

Guía

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

OBSERVATORIO
PERMANENTE
RIESGOS
PSICOSOCIALES



Guía

PREVENCIÓN DE RIESGOS
PSICOSOCIALES EN EL SECTOR
ENSEÑANZA SECUNDARIA

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, noviembre de 2008

Diseño gráfico y de cubierta: Liquid Concept, S.L.
Impresión: Da Vinci, S.A.

Depósito Legal:

Guía

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

OBSERVATORIO
PERMANENTE

RIESGOS

PSICOSOCIALES



Índice

I. INTRODUCCIÓN	7
II. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LA ENSEÑANZA SECUNDARIA	11
A. Cuatro décadas de reformas legislativas	11
B. Implantación de la ley de prevención de riesgos laborales en el sector educativo	12
C. Organización de la enseñanza. Enseñanza secundaria obligatoria	13
D. Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales del sector	14
E. Datos sociodemográficos	16
III. FACTORES DE RIESGO DE ENSEÑANZA SECUNDARIA	23
A. Competencias de los diferentes grupos profesionales que trabajan en lo centros de enseñanza secundaria	23
B. Riesgos generales a los que están expuestos los trabajadores de enseñanza secundaria obligatoria según su actividad	30
IV. MAPA DE RIESGOS “EMERGENTES” ¿CUÁLES SON LOS RIESGOS PSICOSOCIALES DE ESTE SECTOR?	41
A. Concepto de riesgos psicosociales	41
B. Cuadro actual de riesgos psicosociales	52
C. Estrés laboral	53
D. Síndrome del quemado (“burnout”)	55
E. Violencia en el trabajo	58

V. RESULTADOS OBTENIDOS EN EL TRABAJO DE CAMPO DEL OBSERVATORIO PERMANENTE	61
A. Clasificación de niveles de riesgo	62
B. Análisis de resultados	63
C. Grupos de discusión	67
D. Conclusiones	70
VI. PROPUESTAS DE ACTUACIÓN / SOLUCIONES	73
VII. ANEXOS	79
ANEXO I: Jurisprudencia relacionada con los riesgos psicosociales	79
ANEXO II: Acuerdo Marco europeo sobre estrés laboral	81
ANEXO III: Acuerdo Marco europeo sobre acoso y la violencia en el trabajo	85
ANEXO IV: Bibliografía, Normativa, Notas técnicas y Enlaces de interés	89
Anexo V: Publicaciones del Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales	93



I. INTRODUCCIÓN

La política empresarial en materia preventiva ha ido históricamente dirigida, cuando se ha decidido implantar y llevar a cabo, a evitar los accidentes de trabajo, centrándose casi de forma exclusiva en las disciplinas de seguridad e higiene en el trabajo.

Con la entrada en vigor de la Ley de Prevención de riesgos Laborales (adaptada a la Administración General del Estado por el R.D. 1488/98), hace ya más de una década, se implanta en la sociedad española una normativa más ambiciosa sobre la prevención de los riesgos en el entorno laboral, que pueden afectar a la seguridad y salud de los trabajadores, que busca orientar, el desarrollo de políticas preventivas en las empresas, hacia un enfoque más amplio de la salud de los trabajadores, que nos permita dirigir nuestros esfuerzos hacia un “estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de enfermedad” (Definición de la OMS 1946).

Sin embargo, en la actualidad, las estrategias empresariales en materia preventiva, que desarrollan de manera formal, más que real, la normativa en prevención de riesgos laborales, continúan dirigiendo sus esfuerzos principalmente a evitar los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales – en menor medida -, si bien comienzan a incidir, no sin cierta “timidez”, en la mejora de aspectos ergonómicos de la actividad laboral.

En el sector de la Enseñanza, la implantación preventiva presenta aún muchas más carencias, en gran parte determinadas por la complejidad a la hora de adoptar – por parte de la Administración competente – un modelo de integración preventiva eficaz y adecuado a las características del sector, que englobe la gran variedad y número de centros, y que permita un eficaz y efectivo cumplimiento de la norma, garantizando suficientemente la seguridad y salud de los trabajadores.

Un sector, el de la enseñanza, en el que todavía existe, entre los trabajadores, una opinión muy extendida – no por ello cierta – que les conduce a creer que las dolencias que padecen son consecuencias propias a la actividad, inevitables, propias de su profesión. Creencia alimentada por un claro desconocimiento sobre la normativa preventiva existente, que les afecta, les protege y establece las medidas preventivas necesarias para garantizar que realizan su trabajo en condiciones de seguridad.

Trabajadores que, preocupados más por la seguridad y salud de terceras personas - los alumnos - que por la propia, no son capaces de ver como la realidad laboral, que viven día a día en sus centros, les va consumiendo poco a poco.

Los grandes olvidados siguen siendo los riesgos psicosociales, también conocidos como “riesgos emergentes”, que continúan permaneciendo “invisibles” a los empresarios/as, profesionales de la prevención, e incluso, por falta de formación preventiva, a los propios trabajadores que los padecen. Son riesgos “fantasma”.

Muchos niegan su presencia en el ámbito laboral, son los grandes ausentes en las Evaluaciones de Riesgo, son los riesgos que ninguna empresa quiere reconocer abiertamente, ni identificar claramente su existencia. Riesgos, que sólo unos “locos” identifican y manifiestan el gran perjuicio que provocan para la

salud de los trabajadores que los sufren y para las empresas que los esconden bajo la alfombra. Riesgos que se encuentran presentes en todos los centros de trabajo y en todos los sectores de actividad, si bien, por su mayor incidencia y frecuencia, influyen más sobre algunos trabajadores debido a las características intrínsecas de su trabajo.

Uno de los sectores profesionales más proclives a padecer la incidencia de los “riesgos psicosociales” –, estrés laboral, “Síndrome del quemado o burnout”, acoso, violencia,... – es el personal de la Enseñanza. La incidencia y frecuencia de estas situaciones ha ido aumentando, progresivamente, durante los últimos años. En torno a un 30 % del este colectivo se ve afectado hoy por una o varias de estas “dolencias”.

Esta expresión, que no es nueva y que va más allá de la “insatisfacción laboral” por el contexto de tensión extrema en que se desenvuelve, describe los efectos permanentes de carácter negativo que afectan a la salud y bienestar de los profesores, como resultado de las condiciones psicológicas y sociales de presión en que ejercen su actividad.

