medida en que la Estrategia Española de Seguridad y Salud, en línea con las recomendaciones comunitarias, exige incluir enfoques de tipo personal en las políticas preventivas, es obligado atender a ciertas características de la población activa en este sector. Así, por lo que refiere a la inmigración, el sector cerámico no está entre los sectores que tienen mayor tasa de trabajadores extranjeros de la región valenciana. Apenas un 3.43% de los trabajadores extranjeros contratados en 2005 trabajaron en el sector.

Y por lo que refiere al enfoque de género, se aprecia que la mujer tiene una escasa presencia en este sector, localizándose básicamente en tareas administrativas, de relación con el cliente y de clasificación, y sólo residualmente en las propias de los procesos industriales. Más aún: se constata el creciente descenso de la presencia de la mujer en las áreas de producción. Se constatan, pues, problemas de infra-representación y segregación ocupacional por razón de sexo.

Con respecto a los accidentes de trabajo, los últimos datos de que disponemos son los del 2005 del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

### CNAE 263: Fabricación de azulejos y baldosas cerámicas

| ACCIDENTES DE TRABAJO CON BAJA |        |          |                   |        |          |
|--------------------------------|--------|----------|-------------------|--------|----------|
| EN JORNADA                     |        |          | IN ITINERE        |        |          |
| LEVES                          | GRAVES | MORTALES | LEVES             | GRAVES | MORTALES |
| 1.733                          | 12     | 4        | 129               | 7      | –        |
| <b>TOTAL: 1.749</b>            |        |          | <b>TOTAL: 136</b> |        |          |
| <b>TOTAL: 1.882</b>            |        |          |                   |        |          |

Fuente: Estadísticas del MTAS, año 2005. Elaboración propia.

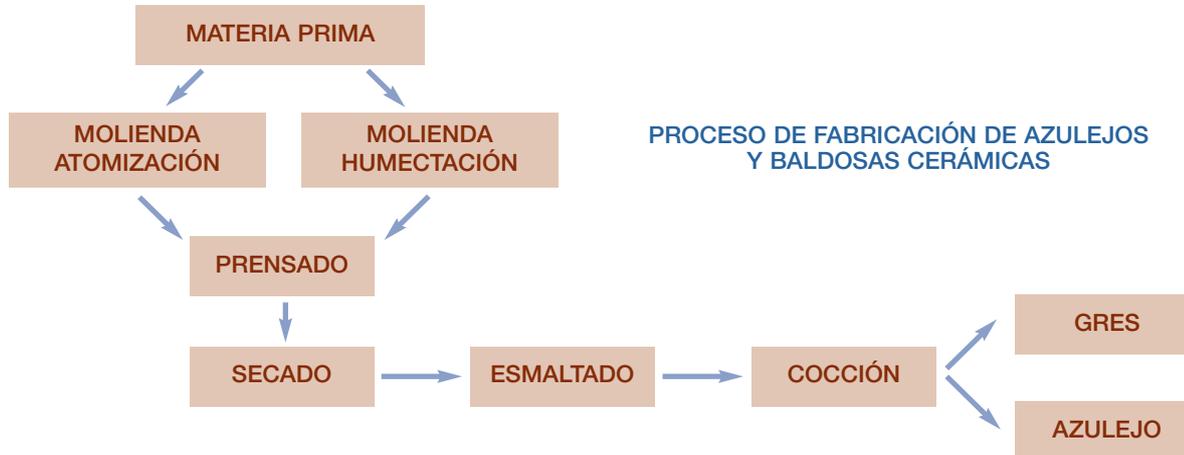




### III RIESGOS GENERALES DEL SECTOR

El estudio se centra en el sector 26 de la Clasificación Nacional de las Actividades Económicas de 1993, CNAE 93, revisada en 2002, denominado 26.3. Fabricación de azulejos y baldosas de cerámica.

Según las normas EN-UNE y las normas ISO, la clasificación básica de las baldosas cerámicas resulta del método utilizado para su moldeo y de la absorción de agua. El acabado superficial da posteriores criterios de clasificación.



El proceso comienza con la selección de las materias primas que son fundamentalmente arcillas, feldespatos, arenas, carbonatos y caolines. Una vez realizada la mezcla de los distintos componentes, ésta se somete a un proceso de molidura (molienda) que puede ser por vía seca o vía húmeda. El procedimiento que se ha impuesto, por las mejoras técnicas que supone, es el de la vía húmeda. Posteriormente se somete la suspensión resultante a atomización, que es un proceso de secado por el cual una suspensión pulverizada en finas gotas, entra en contacto con aire caliente para producir un producto sólido de bajo contenido en agua.

El procedimiento que predomina para dar forma a las piezas es el prensado en seco, mediante el uso de prensas hidráulicas. Las prensas se han desarrollado mucho en los últimos años y son equipos con automatismos muy sofisticados, regulables y muy versátiles. Una vez conformadas las piezas, se someten a una etapa de secado para reducir el contenido de humedad hasta niveles adecuados.

Posteriormente se pasa al esmaltado, que consiste en aplicar una o varias capas de vidriado o engobe que cubre la superficie de la pieza, lo que otorga al producto propiedades técnicas y estéticas como impermeabilidad, brillo, color, textura, y resistencia química y mecánica.

Cocción: es una de las etapas más importantes del proceso de fabricación, ya que de ella dependen gran parte de las características del producto cerámico (resistencia mecánica, estabilidad dimensional, resistencia a los agentes químicos, facilidad de limpieza, resistencia al fuego, etc).

De todo este proceso se derivan factores de riesgo muy específicos, susceptibles de producir, de no prevenirse adecuadamente, daños a la salud. Estos daños pueden asumir la forma de accidentes de trabajo en sentido estricto, pero también de patologías y síndromes, físicos y psíquicos.

Queda claro, de este modo, que los trabajadores en este sector deben ser instruidos sobre los riesgos a los que estén expuestos durante el desarrollo de su jornada de trabajo. Recuérdese el carácter ambiental o global de la evaluación de riesgos y de la acción preventiva establecido en el artículo 15 de la LPRL, que obliga a tener en cuenta todos estos factores organizativos y de entorno, no sólo del puesto de trabajo. Debe facilitarse el equipo y los medios que necesiten, así como formarles sobre el uso correcto de esos medios.

Aunque el objeto de esta Guía es la exposición de los factores de riesgo de origen psicosocial, para orientar la actividad preventiva de los mismos, hemos entendido útil recordar los principales riesgos “tradicionales” a los que están sometidos los trabajadores de este sector.