El docente tiene que enfrentarse diariamente a una situación emocional influida, a menudo, por un clima de agresividad e incertidumbre. Asimismo, la docencia se ve afectada por continuos cambios sociales a los que tiene que adaptar su actividad educativa. Todos estos factores acaban impactando negativa-



mente a su salud provocando, desde situaciones de “malestar” hasta síndromes y patologías como consecuencia de unas deficientes condiciones laborales y la carencia de adecuados instrumentos de atención tanto preventiva como reparadora.

Esta Guía, la segunda elaborada desde el Observatorio de Prevención de Riesgos Laborales para los trabajadores del sector de la enseñanza, tras la publicación de la guía de “Prevención de riesgos psicosociales en el sector de la enseñanza”, orientada principalmente a trabajadores de educación infantil y primaria, pretende ser una nueva llamada de atención.

Por un lado, procuramos alertar sobre la gravedad del problema, con el fin de suscitar una reflexión que incite a la acción en beneficio de los trabajadores dedicados a este Sector, por parte de sus centros de trabajo, por la Administración y la sociedad en general. Por otro, quiere contribuir a resolver el problema desde la acción, aportando a sus Delegados de Prevención, junto a los trabajadores, una información actual y clara sobre los riesgos de carácter psicosocial inherentes a sus puestos, que les permita conocer y

aplicar medidas para mejorar su salud. A tal fin se asume el compromiso sindical de generar un conocimiento útil para la acción educativa y los datos necesarios que promuevan la prevención.

Con el estilo accesible propio de un Guía práctica, aunque rigurosa, una aspiración fundamental de la misma es erradicar la creencia difundida entre los profesionales de la Enseñanza, de pensar que estas dolencias son “propias de su actividad”, esto es, serían “naturales” o “formales” en su profesión. Si los trabajadores de la industria arriesgan su “salud física”, los de la enseñanza harían lo propio con la “salud psíquica”.

Pero ni social, ni profesional, ni sindicalmente estas convicciones son hoy aceptables. Pese a tener un marco regulador más deficitario y adolecer de una menor comprensión, los “riesgos psicosociales” merecen tanta atención, como los “riesgos tradicionales” – los que afectan a la salud física -. Las dolencias psíquicas tienen su origen en una actividad profesional intensa, que conjuga el trabajo intelectual, administrativo y una continua relación con las personas.



II. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LA ENSEÑANZA SECUNDARIA

A. CUATRO DÉCADAS DE REFORMAS LEGISLATIVAS

Desde que a principios de los años 70 se implantara la Ley General de Educación como primer paso para recuperar el atraso histórico que aquejaba nuestro sistema educativo, el sector de la enseñanza ha sufrido diferentes cambios normativos.

A mediados de los años 80 La Ley Orgánica del Derecho a la Educación (LODE) supuso, en su momento, un nuevo y decidido impulso hacia la modernización educativa, si bien fue necesario que pasaran varios años para que se viera cubierto su objetivo principal: el derecho de todos los españoles a la educación. En 1990 entró en vigor la Ley Orgánica de Ordenación General del Sistema Educativo (LOGSE) que estableció en diez años el periodo de obligatoriedad escolar y permitió dar un mayor prestigio social y profesional a la formación profesional.

Años más tarde (1995) con el propósito de mejorar el desarrollo y la implantación de la LOGSE, así como mejorar la calidad del sistema educativo, se aprueba la Ley Orgánica de la Participación, la Evaluación y el Gobierno

de los Centros Docentes (LOPEGC). Durante este mismo periodo empiezan a transferir las competencias en materia de educación a las Comunidades Autónomas.

En el año 2002 con la promulgación de la Ley Orgánica de la Calidad de la Educación (LOCE) se produce una disminución del gasto educativo y un paso atrás en el avance de la educación, pretendiendo segregar y separar al alumnado. La mencionada Ley no llegó aplicarse, iniciándose un debate social que culminó con la promulgación de la Ley Orgánica de Educación (LOE) en el año 2006.

Todos estos cambios normativos han contribuido, en mayor o menor medida, a la evolución y mejora del sistema educativo, pero también han introducido multitud de cambios en el modelo educativo (organizativos, estructurales, formativos...), que han supuesto nuevas exigencias y actividades para el profesorado y, por lo tanto, continuos cambios en las condiciones de trabajo de los trabajadores de la enseñanza, que han influido e influyen en su seguridad y salud.

B. IMPLANTACIÓN DE LA LEY DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN EL SECTOR EDUCATIVO

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales y su adaptación a la Administración General de Estado a través del R.D. 1488/1998 fue la base para la implantación de la normativa preventiva en los centros de trabajo de la Administración Pública. A partir de la transferencia de las competencias en educación a las Comunidades Autónomas, son estas las responsables del desarrollo y aplicación de la normativa preventiva en los centros de enseñanza.

Sin embargo, aunque cabría esperar que ha pasado tiempo suficiente para conseguir la implantación e integración de la normativa preventiva en los centros educativos, la realidad es bien distinta. Existe aún un gran desconocimiento sobre la forma de actuar frente a los riesgos laborales, sobre las medidas preventivas que es necesario aplicar en cada puesto de trabajo, las obligaciones y derechos de la Administración y de los trabajadores, o las medidas de emergencia que deben adoptarse ante situaciones de riesgo.

Los trabajadores de la enseñanza son un colectivo “olvidado” desde el punto de vista preventivo. Las Administraciones Públicas competentes no han sabido o no han podido implantar modelos eficaces de integración de la prevención en los centros educativos. Tampoco se ha

conseguido concienciar a los trabajadores de este sector sobre la importancia de la prevención en la mejora sus condiciones de trabajo y de la influencia que tienen éstas sobre su salud.

Existe, a día de hoy, una creencia muy extendida, y no menos errónea, entre los trabajadores de la enseñanza que les lleva a pensar que las dolencias que padecen son consecuencias propias a la actividad, inevitables, normales al desarrollo de su actividad profesional. Fundamentada principalmente en el desconocimiento, aún hoy en día, de la existencia de una amplia normativa preventiva que les afecta y protege de los riesgos relacionados con su trabajo.

Creencia alimentada y extendida por la insuficiente información y formación que reciben los trabajadores en materia preventiva, por el desconocimiento de las herramientas de implantación preventiva existentes (Plan de Prevención, Evaluación de Riesgos, planificación preventiva, etc.), por la insuficiente participación de los trabajadores y/o sus representantes en materia de seguridad y salud, ..., que se traduce en una falta de concienciación de los trabajadores en la prevención de los riesgos relacionados con el trabajo; y en la idea de que “esto de la prevención es cosa de otros, que no les afecta”.