## A. RIESGOS LIGADOS A LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD

| RIESGO  | FACTORES DE RIESGO   | MEDIDAS PREVENTIVAS  |
|---|--|--|
| <b>Riesgo de caídas, resbalones y tropiezos</b> | Suelos sucios, resbaladizos, irregulares o en mal estado.<br>Iluminación insuficiente.<br>Obstáculos en lugares de paso.<br>Escaleras sin barandillas o mal acondicionadas.<br>Atillos para cargar los molinos de molturación sin protección.<br>Nula o escasa señalización.<br>Calzado inadecuado.<br>Falta de orden y limpieza.<br>Caída de objetos por desplome o derrumbamiento. | Instalar suelos antideslizantes y de fácil limpieza, y realizar un mantenimiento adecuado.<br>Liberar de obstáculos las zonas de paso y las salidas de emergencia,<br>Iluminar adecuadamente.<br>Utilizar calzado adecuado.<br>Comprobar el buen estado de las protecciones.<br>Utilizar robots con brazo articulado para manipular las cajas de piezas cerámicas. |
| <b>Choques, golpes y atrapamientos</b>          | Espacio de trabajo pequeño o inadecuado.<br>Vías de paso inadecuadas.<br>Máquinas y vehículos sin protecciones, señalización o advertencia.<br>Choque con carretillas elevadoras por los pasillos.<br>Proyección de esquirlas de las piezas cerámicas.   | Buena organización del espacio de trabajo.<br>Iluminación adecuada de las vías de paso.<br>No desactivar los mecanismos de seguridad de los equipos de trabajo.<br>Delimitar bien las zonas de circulación de vehículos y maquinaria.<br>Instalar semáforos para regular el paso.<br>Recubrir los contenedores de piezas.  |
| <b>Cortes y quemaduras</b>                      | Manipulación de piezas a altas temperaturas.   | Dotar a los trabajadores de equipos de protección adecuados.   |
| <b>Riesgos eléctricos</b>                       | Instalaciones eléctricas defectuosas, maquinaria o herramientas dañadas.<br>Maquinaria mal aislada o protegida.<br>Instalación y reparación de sistemas de seguridad electrónica   | Alejar cables y conexiones de las zonas de trabajo.<br>Mantener en buen estado, cables, enchufes y aparatos eléctricos.<br>No usar los aparatos con las manos mojadas.<br>No sobrecargar los circuitos y los enchufes con ladrones.<br>Formar a los trabajadores que vayan a utilizar la maquinaria.   |
| <b>Incendios</b>                                | Presencia de materiales inflamables, sustancias combustibles y fuentes de calor.<br>Sistemas de detección del fuego y alarmas en mal estado.<br>Mal estado de las instalaciones y aparatos eléctricos.<br>Vías de evacuación obstruidas.   | Almacenar los productos inflamables y combustibles aislados y alejados de las zonas de trabajo.<br>No fumar en los recintos de trabajo.<br>Dotar el lugar de trabajo de sistemas de detección de incendios.<br>Formación e información de todos los trabajadores y realización de simulacros.<br>Mantener las salidas de emergencias libres y bien señalizadas.    |
| <b>Atropellos</b>                               | Vehículos circulando por las zonas de paso.<br>Golpes con maquinaria y/o vehículos en movimiento.  | Delimitar correctamente las zonas de circulación de vehículos y maquinaria.  |

## B. RIESGOS LIGADOS AL MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO

| RIESGO  | FACTORES DE RIESGO   | MEDIDAS PREVENTIVAS   |
|---|--|---|
| <b>Ruido</b>  | Equipos de trabajo que provocan niveles de ruido muy elevados en toda la cadena de producción; origina nervios, dolores de cabeza, inquietud, irritación, sordera, interfiere en las relaciones con los compañeros y con las señales acústicas de seguridad.   | Utilización de equipos menos ruidosos.<br>Encapsulado de las líneas de trabajo.<br>Aislar los lugares de trabajo con materiales que absorban el ruido.<br>Formar a los trabajadores sobre los riesgos a los que esta expuesta su actividad.<br>Establecer descansos y pausas en las tareas.   |
| <b>Condiciones termo-higrométricas</b>                      | Riesgo de estrés térmico por las inadecuadas condiciones de temperatura y humedad. Puede generarse deshidratación, calambres por calor, agotamiento, síncope calórico, trastornos cutáneos, golpe de calor.<br>Ventilación inadecuada.<br>Vestimenta de trabajo inadecuada.  | Materiales de edificación que disminuyan la temperatura ambiente.<br>Establecer pausas y descansos en las tareas. Rotación de tareas. Cambios de puestos.<br>Uso de la tecnología para refrigerar el medio ambiente de trabajo.<br>Mejora de los sistemas de ventilación.<br>Dotar a los trabajadores de prendas de trabajo adecuadas.  |
| <b>Iluminación</b>  | 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.  | Niveles adecuados de iluminación según las necesidades y el tipo de tarea.<br>Potenciar el uso de luz natural.<br>Permitir el ajuste de la luz por parte del trabajador.  |
| <b>Exposición laboral a agentes químicos, polvo y gases</b> | Polvo y partículas procedentes de la materia prima con la que se trabaja y del proceso productivo.<br>El proceso productivo a veces puede producir vapores que pueden contener metales pesados y otras sustancias tóxicas que pueden ser inhaladas.<br>Sistemas de aspiración inadecuados.<br>Componentes químicos de los esmaltes y engobes.<br>Malas condiciones de almacenamiento de los productos en los centros de trabajo.<br>Falta de orden y limpieza. | Informar y formar a los trabajadores de los riesgos a los que están expuestos.<br>Vigilar la calidad del aire en los centros de trabajo.<br>Ventilar correctamente.<br>No fumar ni comer en el lugar de trabajo.<br>Dotar a los trabajadores de los equipos de protección individual y formarles sobre su utilización y mantenimiento.<br>Adoptar medidas para limitar el desprendimiento de polvo. |



### C. RIESGOS LIGADOS A LA CARGA FÍSICA

| RIESGO              | FACTORES DE RIESGO   | MEDIDAS PREVENTIVAS  |
|---------------------|--|--|
| <b>Carga física</b> | Esfuerzos físicos y manipulación de cargas incorrecta.<br>Posturas forzadas y/o inadecuadas.<br>Problemas osteomusculares relacionados con movimientos repetitivos.<br>Ritmo de la cadena de producción. | Formar a los trabajadores para que adopten buenas posturas de trabajo y manipulen correctamente las cargas.<br>Establecer descansos y pausas en las tareas.<br>Facilitar los cambios de posturas y/o tareas.<br>Instalar robots con brazo articulado para la manipulación de piezas y su apilado/traslado. |





## IV EL MAPA DE RIESGOS EMERGENTES: ¿CUÁLES SON LOS RIESGOS PSICOSOCIALES DE ESTE SECTOR?

### A. ¿CUÁLES SON LOS PRINCIPALES FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL SECTOR DE CERÁMICA / AZULEJOS?