Esta situación provoca, que aún hoy en día, la capacidad de reacción del trabajador ante un riesgo o accidente, en muchos casos, quede en manos de su “sentido común”, dado que no se han implantado las

medidas necesarias, ni se le han facilitado las herramientas suficientes que le permitan hacer frente a tales situaciones, sin que se produzcan daños para su salud.

C. ORGANIZACIÓN DE LA ENSEÑANZA. ENSEÑANZA SECUNDARIA OBLIGATORIA

El sistema educativo se encuentra organizado en distintas etapas, ciclos, grados, cursos y niveles de enseñanza: educación infantil, primaria, secundaria obligatoria, bachillerato, formación profesional, enseñanzas de idiomas, artísticas o deportivas, educación de personas adultas y enseñanza universitaria. Cada una con unas características organizativas, tipo de alumnado, objetivos y contenidos diferentes.

Dentro de la organización del sistema educativo se encuentra la Educación Secundaria Obligatoria (ESO), que se extiende a lo largo de cuatro años después de la etapa de Educación Primaria y que tiene como objetivo capaci-

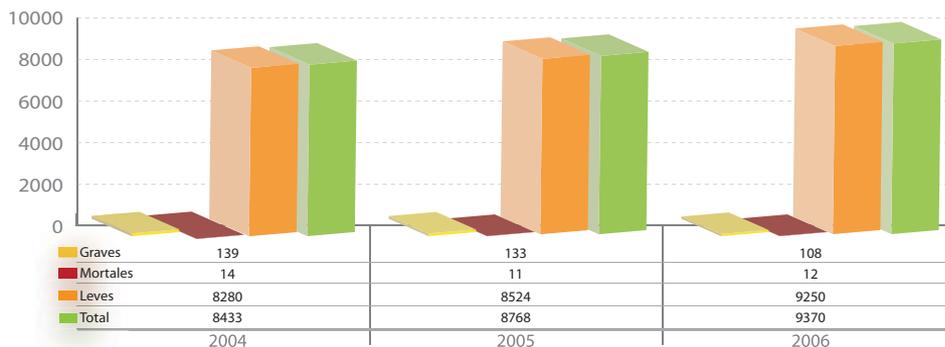
tar al alumnado para que esté en disposición de proseguir sus estudios (Bachillerato o Formación Profesional de grado medio)

La edad del alumnado de la ESO se encuentra entre los 12 y 16 años, periodo de tiempo similar al de la mayoría de los países de la Unión Europea. Con el aumento de 2 años de escolarización obligatoria del alumnado respecto a la anterior ley educativa, se pretende ampliar el tiempo de permanencia de los alumnos en el sistema educativo hasta lograr que estén preparados para iniciar una actividad laboral en plenitud de condiciones cognitivas y de desarrollo madurativo.

D. ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES DEL SECTOR

A falta de datos oficiales sobre la situación real de los trabajadores del sector de la Educación que desarrollan su profesión en el ámbito de enseñanza secundaria obligatoria, hacemos uso de los datos del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, para hacernos una cierta idea de cuál es la situación de este colectivo en cuanto a la siniestralidad laboral y las enfermedades profesionales.

En el periodo 2004 -2006 el número de total de accidentes de trabajo (en jornada de trabajo e “in itinere”) en el sector de la educación se ha incrementado en un 11,7 %, pasando de 8.433 accidentes en 2004 a 9.370 en 2006. Observamos que el mayor incremento se ha producido en el caso de los accidentes de trabajo declarados como leves (11,7 %).



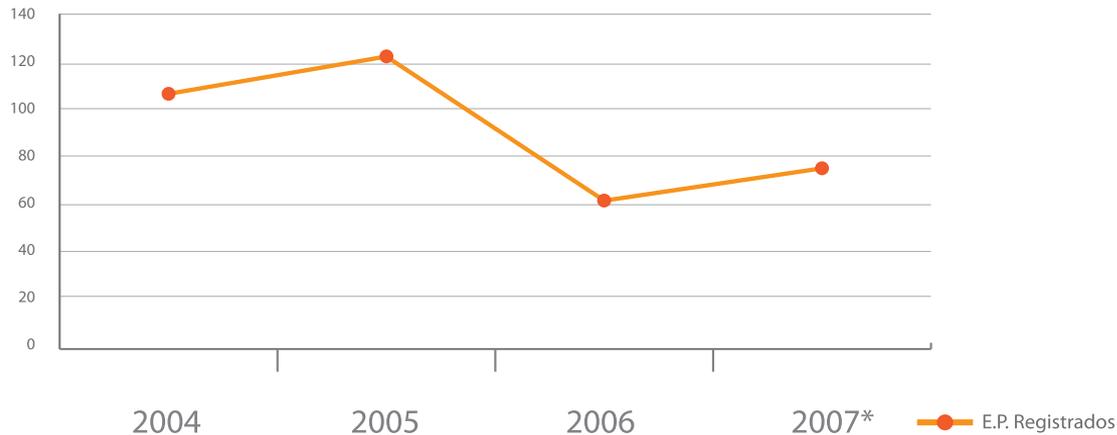


Estos datos reflejan también que ha habido un descenso en los accidentes totales considerados graves (14,3 %) y de los accidentes mortales (22,3 %) durante el mismo periodo.

Por el contrario, si consideramos únicamente los datos de siniestralidad del MTAS en jornada de trabajo durante el periodo 2004-2007*, observamos que el incre-

mento de accidentes de trabajo considerados leves es del 9,6 % (6.669 en 2004 y 7.306 en 2007), y el de mortales del 50 % (4 en 2004 y 2005, 7 en 2006 y 6 en 2007).

En cuanto a las enfermedades profesionales, durante el periodo 2004 – 2007 se han registrado un total de 375 partes de enfermedad profesional (112 en 2004, 127 en 2005 y 61 en 2006 y 75 en 2007).



Enfermedades profesionales registradas durante el periodo 2004 – 2007. Fuente Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (MTAS).
*Los datos de 200 son un avance de resultados del MTAS.

Hay que tener en cuenta, en estos resultados, que muchas de las enfermedades de origen laboral en el sector de la educación no están contempladas en el cuadro de enfermedades profesionales, y por lo tanto no están registradas como tales. Existe pues un subregistro de enfermedades profesionales, especialmente aquellas relacionadas con los factores de riesgo psicosociales y que provocan en el trabajador patologías de relacionadas con el trabajo como: depresión, ansiedad, problemas para dormir,...