En 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 situaciones 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.

El cuadro de riesgos psicosociales que delimitaremos a continuación, afecta cada vez a un mayor número de trabajadores, motivado en gran medida por una serie de cambios que han venido produciéndose en el mundo laboral durante las últimas décadas. Entre estos cambios podemos destacar:

- 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. Asimismo, estos factores se conectan más estrechamente con la organización del trabajo y, como sabemos, la patronal sigue considerando este aspecto como “facultad de la dirección de la empresa”, como siguen reconociendo los Convenios Colectivos, como sucede con el artículo 5 del Convenio del sector. No obstante, según prevé este mismo artículo, “los representantes de los trabajadores tienen atribuidas funciones de participación, asesoramiento, orientación y propuesta en los temas relacionados con la organización y racionalización del trabajo, teniendo derecho a presentar informe con carácter previo a la ejecución de las decisiones que aquella adopte, entre otros en los casos de implantación o revisión de sistemas de organización y control de trabajo”.

Aunque a veces aparece confundido en el lenguaje diario, conviene diferenciar entre riesgo y factor psicosocial. Por riesgo psicosocial se entiende la posibilidad de que un trabajador sufra un 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” (AESS, 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, 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.**



## FACTORES OBJETIVOS

Entre los factores objetivos cabe citar:

### ► CONDICIONES MATERIALES DEL ENTORNO O AMBIENTE LABORAL

Por tales hemos de entender todas las condiciones materiales del entorno del trabajador que influyen en su bienestar (confort o discomfort). Hablamos de factores ya indicados, como iluminación, ruido, ambiente térmico, espacio de trabajo. Comprobamos de este modo cómo tales factores —exposición a agentes físicos— no sólo han de tenerse en cuenta a efectos de prevenir riesgos de carácter físico, o ergonómicos, sino también en su dimensión psicosocial, pues son factores claramente estresores para los trabajadores.

### ► 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 qué medida el trabajo que se realiza está formado por tareas variadas y con sentido, si real-

mente se está utilizando todas las capacidades del trabajador o si se le está desaprovechando.

- **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 psíquico-emocional 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 infracarga 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.

#### ► ORGANIZACIÓN Y PROCESOS DE TRABAJO

En este grupo podríamos integrar aspectos tales como:

- **Los modos de programación del trabajo**

Aquí se hace 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. Por las razones ya indicadas este factor es especialmente relevante en el sector de azulejos y baldosas cerámicas, por cuanto que el trabajo está establecido en turnos rotatorios. Las dificultades de adaptación a los mismos por parte de los trabajadores es un factor de riesgo importante. El cambio de turnos de rotación corta, o el trabajo nocturno, por las alteraciones que produce en las conductas, y por el aislamiento social o físico que puede generar, son aspectos a tener en cuenta.

- **Los cambios en la organización del trabajo**

En los últimos años los modos de producir han experimentado algunos cambios de extraordinario relieve que, de una manera u otra, inciden negativamente en la salud de los trabajadores, y en su bienestar y calidad de vida, si bien no ha sido todavía bien evaluada. Inciden aspectos como la temporalidad, el tamaño de las empresas, que tienden a reducirse, y el recurso a la subcontratación —nuevas formas de organización de la empresa y el trabajo—, que incrementan la presión sobre los trabajadores en orden a la continuidad de sus puestos de trabajo. Asimismo, la tendencia a flexibilizar el contenido de las relaciones de trabajo, con una mayor movilidad funcional, que amplía las tareas y por tanto el esfuerzo formativo o de capacitación profesional que



puede provocar trastornos familiares, sociales y personales que, en general, también pueden incidir negativamente en la salud. No obstante, conviene poner de manifiesto que estos cambios no son necesariamente negativos, pueden ser positivos, siempre que cuenten con la participación del trabajador y no sean impuestos.

- **La cultura de organización y gestión y el clima laboral**

Empresas con condiciones de trabajo adecuadas pueden tener mayores factores de riesgo sólo por el modo en que son dirigidas, pues unos modelos favorecen la presencia de tales factores mientras que otros los dificultan, o reducen sus efectos. Los estilos de dirección autoritarios o, al contrario, muy permisivos, se revelan más problemáticos que los “participados”. La razón es que, los primeros, generan formas de comunicación hostiles, agresivas o intimidatorias entre los trabajadores y la dirección, incluso entre los trabajadores mismos, mientras que los segundos generan formas de comunicación pobres, pues no hay procedimientos adecuados para plantear la solución de los problemas que se plantean a diario en el trabajo, sea organizativos sean interpersonales o de grupo.

En cambio, empresas con modelos de dirección participativa supone una mayor implicación de los tra-

bajadores en la planificación del trabajo y en la toma de decisiones. Al tiempo que aumentan las oportunidades de exponer tanto las opiniones —buzón de sugerencias— como las críticas o denuncias —procedimientos de queja— sobre cualquier aspecto que se tenga por relevante en el desarrollo de la actividad, y siempre que se tenga confianza en que serán atendidas convenientemente.

Por eso, en este grupo hay que tener en cuenta aspectos tales como:

#### ***La 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 referencia 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 si incongruentes o incompatibles para realizarlo. Se ha demostrado que el conflicto de rol esta 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 **los 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 dos tipos de comunicación:

- *Formal*: aquella que es dada por la propia organización.
- *Informal*: aquella que surge de manera espontánea.

También hace referencia a las **relaciones interpersonales**. Las comunicaciones y relaciones en el trabajo con otros trabajadores, tanto de la misma empresa como de otras que puedan estar trabajando en el mismo lugar, —muy frecuente por la subcontratación—, con clientes o usuarios de los servicios, u otras terceras personas, es una faceta determinante a atender para evaluar los factores de riesgo psicosocial. La conflictividad mal gestionada en este marco no sólo es un factor estresante, sino también causa

de diferentes formas de violencia, tanto física como psíquica.

Asimismo, en sistemas de trabajo fuertemente jerarquizados, la relación entre los trabajadores y sus coordinadores y/o supervisores se muestra como una de las mayores fuentes de conflictos de carácter interpersonal, incidiendo en sus efectos los concretos estilos de mando o dirección —paternalista, autoritario, pasivo...—, como se ha indicado. El grado de intensidad de la supervisión, el modo de entender la responsabilidad de cada uno en el desempeño de las funciones, el carácter más o menos endogámico de los equipos de trabajo y de acceso a las funciones de mando, etc, son todos ellos aspectos que incrementan o reducen el riesgo.

### **FACTORES SUBJETIVOS**

Unas mismas condiciones de trabajo inadecuadas y un análogo ambiente laboral hostil no inciden del mismo modo en todos los trabajadores y trabajadoras. Los factores de riesgo psicosocial de carácter objetivo, arriba indicados, pueden tener un impacto desigual en cada uno de ellos, de ahí que la actualización de un daño psíquico sea siempre la resultante de la interacción entre aquellos factores de tipo objetivo y los denominados “**factores subjetivos**” o personales. Que el enfoque moderno prime los primeros sobre los segundos no puede llevar,



en ningún caso, a relegar o ignorar los factores de tipo personal en la acción preventiva. Precisamente, esta incidencia de los factores subjetivos hace más difícil, al ampliar la incertidumbre, tal acción preventiva. Pero difícil no significa, en ningún caso, imposible y, en todo caso, es obligada por mandato legal, que recoge entre sus principios de prevención tanto el enfoque ergonómico —adaptación a la persona, artículo 15 LPRL—, como el enfoque personal —atención a las personas de “especial sensibilidad”, artículo 25 LPRL—.

Más detalladamente, los factores subjetivos de cada trabajador son:

- **Características de personalidad**, revelándose unas personas más “vulnerables” que otras.
- **Variables individuales**: edad, sexo... La reciente Ley de Igualdad entre mujeres y hombres —LO 3/2007— pone el acento en el enfoque de sexo en las políticas de salud laboral.
- **Experiencia** vital y trayectoria, personal y profesional, de cada trabajador y expectativas individuales: económicas, promoción profesional...

- Estado biológico, hábito de consumo, estilo de vida.
- **Responsabilidades familiares** —el factor de conciliación entre la vida personal, familiar y laboral—.

Por lo que hace a este último factor de tipo personal, pero también socio-relacional, por tener una dimensión que afecta a las relaciones sociales tanto de “producción” como de “reproducción”, los problemas que sufren los trabajadores, muy especialmente las de sexo femenino, al prescindir de aquellas medidas que mejoren, o permitan, una conciliación familiar y social, tienen reflejo en su salud. Así, hay que tener en cuenta situaciones tales como las relaciones conflictivas entre las demandas del trabajo y las del hogar respecto al tiempo dedicado al trabajo y actividades de ocio, al no resultar fácil llevar la “doble jornada”, el bajo apoyo familiar... Por ello, debe expresarse un juicio positivo sobre la inclusión de los aspectos de conciliación en los “Planes de Igualdad” previstos en el artículo 85 de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, a raíz de la modificación operada por la referida Ley de Igualdad entre mujeres y hombres.

## B. ¿CUÁL ES EL CATÁLOGO RIESGOS PSICOSOCIALES RECONOCIDOS?

Un problema adicional para prevenir estos riesgos es que, a diferencia de los riesgos tradicionales, no existe un catálogo de riesgos psicosociales completamente definidos, siendo esta una cuestión que está en continua revisión por su relativa novedad. Genéricamente se entienden por tales toda

**“situación susceptible de producir un daño a la salud psíquica y al bienestar del trabajador en virtud de la interacción entre el trabajo, su ambiente, y las condiciones de su organización por una parte, y por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y experiencias”.**

A partir de esta definición amplia, existe un amplio acuerdo científico en aceptar, en un plano concreto, un cierto catálogo de riesgos de origen psicosocial que han de ser objeto de acción preventiva en el marco de la legislación y de políticas de protección de la salud. El estudio pormenorizado de cada uno de ellos, de sus factores y de sus consecuencias es encuentra en las Guías específicas elaboradas por el **Observatorio Permanente de**

**Riesgos Psicosociales** (OPRPS) y disponibles para toda la Organización Sindical.

### 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 su salud.

Como establece el Acuerdo Marco Europeo, recogido en los ANC, (Acuerdos de Negociación Colectiva) desde el año 2003, 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 —los hemos analizado más arriba como “factores objetivos”—,
- b) los trabajadores potencialmente afectados, por cuanto factores personales pueden incidir en la frecuencia del riesgo, como el género/sexo, edad, cualificación... —los hemos expuesto como factores subjetivos—.

Las consecuencias negativas de un estrés laboral:

- físicas: trastorno gastrointestinal, del sistema cardiovascular, alteraciones respiratorias, endocrinas, musculares, sexuales...
- psicológicas: alteraciones del sistema nervioso, trastornos del sueño, depresión, ansiedad, trastornos afectivos, trastornos 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 sujetos 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”.**



Un concepto análogo propone la Comisión Europea: *“incidentes en los que se abusa, amenaza o ataca a las personas, en circunstancias relacionadas con su trabajo, que implican una amenaza explícita o implícita a su seguridad, bienestar y salud”*.

Precisamente, estos conceptos son los que han servido de base para la descripción que realiza el **Acuerdo Marco Comunitario sobre acoso y violencia, concluido el 26 abril 2007**, que tiene una pretensión preventiva análoga a la perseguida por el referido Acuerdo sobre el Estrés Laboral. 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

La violencia en el trabajo es una **conducta agresora contra uno o varios trabajadores proveniente de una o varias personas de su entorno socio-laboral** —NTP INSHT 476/1998—. No cabe duda que la violencia es causa de estrés, postraumático o no, y, a su vez, el estrés puede generar violencia, pero no deben confundirse ambos conceptos. Debemos diferenciar distintos tipos de violencia, todos ellos relevantes en prevención de riesgos laborales. Así:

- 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.
- Atendiendo a la procedencia del sujeto que la causa, se habla de **violencia interna**, cuando proviene de personas de la misma empresa del trabajador víctima, y de **violencia externa**, si procede de terceras personas ajenas a la empresa —se da especialmente en servicios que implican atención a terceros (docencia, sanidad, seguridad privada, banca...)—.
- Según la duración de la conducta puede tratarse de situaciones esporádicas o episódicas, aisladas, o de comportamientos reiterados o continuados. En este caso hablamos de maltrato, físico y/o psíquico, así como de diferentes formas de acoso en los lugares de trabajo.