El nuevo cuadro de enfermedades profesionales (Real Decreto 1299/2006) incluye los nódulos de las cuerdas

vocales a causa de los esfuerzos sostenidos de la voz por motivos profesionales, que afecta al colectivo de docentes, que venía siendo reclamado desde hace años.

Sin embargo no incluye problemas relacionados con el llamado “mal de la tiza”, ni patologías músculo-esqueléticas, ni trastornos de origen psicosocial que afecten al colectivo docente, lo cual hace que muchas patologías que actualmente sufren los trabajadores de este sector, relacionadas con el desarrollo de su actividad no se encuentren registradas como tales, y pasen a considerarse como accidentes de trabajo – en el mejor de los casos – o, más habitualmente como enfermedad común.

E. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Los centros en los que se imparten enseñanzas de educación secundaria, pueden estar gestionados de forma pública o privada, considerando necesario contextualizar la situación de los profesionales según el tipo de gestión la edad y sexo del profesorado, las características y ratio del alumnado,..., para tener una visión global del sector en el que se centra esta guía.

E.1. Titularidad de los centros educativos de enseñanza secundaria y enseñanzas que imparten

El número de centros públicos supone aproximadamente el 60 % de los centros de la ESO. Los docentes de estos centros pueden impartir enseñanzas de primer ciclo (1º y 2º de la ESO), segundo ciclo (3º y 4º ESO), o ambas.



	Total Centros	Centros Públicos	Centros Privados	Centros Privados Concertados
Primer ciclo	7.405	4.335	346	2.724
Segundo ciclo	6.665	3.626	341	2.698
Total	7.464	4.381	349	2.734

Tabla 1. Número de centros que imparten enseñanza secundaria obligatoria, por ciclo (Curso 2005 – 2006). Estadísticas de enseñanzas no universitarias. Fuente Ministerio de Educación y Ciencia.

Aproximadamente el 55 % de los centros de enseñanza secundaria obligatoria son centros en los que también se imparte bachillerato y/o Formación Profesional (81,6 % en el caso de centros públicos). Mientras que en el 45 % restante, los profesores pueden tener que trabajar con alumnos de educación infantil (80 % en centros de titularidad privada y privada – concertada).

E.2. Profesorado

El 61 % de los profesores que trabaja en centros de secundaria obligatoria, imparten una o varias de las siguientes enseñanzas: E.S.O., bachillerato, y ciclos for-

mativos de F.P. (91.7 % en el caso de centros públicos), el 39 % restante son centros en los que los profesores pueden tener que impartir también enseñanza a alumnos de educación infantil (el 90.6 % de los centros de titularidad privada).

Profesorado	Centros E. Primaria y E.S.O. (2)		Centros E.S.O. y/o Bachillerato y/o F.P. (3)		Centros E. Primaria, E.S.O. y Bach./ F.P. (2)		Total Centros
Públicos	18.745	8,1%	210.996	91,7%	294	0,1%	230.035
Privados	49.853	36,8%	12.751	9,4%	72.889	53,8%	135.493
Total	68.598	18,8%	223.747	61,2%	73.183	20,0%	365.528

Tabla 2. Profesorado clasificado por enseñanza que imparte (Curso 2005 – 2006). Estadísticas de enseñanzas no universitarias. Fuente Ministerio de Educación y Ciencia. (2) También pueden impartir E. Infantil; (3) Imparten una o varias de las siguientes enseñanzas: E.S.O., Bachillerato y Ciclos Formativos de F.P.

La mayoría de los trabajadores de enseñanza secundaria que realiza su actividad profesional en centros de enseñanza de titularidad pública tiene entre 30 y 49 años (66 %) entre los 40 y 49 años (37 %). Sólo un 6 % de los profesores de enseñanza secundaria de centros públicos es menor de 30 años.

En enseñanza privada y privada concertada, el porcentaje de trabajadores entre 30 y 49 años es de 57 %, especialmente profesores de entre 30 y 39 años (31 %). Destaca el número de trabajadores menores de 30 años que supone un 17 %, del total del profesorado que trabaja en este centro.



Por sexo, el 54,9 % de los profesores que trabajan en educación secundaria en centros públicos son mujeres, por un 75,3 % en el caso del cuerpo de maestros (edu-

cación infantil y primaria). En centros de titularidad privada este porcentaje es del 69.7 % (incluyen tanto secundaria, como infantil y primaria. (Grafico 1)

Profesorado	Menos de 30	30 a 39	40 a 49	50 a 69	60 o más
Centros públicos	10,3	25,5	35,2	26,0	2,9
Maestros	13,3	21,9	33,2	29,0	2,7
Educación Secundaria	6,2	28,6	37,3	24,7	3,2
Técnicos F.P.	5,0	28,0	46,1	18,1	2,8
Enseñanza concertada y Privada	17,4	31,5	25,6	19,4	6,1
Total	12,2	27,1	32,7	24,3	3,8

Tabla 3. Distribución por edad del profesorado de EE. De Régimen General no Universitarias (Curso 2005 – 2006).. Fuente Ministerio de Educación y Ciencia.

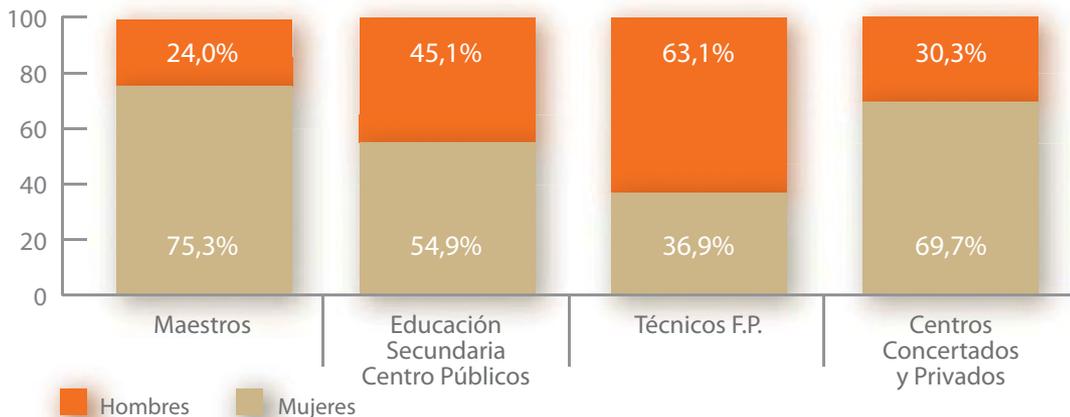


Gráfico 1. Distribución por género del profesorado de EE. De Régimen General no Universitarias (Curso 2005 - 2006).
Fuente Ministerio de Educación y Ciencia.

El profesorado de enseñanza secundaria obligatoria está formado en gran parte por mujeres, se encuentra en un tramo de edad de entre 30 y 49 años. En muchos casos tienen que compaginar la enseñanza de alumnos de secundaria obligatoria con la enseñanza de alumnado de otros niveles educativos, fundamentalmente bachillerato y ciclos formativos de F.P. (y primaria en centros de titularidad privada).

E.3. Alumnado

El número de alumnos matriculados en enseñanza secundaria obligatoria se encuentra en torno al 1.800.000, de los cuales aproximadamente un 66 % acuden a centros de titularidad pública. La ratio de alumnos por aula varía según la titularidad/financiación del centro, pasando de 23,8 en la enseñanza pública a 26,9 en la privada. (Tabla 4.).



Enseñanza	Enseñanza Pública		Enseñanza Concertada		Enseñanza Privada	
	% Alumnos	Ratio	% Alumnos	Ratio	% Alumnos	Ratio
Educación Primaria	66,8	19,3	29,6	24,2	3,6	22,9
Total	66,4	23,8	30,4	26,9	3,2	22,8

Tabla 4. Porcentaje de alumnos y número de medios de alumnos por unidad según titularidad/financiación (curso 2005-2006).
Fuente Ministerio de Educación y Ciencia

En cuanto a la distribución del alumnado extranjero en los centros de enseñanza, según datos del Ministerio de Educación y Ciencia (curso 2005 – 2006) había aproximadamente 170.000 alumnos (aproximadamente un 10 % del total de alumnos), mayoritariamente de otros países europeos, América del Sur y África. En los centros de la ESO el porcentaje de alumnado extranjero es de 9,2 % (11,2 % en centros de titularidad pública y 5,3 en centros de titularidad privada)

La edad del alumnado de enseñanza secundaria va desde los 12 a los 16 años, si bien, en muchos de los

centros conviven este grupo de alumnos con otros de mayor (bachillerato y ciclos formativos de F. P.) y menor edad (infantil y/o primaria), teniendo, en ocasiones, los profesores que impartir clase a alumnos de diversos niveles educativos.



III. FACTORES DE RIESGO DE ENSEÑANZA SECUNDARIA

Los factores de riesgo a los que se encontrarán expuestos los diferentes profesionales que realicen su actividad en el centro podrán ser similares en muchos casos. Sin embargo, las situaciones o causas que puedan materializar dicho riesgos pueden variar en función de las tareas que desarrollen.

En este capítulo vamos a hablar, en primer lugar, de algunas de las competencias, tareas y funciones que

realizan los diferentes grupos profesionales que pueden desarrollar su trabajo en los centros de enseñanza (personal docente, equipos directivos, administrativos, personal de limpieza y personal de mantenimiento), y en segundo lugar vamos a presentar alguno de los factores de riesgo que afectan a los trabajadores de la enseñanza y relacionados con la actividad profesional que realizan.

A. COMPETENCIAS DE LOS DIFERENTES GRUPOS PROFESIONALES QUE TRABAJAN EN LO CENTROS DE ENSEÑANZA SECUNDARIA

En los centros de enseñanza desarrollan sus tareas tanto trabajadores docentes como no docentes (auxiliares administrativos, auxiliares de control e información, personal de limpieza y personal de mantenimiento).

A.1. Personal docente

El personal docente de los centros de enseñanza tendrá entre sus competencias:

- a) La programación y la enseñanza de las áreas, materias y módulos que tengan encomendados.
- b) La evaluación del proceso de aprendizaje del alumnado, así como la evaluación de los procesos de enseñanza.
- c) La tutoría de los alumnos, la dirección y la orientación de su aprendizaje y el apoyo en su proceso educativo, en colaboración con las familias.
- d) La orientación educativa, académica y profesional de los alumnos, en colaboración, en su caso, con los servicios o departamentos especializados.
- e) La atención al desarrollo intelectual, afectivo, psicomotriz, social y moral del alumnado.
- f) La promoción, organización y participación en las actividades complementarias, dentro o fuera del recinto educativo, programadas por los centros.
- g) La contribución a que las actividades del centro se desarrollen en un clima de respeto, de tolerancia, de participación y de libertad para fomentar en los alumnos los valores de la ciudadanía democrática.
- h) La información periódica a las familias sobre el proceso de aprendizaje de sus hijos e hijas, así como la orientación para su cooperación en el mismo.
- i) La coordinación de las actividades docentes, de gestión y de dirección que les sean encomendadas.
- j) La participación en la actividad general del centro.
- k) La participación en los planes de evaluación que determinen las Administraciones educativas o los propios centros.
- l) La investigación, la experimentación y la mejora continua de los procesos de enseñanza correspondiente.

El desarrollo de las funciones descritas en el cuadro anterior se realizará bajo los principios de colaboración y trabajo en equipo.

A.2. Equipo directivo

El equipo directivo está formado por el director/a, el jefe/a de estudios y el secretario/a.

Director

Las competencias del director, serán:



- a) Ostentar la representación del centro, representar a la Administración educativa en el mismo y hacerle llegar a ésta los planteamientos, aspiraciones y necesidades de la comunidad educativa.
- b) Dirigir y coordinar todas las actividades del centro, sin perjuicio de las competencias atribuidas al Claustro de profesores y al Consejo Escolar.
- c) Ejercer la dirección pedagógica, promover la innovación educativa e impulsar planes para la consecución de los objetivos del proyecto educativo del centro.
- d) Garantizar el cumplimiento de las leyes y demás disposiciones vigentes.
- e) Ejercer la jefatura de todo el personal adscrito al centro.
- f) Favorecer la convivencia en el centro, garantizar la mediación en la resolución de los conflictos e imponer las medidas disciplinarias que correspondan a los alumnos, en cumplimiento de la normativa vigente sin perjuicio de las competencias atribuidas al Consejo Escolar en el artículo 127 de esta Ley. A tal fin, se promoverá la agilización de los procedimientos para la resolución de los conflictos en los centros.
- g) Impulsar la colaboración con las familias, con instituciones y con organismos que faciliten la relación del centro con el entorno, y fomentar un clima escolar que favorezca el estudio y el desarrollo de cuantas actuaciones propicien una formación integral en conocimientos y valores de los alumnos.
- h) Impulsar las evaluaciones internas del centro y colaborar en las evaluaciones externas y en la evaluación del profesorado.
- i) Convocar y presidir los actos académicos y las sesiones del Consejo Escolar y del Claustro de profesores del centro y ejecutar los acuerdos adoptados en el ámbito de sus competencias.
- j) Realizar las contrataciones de obras, servicios y suministros, así como autorizar los gastos de acuerdo con el presupuesto del centro, ordenar los pagos y visar las certificaciones y documentos oficiales del centro, todo ello de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones educativas.
- k) Proponer a la Administración educativa el nombramiento y cese de los miembros del equipo directivo, previa información al Claustro de profesores y al Consejo Escolar del centro.
- l) Cualesquiera otras que le sean encomendadas por la Administración educativa.