### b) Acoso

El Acoso es *una forma grave de violencia psicológica*, por tanto especialmente **dañosa**, que se caracteriza por un conducta negativa reiterada o continuada entre compañeros de trabajo, o entre superiores y subordinados, como consecuencia de la 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. La distinción entre ellas se basa más que en la conducta en el derecho más directamente lesionado al trabajador —su libertad sexual, su dignidad, la integridad, la prohibición de discriminar...—.

Entre las modalidades de acoso hoy identificadas están:

- **Acoso discriminatorio:** Toda conducta negativa en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, vinculada a una causa de discriminación prevista en el artículo 14 de la Constitución Española -origen étnico o racial de una persona, edad, orientación sexual...-, que tiene por finalidad o como resultado vulnerar la dignidad de la persona y crearle un entorno intimidatorio, ofensivo, hostil o humillante.
- **Acoso sexual:** cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual, que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo (artículo 7 de la Ley de Igualdad entre mujeres y hombres, LO 3/2007). Es un tipo especial de acoso discriminatorio, en el que lo que se vulnera básicamente es el derecho a la intimidad de las personas y su libertad sexual, en la mayor parte de las ocasiones de las mujeres que son las que más lo sufren.
- **Acoso por razón de género o sexo (acoso sexista):** cualquier comportamiento realizado en función de los estereotipos sociales creados en torno al sexo de una persona, con el propósito o efecto de atentar contra su dignidad y crearle un ambiente intimidatorio, ofensivo o humillante.
- **Acoso psicológico y/o moral ('mobbing'):** toda situación en la que un trabajador es sometido a conductas vejatorias o humillantes de forma prolongada, que lo conducen al aislamiento social o extrañamiento en el ambiente laboral y son susceptibles de ocasionarle alteraciones psicósomáticas, consigan o no su abandono del empleo, temporal —bajas— o definitivo —renuncia— (STSJ Madrid, 24 de abril de 2006).



- **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, existiendo razones de índole empresarial u organizativo.

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

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.





## V RIESGOS REALES DEL SECTOR: DATOS DEL OBSERVATORIO

### A. PRINCIPALES RIESGOS ENCONTRADOS

El Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales comenzó su andadura en el año 2004 con varios 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, no proporciona datos por sectores.

Uno de los sectores estudiados en el proyecto del tercer año es el de cerámica/azulejos. 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.
- Las entrevistas.

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.

De los trabajadores de cerámica/azulejos, 357 respondieron a nuestro cuestionario, confirmando algunos de los datos obtenidos en la fase documental del proyecto, como, por ejemplo, su preocupación por los altos niveles de ruido que soportan y las altas temperaturas a las que están sometidos, los movimientos repetitivos, y los excesivos ritmos de trabajo. También se confirma que es un sector en el que los técnicos se muestran muy preocupados por los accidentes de trabajo, mientras que los trabajadores conceden mucha importancia a los riesgos relacionados con la organización del trabajo, cuestión habitualmente ausente de las evaluaciones de riesgos.

De todos los trabajadores del sector de cerámica/azulejos que forman la muestra analizada cabe destacar que:

- El 29% de los trabajadores de cerámica/azulejos encuestados realizan su trabajo en unas condiciones ambientales inadecuadas.
- El 75% de los trabajadores encuestados presentan una alta carga mental.
- El 85% de los trabajadores encuestados carece de autonomía para decidir pausas, orden en las tareas, etc.
- El 26% no tiene definido su rol en el trabajo, lo que se traduce en recibir órdenes incompatibles, en no dispo-

ner de los recursos necesarios para realizar la tarea.

- El 52% realiza un trabajo carente de contenido.
- El 31% dice sentirse 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 61% tiene malas o nulas relaciones laborales.
- El 5% se queja de unas condiciones de empleo inseguras.
- El 27% dice haber sufrido algún acto de violencia en su centro de trabajo, ya sea en forma de violencia física o de violencia verbal.
- El 2% presenta una puntuación alta en el indicador de acoso psicológico. Un porcentaje que esta por debajo de lo que marca el criterio restrictivo<sup>2</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>3</sup>, aumentando la frecuencia hasta el 4,5% como media de los diferentes sectores. En todo caso, se trata de porcentajes alejados, por defecto, del 9% fijado en los Estudios de la

2 Agrupa a los trabajadores que dicen ser objeto de conductas de acoso diariamente o al menos una vez por semana.

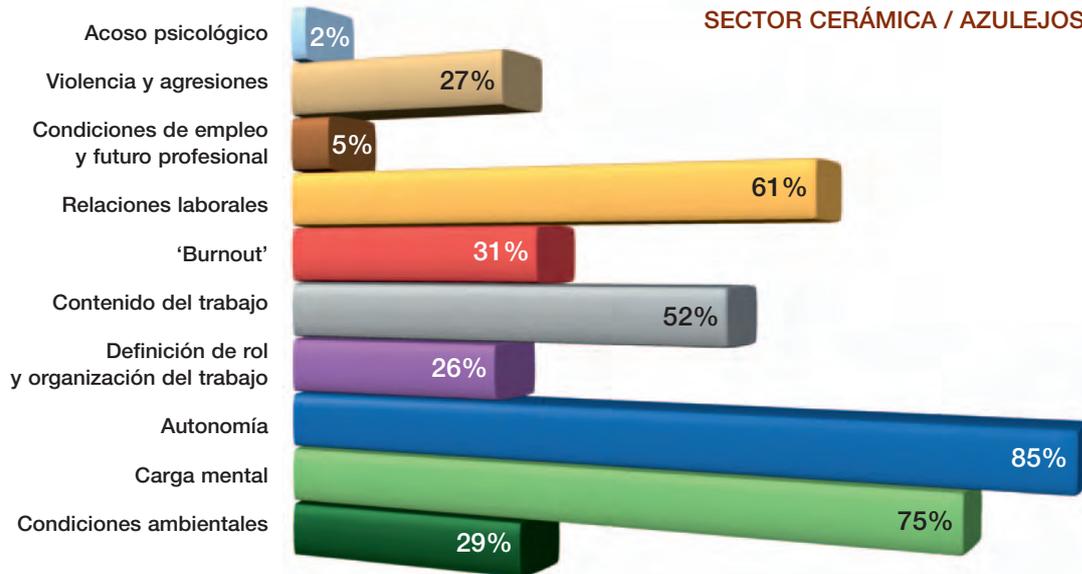
3 Agrupa a los trabajadores que dicen ser objeto de conductas de acoso diariamente, al menos una vez por semana o algunas veces al mes.



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, un 17% presenta una puntuación media lo que podría significar que está en las primeras 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 9% realiza su trabajo en turnos o en jornada nocturna en condiciones inseguras para su salud.



## 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 (escasez de plantillas), que provoca una creciente presión sobre los trabajadores, a la presión por parte de la dirección para la consecución de unos objetivos en cuanto a la producción (metros per capita), que incrementa los ritmos de producción y ocasiona un incremento en el riesgo de accidentes.

### ► Problemas de comunicación con la dirección de la empresa

Los trabajadores insisten en señalar dificultad o imposibilidad de trasladar a la dirección de la empresa los problemas relacionados con los encargados o jefes intermedios. Refieren que son empresas con un origen familiar lo que les confiere un estilo de dirección paternalista, que



funciona a base de premios y castigos. Nos indican que los cambios se han venido sucediendo a base de trabajo en acción sindical. A este respecto hablan de coacción y presión en las elecciones sindicales y una presión hacia los delegados sindicales y de prevención, a los que, en ocasiones se les arrincona, se les cambia de horario sin avisar con suficiente antelación, se les degrada en sus tareas, etc.

#### ► **Relaciones interpersonales deficitarias entre compañeros**

Una de las primeras consecuencias de las condiciones en las que se desarrolla el 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.

#### ► **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. En los casos en los que el acoso sale a la luz las empresas lo consideran como un problema del trabajador al que le están afectando asuntos personales ajenos a la organización del 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:

- Pactar con la dirección de las empresas para un buen reparto de turnos, y que la modificación de las jornadas se realice por acuerdo con el trabajador.
- Rotación en los puestos, acompañado de medidas ergonómicas, para que las condiciones termohigrométricas y los niveles de ruido no mermen su salud.

- Formación e información sobre riesgos psicosociales, así como una adecuada formación para los trabajadores temporales contratados en los picos de producción, a los que, en la actualidad, se les forma sobre la marcha.
- Conocimiento de estadísticas fiables de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, puesto que según cuentan se camuflan estos datos y, en algunos casos, se adjudica un plus por no acudir a la mutua en caso de accidente.
- 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, siguen 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 las condiciones en las que se desarrolla el trabajo no facilita la labor. 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. RECOMENDACIONES EN EL MARCO DE LA LEY DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES PARA PREVENIR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

Por las razones expresadas hasta ahora parece claro que la evaluación de los riesgos psicosociales “debe ser” una exigencia a las empresas del sector, para intervenir preventivamente contra todo desorden o trastorno de orden psíquico. Pero ¿tiene esta exigencia un fundamento legal? La respuesta es hoy claramente positiva, pese a las resistencias que todavía encontramos del lado patronal. Pese a las características especiales que presentan los riesgos psicosociales es obligatorio enmarcar la intervención protectora sobre ellos en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales —LPRL—.

La LPRL representa una norma general que no pretende establecer medidas para cada tipología de riesgos profesionales, a diferencia de la vieja Ordenanza General de Seguridad e Higiene. 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. La Estrategia Comunitaria de Salud y Seguridad para los años 2007-2012 no deja lugar a ninguna duda.

Esta conclusión, que, como acabamos de recordar, a veces se ha puesto en duda, de forma errónea está avalada:

- ▶ Así lo entiende **una extensa doctrina judicial**, que no sólo considera las secuelas producidas por el estrés y el acoso como enfermedades del trabajo —artículo 115.2e) LGSS—, sino que obliga a los empresarios a incluir estos riesgos en la evaluación de riesgos, en la planificación preventiva y en la vigilancia de la salud. Su incumplimiento genera infracciones administrativas —véase el Anexo de jurisprudencia—.
- ▶ Así se desprende de la formalización, en el plano comunitario, tanto del **Acuerdo** sobre Estrés Laboral (2004), ya recogido en los ANC —2006 y 2007—, cuanto del **Acuerdo sobre Acoso y Violencia en el Trabajo** (2007), que será recibido en el ANC para 2008. Se da con ello cumplimiento alcanzado en el marco de la Estrategia Comunitaria 2002-2006, reeditada en este punto en la de 2007-2012.
- ▶ Así se deriva de las propias reglas de ordenación de la **actividad de la ITSS**, que desde abril de 2006 cuenta con Protocolos y Guías específicos para exigir a las empresas, de cualquier dimensión, la evaluación de los riesgos psicosociales.

- ▶ Las leyes más recientes establecen obligaciones específicas de prevención de ciertos riesgos psicosociales, como sucede con la violencia laboral de género, que incluye tanto cualquier forma de acoso contra las mujeres como toda forma de discriminación —artículo 48 LO 3/2007—.

El fracaso de la acción preventiva llevaría a la intervención desde la **acción reparadora**, esto es, el reconocimiento de cantidades que indemnicen los daños producidos, tanto en el ámbito de la Seguridad Social —incapacidad temporal, incapacidad permanente...— cuanto de la responsabilidad “civil” —indemnización por ruptura de contrato de trabajo por el artículo 50 ET; indemnización adicional por lesión de derechos fundamentales, conforme a los artículos 27 y 180 y 181 LPL; incluso en vía civil—. Pero también es posible plantear una **acción sancionadora** por haber incumplido las normas preventivas —infracción grave del TRLISOS—, e incluso las penales —delito de lesión psíquica del artículo 147 CP; delito contra la integridad moral del artículo 173 CP—.

Junto a estas razones jurídicas debemos añadir otras razones económicas. La AESST y la OIT afirman contundentemente que:



**Las empresas que ayuden a sus empleados a hacer frente al estrés y a la violencia en el trabajo, reorganizando con cuidado el ambiente de trabajo, en función de las aptitudes y aspiraciones humanas, así como conductas cívicas y respetuosas con los derechos de las personas, tienen más posibilidades de lograr ventajas competitivas.**

Fijada con claridad la existencia de la obligación empresarial de prevenir los riesgos psicosociales, por las razones dadas, se plantea el problema de cómo hacerlo en la práctica. La cuestión se suscita porque no existe una norma reglamentaria que establezca el modo de hacerlo. Ahora bien, que no exista esta norma no quiere decir que no contemos con métodos útiles para la evaluación de estos riesgos y con medidas eficaces para la prevención de los mismos, teniendo en cuenta que este tipo de riesgos, por lo general, serán inevitables en una organización.