Jefe de estudios

Además de todas aquellas competencias que fije la legislación educativa vigente, en el siguiente cuadro expone-

mos algunas de las competencias que pueden ser asumidas por el Jefe de estudios de los centros de enseñanza secundaria obligatoria son:

- a) Ejercer, por delegación del Director, las funciones de Jefe de Personal del personal docente, en todo lo relativo al régimen académico.
- b) Sustituir al director cuando este se encuentre ausente del centro: enfermedad,...
- c) Organizar los actos académicos.
- d) Participar, con el resto del Equipo Directivo en la elaboración de la propuesta del proyecto educativo y la programación general anual.
- e) Coordinar las actividades de los Jefes de Departamento.
- f) Participar en la elaboración de los horarios académicos, acordes con los criterios fijados por el centro, velando por su estricto cumplimiento.
- g) Coordinar las actividades de orientación escolar y profesional, así como la acción tutorial.
- h) Disponer las actividades de formación de los profesores realizadas en el centro, y facilitar las que se aprueben, para ser realizadas fuera del mismo.
- i) Coordinar y velar por la ejecución de las actividades de carácter académico de profesores y alumnos programadas por el Centro.
- j) Velar por el cumplimiento de las propuestas de los diferentes equipos educativos en las Juntas de Evaluación.
- k) Asegurar el cumplimiento de las normas de convivencia necesarias para el normal desarrollo de las clases, y actuar, oído el tutor, en los temas que se detecten de mal funcionamiento del equipo educativo, dando curso a las quejas que puedan presentar los representantes de los alumnos.
- l) Cualquiera otra competencia que le pueda ser encomendada por el director en el ámbito de sus competencias.



Secretario

En el siguiente cuadro se exponen algunas de las competencias que corresponden al cargo de secretario de un centro de enseñanza secundaria obligatoria, sin perjuicio

de aquellas que establezca la ley educativa vigente y de cualquier otra que pueda fijar el director en el desarrollo de sus competencias.

- a) La ordenación del régimen administrativo del Centro, de conformidad con las directrices del director.
- b) Actuar como secretario de los órganos colegiados del Centro, levantar actas de las sesiones y dar fe de los acuerdos, con el visto bueno del director.
- c) Custodiar los libros y archivos del Centro.
- d) Expedir las certificaciones que soliciten las autoridades y los interesados.
- e) Custodiar y disponer la utilización de los medios audiovisuales e informáticos y del material didáctico, así como del mobiliario o cualquier otro material inventariable.
- f) Ejercer, por delegación del director, y bajo su autoridad, las funciones de Jefe del personal de administración y servicios adscritos al Centro.
- g) Participar en la elaboración de la propuesta de proyecto educativo y de la programación general anual, junto con el resto del equipo directivo.
- h) Ordenar pagos y disponer de las cuentas bancarias, con el visto bueno y coordinado por el Director.

A.3. Auxiliares de control e información

Algunas de las funciones que pueden tener los auxiliares de control e información de los centros de enseñanza secundaria, se describen en el siguiente cuadro:

- a) Permanecer en el centro durante su jornada laboral, ejerciendo labores de vigilancia de: los edificios, materiales e instalaciones.
- b) La apertura y cierre del centro, dentro de su jornada laboral, así como la atención del alumbrado en el Centro docente, en periodo señalado anteriormente.
- c) El encendido y la vigilancia del sistema de calefacción y/o climatización, en cualquiera de los sistemas que tuviere y de la época establecida para su funcionamiento.
- d) Colaborar con la dirección en la solución de los problemas que alteren el funcionamiento del centro, y en caso de urgencia, el restablecimiento de la normalidad lo más pronto posible.
- e) Realizar los recados oficiales del Centro precisos para el normal desarrollo de la actividad docente, abonándoseles el transporte, en caso de que fuera necesario.
- f) La recepción del correo y demás documentos del centro.
- g) Información al público sobre temas generales relacionados con el centro. Control de la entrada a las personas ajenas al servicio; recibir sus peticiones relacionadas con el mismo e indicarles a los responsables a quienes deben dirigirse, dentro de su jornada laboral.
- h) Colaborar para que el edificio que tiene a su cargo, se encuentre, en todo momento, en perfectas condiciones de limpieza y decoro, comunicando, en su caso, cualquier anomalía que se produzca al respecto.
- i) Facilitar al profesorado todos aquellos materiales que le sean requeridos, durante las horas lectivas.
- j) Manejar maquinas reproductoras, multicopistas, fotocopiadoras y otras analógicas cuando sean autorizados para ello, por la dirección del centro.



- k) Realizar, dentro de la dependencia, los traslados de material, mobiliario que fuera necesario, así como prestar, en su caso, servicios adecuados en su naturaleza de sus funciones en archivos, bibliotecas, almacenes...
- l) Tendrán bajo su custodia el mobiliario, máquinas e instalaciones-locales y las llaves de todas

las puertas de acceso y dependencia existentes, no pudiendo entregar las mismas a ninguna persona o entidad, salvo autorización por parte de la dirección del centro.

A.4. Auxiliares Administrativos

Se encargan de llevar a cabo las actividades relacionadas con la parte administrativa del centro, relacionadas fundamentalmente con trabajos de oficina: inscripción y matrícula de alumnado, expedición de certificaciones, solicitudes de becas, cumplimentación de libros de escolaridad, expedir títulos de la E.S.O. y bachillerato, traslados de matrícula, correspondencia, redacción de documentos, su archivo y registro, funciones de cálculo y tratamiento de textos,...

Personal de Limpieza

Entre las actividades habituales que realizan los profesionales de limpieza de los centros de enseñanza secundaria nos podemos encontrar: barrido y/o fregado, retirada de residuos, limpieza de luminarias, limpieza de aulas, almacenes y aseos,....

Personal de mantenimiento

El personal de mantenimiento realiza funciones generales de revisión, vigilancia y control, así como mantenimiento periódico de instalaciones: eléctricas, calefacción, fontanería, aire acondicionado, instalaciones contra incendios (comprobación visual de extintores, bies,..),..., así como pequeñas reparaciones de: carpintería, cerrajería, cristalería, pintura,...

B. RIESGOS GENERALES A LOS QUE ESTÁN EXPUESTOS LOS TRABAJADORES DE ENSEÑANZA SECUNDARIA OBLIGATORIA SEGÚN SU ACTIVIDAD

Los trabajadores de la enseñanza van a estar expuestos a unos determinados riesgos laborales, en función de su categoría profesional, puesto de trabajo y función. La incidencia y/o gravedad de estos riesgos estará relacionada además con la frecuencia de la exposición a estos riesgos, la mayor o menor peligrosidad de la tarea que realice y la falta de medidas preventivas y de protección.

En este apartado se van a presentar una serie de tablas en las que se puntualizan los **riesgos** de seguridad, higiene

y ergonómicos, en función de las **causas** que pueden originar estos riesgos y las **medidas preventivas** recomendadas para eliminarlos, minimizarlos y/o controlarlos. Cada uno de los riesgos expuestos se relaciona con las diferentes actividades que realizan los trabajadores de los centros de enseñanza indicándose, en el campo de **tareas afectadas**, si la causa o causas de la exposición a un determinado riesgo, afecta al conjunto de los trabajadores (todas), o uno o más grupos profesionales.



SEGURIDAD			
RIESGO	CAUSA	MEDIDAS PREVENTIVAS	TAREAS AFECTADAS
Cortes y golpes	<ul style="list-style-type: none"> • Espacio insuficiente. • Mobiliario (aristas punzantes y/o cortantes cajones abiertos,...), cristales. • Tijeras, "cutters",... • Obstáculos en las vías de paso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dejar las vías de paso libres de obstáculos. Evitar almacenar materiales tales como equipos en desuso, cajas,..., en las vías de paso. • Utilizar muebles con aristas redondeadas reparando y/o protegiendo las aristas punzantes o cortantes. • Diseñar adecuadamente los espacios de trabajo, atendiendo tanto a la tarea que se va a realizar, las necesidades de los trabajadores y las previsiones futuras, que permitan los desplazamientos sin dificultad (mayor número de alumnado en las aulas, número de docentes por despacho, adquisición de equipos de trabajo: fotocopiadoras, impresoras,...). • Los cajones deben tener dispositivos de bloqueo que impidan que se salgan de sus guías. • Utilizar los útiles de trabajo únicamente para los fines que han sido diseñado, aún cuando pudieran ser utilizados para otros. • Recoger los objetos punzantes y cortantes y guardarlos en lugares seguros. • Mantener el orden y limpieza. 	Todas
	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de orden y limpieza. • Baja altura de techos en: almacenes, salas de calderas, zonas de descanso. • Equipos de trabajo. • Falta de equipos de protección, deterioro. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recoger y guardar adecuadamente los útiles, herramientas, productos utilizados. • Utilizar equipos de trabajo y máquinas seguros (marcado CE de seguridad o puesta en conformidad). • Utilizar los equipos de trabajo y herramientas únicamente para los fines para los que han sido diseñados, aún cuando puedan ser utilizados para otros. • No retirar los dispositivos de protección. • Mantenimiento adecuado de las instalaciones y del mobiliario (protección de aristas y cristales de puertas y ventanas agrietados y/o rotos). • Comprobar antes de la limpieza de cristales el estado de los mismos avisando de su sustitución cuando estén rotos, tengan grietas,... • Utilizar calzado de seguridad cuando sea necesario sustituyéndolo cuando esté deteriorado o defectuosos. • Utilizar guantes de seguridad cuando sea necesario. 	Limpieza Mantenimiento
	<ul style="list-style-type: none"> • Recogida de Residuos. • Barrido y fregado 	<ul style="list-style-type: none"> • Antes de comenzar a realizar los trabajos de limpieza es conveniente cerrar cajones abiertos y colocar sillas para evitar golpes y/o tropiezos. • A la hora de retirar los residuos, evitar aproximarse la bolsa de basura al cuerpo, ni cogerla por debajo, cogiendo siempre la bolsa por el nudo.. • No meter nunca las manos en el interior de bolsas de basura, no aplastar o pensar su contenido con las manos o los pies. • Utilizar siempre los elementos auxiliares - cepillos, recogedores,... - para retirar los residuos de materiales, especialmente lo cortantes o punzantes como vidrios rotos,.... Nunca cogerlos con la mano. 	Limpieza

SEGURIDAD			
RIESGO	CAUSA	MEDIDAS PREVENTIVAS	TAREAS AFECTADAS
Caída de objetos	<ul style="list-style-type: none"> Objetos inadecuadamente ubicados en estanterías. Estanterías inestables, no arriostradas. Caída de objetos durante su manipulación 	<ul style="list-style-type: none"> Las estanterías deberán estar anclada a la pared y/o al suelo. Los objetos más utilizados se deberán colocar a la altura del tronco. Los objetos más voluminosos y/o pesados se colocarán en las baldas más bajas. Se respetará la carga máxima de la estantería, no colocándose nunca objetos y/o materiales por encima de las estanterías. A la hora de subir y bajar escaleras nunca llevar herramientas u objetos bajo las manos (colgarlas al cinturón, a la escalera,...). 	Todas
		<ul style="list-style-type: none"> Los objetos que se utilicen deberán estar limpios de sustancias resbaladizas. Sujetar de forma segura los materiales y herramientas en el lugar de trabajo. Se debe adecuar y acondicionar adecuadamente las áreas de almacenamiento de materiales. Iluminación adecuada en las zonas de manipulación y almacenamiento de objetos, productos y materiales. Asegurarse de que las cargas que se transportan no pueden deslizarse ni caer. Respetar la altura permitida de apilamientos. Señalar la zona de trabajo cuando se esté trabajando sobre una escalera de mano. 	Auxiliares de Control e Información Limpieza Mantenimiento
Caídas al mismo nivel	<ul style="list-style-type: none"> Irregularidades y/o desperfectos del suelo. Suelos mojados o resbaladizos. Cables sueltos por el suelo. Obstáculos en las vías de paso. 	<ul style="list-style-type: none"> Mantener despejadas las zonas de paso, de aulas, pasillos,..., libres de obstáculos, respetando las vías de paso. Mantener las vías de acceso y los pasillos debidamente señalizados e iluminados. No dejar abiertos los cajones u otros elementos del mobiliario. Al utilizar equipos eléctricos es necesario recoger los cables y no situarlos en zonas de paso. Reconducir el cableado evitando que se encuentre a través de zonas de paso, procurando pasarlo junto a paredes, por debajo de suelo (cuando sea posible), mediante canaletas,... Cuando se produzcan derrames, vertidos o el suelo esté mojado o húmedo por agua de lluvia,..., se deberá recoger rápidamente, señalizando la zona. Notificar cualquier anomalía o defecto detectado. Señalización de suelo húmedo o mojado, así como posibles irregularidades, desniveles o defectos existentes. Reparar con celeridad los desniveles, irregularidades o defectos del suelo. Mantener el orden y limpieza en el lugar de trabajo. 	Todas
		<ul style="list-style-type: none"> Señalar los obstáculos existentes y las diferencias de nivel en el suelo. Eliminar suciedades con las que se pueda resbalar y obstáculos contra los que se puede tropezar. Mantener los suelos lo más secos posibles. Utilizar calzado de seguridad cuando sea necesario, sustituyéndolo cuando se encuentre deteriorado o defectuoso. 	Limpieza Mantenimiento