Para acceder a estos modos de gestión preventiva de los riesgos psicosociales cabe acudir a diferentes fuentes. Por un lado, a las múltiples Notas Técnicas Preventivas del INSHT —NTP—, que siguen a su vez directrices

de las instituciones comunitarias —AESST— y de la OIT. Por otro, a las orientaciones o guías dadas por el diálogo social comunitario y por la negociación colectiva en el plano nacional.

De este modo, como se desprende tanto del Acuerdo Europeo sobre el Estrés Laboral como del paralelo Acuerdo Europeo sobre Acoso y Violencia en el Trabajo, para la prevención de los riesgos de origen psicosocial pueden seguirse dos vías complementarias:

- Definición y puesta en práctica de una política antiestrés y de una política antiviolencia laboral, incluido los diversos modos de acoso.
- Medidas específicas para prevenir factores concretos de estrés identificados en la evaluación, así como de violencia laboral, en parte comunes, en parte diferenciados.

En todo caso, para evitar la negación y confusión hoy existentes en esta materia es necesario cumplir con las obligaciones básicas de informar y formar a los trabajadores sobre los distintos factores psicosociales, síntomas y consecuencias de sus riesgos, así como de las medidas adoptadas y propuestas, conforme a los **artículos 18 y 19, respectivamente, de la LPRL.**

**Por tanto hay que diseñar políticas y medidas que ayuden a mejorar las condiciones de trabajo y decidir cómo actuar frente a los factores de riesgo, incluidos los de naturaleza psicosocial (ritmo, calidad, objetivos, apoyo, autonomía...); teniendo en cuenta para estas obligaciones generales, la colaboración de los principales afectados los propios trabajadores, ya que al influir en sus condiciones laborales, el empresario está obligado a aplicar los derechos de participación y consulta de todo trabajador y/o de sus representantes, artículo 18 LPRL.**

Para conseguir esta acción preventiva es fundamental además, mantener una **negociación colectiva**, ya sea informal o formal, entre la dirección empresarial y los representantes de los trabajadores. Porque en este ciclo preventivo son de plena aplicación el conjunto de actuaciones que desempeñan los Delegados de Prevención recogidas en el **artículo 36 de la LPRL**, debido a su valioso papel especialmente significativo como recopilador de información y transmisor de propuestas e inquietudes en este ámbito.

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.

Las dos opciones planteadas —políticas generales antiestrés y 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.

Buena parte de estas medidas podían aplicarse también para la prevención de la violencia psicológica en el trabajo. Pero 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, que en buena medida han sido recogidas en el **Acuerdo Comunitario sobre acoso y violencia en el trabajo de 26 abril de 2007**:

- fijar como principio general de la empresa el compromiso de “tolerancia cero”, 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 mal trato, 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 materia de estrés laboral, sí el relativo a la violencia en el trabajo, 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—.

**Segundo:** 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 consecuencias 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 directores y trabajadores, la participación de los representantes

de los trabajadores, adoptando códigos y protocolos de forma negociada.

## B. 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 —vease 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:

Un informe de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2002)<sup>4</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 Calvià (Mallorca), con una excesiva carga de trabajo físico 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 trabajadores y sus representantes.

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.

El otro ejemplo que destacamos es el “Acuerdo de Calidad de Clima” del Grupo Volkswagen (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 accio-

nes, 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.

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

- Para el ámbito de las grandes empresas, la proliferación de Códigos de Conducta que incorporan una política de calidad de clima, con especial mención a la intolerancia frente al acoso —Grupo BBVA, Inditex, Telefónica, Sogetecable...—, así como Protocolos de Prevención del Acoso —Anexo del CC Air Europa y su personal de Tierra—, Diputación de Alicante...



- 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 de Grandes Almacenes, que en su capítulo noveno, establece un Procedimiento para la Prevención y Tratamiento de situaciones de Acoso moral y sexual en el sector, y la creación de una Comisión Instructora de Tratamiento de situaciones de Acoso, como órgano para tramitar ese Procedimiento.

### C. ¿QUÉ PUEDE HACER EL DELEGADO DE PREVENCIÓN PARA AVANZAR EN LA PRÁCTICA PREVENTIVA FRENTE A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES?

Que la normativa preventiva exija obligatoriamente prevenir los riesgos de naturaleza psicosocial, que técnicamente se pueda hacer y que sean cada vez más las prácticas puestas en marcha a tal fin en diferentes sectores, no asegura que aquella normativa se viva como realidad en el sector. Por eso, además del papel de la negociación colectiva, incluyendo de algún modo esta materia, como

ya hacen otros sectores —ej. el artículo 60 del Convenio de Telemarketing—, hay que reconocer el margen de actuación que tienen los/as Delegados/as de Prevención. Estos cualificados representantes de los trabajadores no sólo deben ser conscientes de las obligaciones preventivas existentes en esta materia, sino que deben ser instruidos para afrontar las exigencias de tal acción por los trabajadores.

A los Delegados de Prevención competen, pues, varias acciones en defensa de la salud psíquica de los trabajadores del sector, compañeros/as a los/as que representan. Para ello cuentan no sólo con facultades de actuación, sino también con garantías para que esas facultades resulten realmente viables. Las quejas de los trabajadores tanto en relación a situaciones de estrés laboral como, sobre todo, de acoso, están creciendo, por lo que los Delegados deben estar preparados para atenderlas, canalizándolas del mejor modo posible.

Pero, en cualquier caso, **lo que primero debe hacer es exigir es la evaluación de los riesgos psicosociales por parte del personal técnico preventivo de la empresa.** Como acabamos de recordar, para ello cuenta con todo el apoyo de la Ley, cuyo cumplimiento debe exigir con la colaboración, de resistirse la empresa, tanto de la Inspección de Trabajo y de Seguridad Social, cuanto de la autoridad laboral, así como, en su caso, del Juez.

Debe recordarse que, conforme al artículo 36 LPRL, entre sus competencias están las de:

- Colaboración con la empresa en la prevención, reforzada en relación a la prevención de la violencia laboral de género y las discriminaciones por razón de sexo.
- Promover la cooperación de los trabajadores en el cumplimiento de las normas.
- Proponer la adopción de medidas preventivas.
- Vigilar el cumplimiento normativo.
- Acompañar y presentar observaciones en visitas de técnicos e inspectores.
- Visitar los lugares de trabajo y comunicarse con los trabajadores.
- Ser informados por los empresarios de los eventuales daños a la salud de los trabajadores.

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:

- ▶ Seguir un proceso de investigación, recopilando el mayor número posible de datos, para lo que cuenta

no sólo con las informaciones que les ofrezcan los trabajadores sino con indicadores objetivos —condiciones de trabajo, absentismo—. Así, podrá llevar a cabo: 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, si 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.