SEGURIDAD			
RIESGO	CAUSA	MEDIDAS PREVENTIVAS	TAREAS AFECTADAS
Caída a distinto nivel /de altura	<ul style="list-style-type: none"> Utilización de mobiliario,... para alcanzar objetos y materiales en altura. Huecos de escalera y/o ventanas sin protección. Uso de escaleras de mano deterioradas o inestables. Coger objetos voluminosos o pesados en altura. 	<ul style="list-style-type: none"> Cubrir, colocar protecciones y señalizar adecuadamente los posibles huecos en suelos. Colocar barandillas, pasamos y rodapiés en aquellas zonas de trabajo que puedan suponer el riesgo de caída desde altura. Utilizar únicamente elementos estables como escaleras para alcanzar objetos den altura. Nunca utilizar mesas, sillas, cajas,... No utilizar escaleras de tijera, como escaleras de apoyo. Subir y bajar siempre de cara a la escalera. 	Todas
		<ul style="list-style-type: none"> Utilizar siempre escaleras con peldaños antideslizantes y, en caso de escaleras de tijera, éstas deberán disponer de elementos que impidan su apertura. Solicitar ayuda a la hora de bajar elementos voluminosos o pesados ubicados en altura. Colocar las escaleras de mano en ángulo seguro y posición estable Las herramientas o materiales que se estén utilizando durante el trabajo en una escalera manual, nunca se dejarán sobre los peldaños, sino que se ubicarán en una bolsa sujeta a la escalera, colgada del hombro o sujeta a la cintura del trabajador. En la utilización de escaleras de mano de tijera, no se debe pasar nunca de un lado a otro por la parte superior, ni tampoco trabajar a caballo. Revisar con anterioridad a su uso las escaleras, no haciendo uso de escaleras inestables, deterioradas o defectuosas. Mantenimiento adecuado y periódico. <p>Utilizar calzado adecuado (evitar deslizamientos o resbalones).</p> <ul style="list-style-type: none"> Después de la utilización de la escalera, se debe: <ul style="list-style-type: none"> Limpiar las sustancias que pudieran haber caído sobre ella. Revisar y, si se encuentra algún defecto que pueda afectar a su seguridad, señalarla con un letrero que prohíba su uso, enviándola a reparar o sustituir. Almacenar correctamente, libre de condiciones climatológicas adversas, nunca sobre el suelo sino colgada y apoyada sobre los largueros. 	Auxiliares de control e información Limpieza Mantenimiento
Proyección de Partículas/ Salpicaduras	<ul style="list-style-type: none"> Afiladoras, taladros,... Salpicaduras de productos químicos 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los equipos de trabajo deberán contar con marcado CE de seguridad. Utilizar siempre los equipos, máquinas y herramientas con sus protecciones. Cuando se abran envases que contengan productos químicos, nunca orientar la boca del envase hacia las personas. Seguir las indicaciones del etiquetado y la ficha de seguridad, de actuación en caso de salpicaduras en los ojos. Acudir a la Mutua. Formación e información a los trabajadores. Utilizar la protección ocular o facial, según sea necesario. 	Limpieza Mantenimiento
Quemaduras	<ul style="list-style-type: none"> Tubos o elementos calientes. Sopletes. Instalaciones (calderas,...) 	<ul style="list-style-type: none"> Apagar equipos de trabajo con llama cuando no sean utilizados. Uso de equipos y ropa de protección. Evitar aproximarse a instalaciones que se puedan encontrar a altas temperaturas, cuando sea posible. 	Mantenimiento

SEGURIDAD			
RIESGO	CAUSA	MEDIDAS PREVENTIVAS	TAREAS AFECTADAS
Contactos eléctricos e Indirectos	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de equipos eléctricos. • Mal funcionamiento de los interruptores de seguridad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar equipos y herramientas que cumplan con la normativa en materia de seguridad y salud (marcado CE). • Disponer de las instrucciones en castellano. • Seguir siempre las instrucciones de uso facilitadas por el fabricante. • Inspeccionar periódicamente los equipos por personal cualificado, de acuerdo con las instrucciones del fabricante (mantenimiento, limpieza, revisión). • No utilizar máquinas y herramientas defectuosas hasta que hayan sido reparadas • No sobrecargar las instalaciones con "ladrones". • No utilizar conexiones de los equipos con cables pelados o deficientes. • Restringir el acceso a los lugares de riesgo eléctrico a personal no autorizado. • Señalizar y delimitar las zonas con riesgo eléctrico. • No desconectar los equipos eléctricos tirando del cable, desconectar siempre con las manos sobre la base del enchufe. • No manipular equipos eléctricos con las manos mojadas o húmedas. 	Todas
	<ul style="list-style-type: none"> • Pulverizar "sprays" o líquidos sobre equipos eléctricos conectados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cubrir los equipos eléctricos antes de realizar los trabajos de limpieza. • No limpiar con sprays o líquidos aquellos equipos conectados a corriente eléctrica. • No realizar nunca trasvases de líquidos ni vertidos cerca de tomas de corriente o aparatos eléctricos. 	Limpieza
	<ul style="list-style-type: none"> • Manipulación de equipos eléctricos o instalación eléctrica. • Revisión y cambio de cables y enchufes,