## ANEXOS

### Anexo I **Jurisprudencia relacionada con los Riesgos Psicosociales**

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

El empresario tiene la obligación entonces de la identificación y eliminación de los riesgos psicosociales, así como la evaluación de los que no han podido ser evitados, aplicando las medidas resultantes de la evaluación mediante una acción planificada para la prevención de esos riesgos. También le es exigible adecuar las condiciones del puesto de trabajo a las condiciones personales y al estado biológico del trabajador (arts. 15.1.d y 25 LPRL) o llevar a cabo las actividades de prevención valiéndose de expertos con la formación adecuada, y que puedan desempeñar el papel de trabajadores designados por la empresa o integrarse en un servicio de prevención propio a ajeno concertado con la empresa, donde tendrá que haber expertos en la evaluación y diagnóstico de **riesgos psicosociales** (arts. 30 y 31 LPRL), (*STSJ, Sala Social, Cantabria, 27 julio de 2006*).

#### **Asimismo, el empresario tiene la obligación de vigilancia de la salud para la detección de enfermedades vinculadas a los factores de riesgo psicosocial**

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

#### **El incumplimiento de la evaluación de riesgos psicosociales, también si derivan de situaciones de violencia externa, como el atraco, es una infracción grave del artículo 12.1 TRLISOS**

Como refleja el acta de infracción, la empresa hasta la fecha no ha presentado la realización documentada en los términos legales precisos del art. 7 del RSP, del riesgo psicosocial a pesar de las diversas actuaciones inspectoras en esta específica materia desde hace dos años, explicativas y de asesoramiento del contenido de los riesgos psicosociales —en este caso asociados a la violencia de terceros contra sucursales bancarias— descritos y, posteriormente, a base de requerimientos explícitos,

sobre la necesidad de evaluación del riesgo materializado en las agresiones delictivas a los bienes y empleados del banco, con petición del delegado de prevención (*Sentencia del Juzgado Contencioso Administrativo, 5 enero de 2006*).

### **El estrés laboral, el acoso moral, el acoso sexual y el síndrome de 'burn-out' o síndrome del quemado son enfermedades del trabajo**

La doctrina judicial realiza una interpretación extensiva del concepto legal de accidente de trabajo con la finalidad de procurar la máxima tutela reparadora, dentro del marco jurídico actual, a los trabajadores afectados por la actualización de nuevos riesgos de carácter psicosocial. Precisamente, hoy día, ante la imposibilidad de encuadrar determinadas patologías psíquicas contraídas por motivo u ocasión del trabajo como enfermedades profesionales al no figurar en la lista cerrada de dichas enfermedades, la doctrina judicial reconduce esas patologías psíquicas a la noción de "enfermedades del trabajo", con cuya expresión se hace referencia a las enfermedades o procesos

de alteración de la salud del trabajador que, no siendo en sentido técnico-jurídico enfermedades profesionales, guardan una relación causal con la prestación de servicios desempeñada y que por ello mismo se equiparan en su tratamiento al accidente de trabajo (*STSJ Navarra, 20 julio de 2006*).

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

(*STSJ Madrid, 5 octubre de 2005*).

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

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



## **Anexo II**

### **Acuerdo marco europeo sobre el 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**

##### **1. INTRODUCCIÓN**

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

El estrés puede, potencialmente, afectar a cualquier lugar de trabajo y a cualquier trabajador, independientemente del tamaño de la empresa, de su ámbito de actividad o del tipo de contrato o relación laboral. En la prác-

tica, 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 resultado 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 presente 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 espe-

cíficas 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 cua-

dro anual resumiendo el desarrollo del Acuerdo. El Comité de Diálogo Social elaborará, en el cuarto año, un informe 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

### Normas jurídicas y notas técnicas

#### NORMAS:

- ◆ 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.
- ◆ RD 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**.
- ◆ RD 286/2006 de 10 de marzo, sobre la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición al **ruido**.

- ◆ Ley Orgánica 3/2007, 22 de marzo, de Igualdad efectiva entre mujeres y hombres.
- ◆ Convenio colectivo de la industria de azulejos, pavimentos cerámicos de la provincia de Castellón.

#### NOTAS TÉCNICAS, GUÍAS, ENCUESTAS Y OTROS ESTUDIOS

- Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, Semana Europea *“Trabajemos contra el estrés”* octubre 2002.
- *Análisis económico del sector de baldosas cerámicas*. Madrid-2007. Federación Estatal de Metal, Construcción y Afines.
- INSHT, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. *“Documentos divulgativos sobre el estrés laboral”* Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- NTP 476 INSHT, *El hostigamiento psicológico en el trabajo*.
- Tomás Carpi, Juan A., Gallego Bono, Juan R., Picher i Campos, Joseph V. *“Cambio tecnológico y transformación de sistemas industriales localizados: La industria cerámica española”*. ICE, octubre 1999.
- *V Encuesta sobre condiciones de trabajo*, INSHT, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

## **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 Metal, Construcción y afines de UGT

► <http://mca.ugt.org>

## **Anexo V** **Publicaciones** **del Observatorio** **Permanente** **de Riesgos** **Psicosociales**

Disponibles en:

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



**Guía** Sobre los Factores y Riesgos **Psicosociales**

OBSERVATORIO  
DE RIESGOS  
PSICOSOCIALES



**Guía** Sobre el Síndrome de **Quemado** (Burnout)

OBSERVATORIO  
DE RIESGOS  
PSICOSOCIALES



**Guía** Sobre el **Estrés** Ocupacional

OBSERVATORIO  
DE RIESGOS  
PSICOSOCIALES



**Guía** Sobre la **violencia psicológica** en el trabajo

OBSERVATORIO  
DE RIESGOS  
PSICOSOCIALES



**Guía** Prevención de Riesgos Psicosociales en el sector **Textil**

OBSERVATORIO  
DE RIESGOS  
PSICOSOCIALES



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

OBSERVATORIO  
DE RIESGOS  
PSICOSOCIALES



**Guía** Prevención de riesgos psicosociales en el sector **Enseñanza**

OBSERVATORIO  
DE RIESGOS  
PSICOSOCIALES



**Guía** Prevención de Riesgos Psicosociales en el sector **Seguridad Privada**

OBSERVATORIO  
DE RIESGOS  
PSICOSOCIALES



**Guía** Prevención de Riesgos Psicosociales en el sector **Teleoperadores**

OBSERVATORIO  
DE RIESGOS  
PSICOSOCIALES



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



FINANCIADO POR:

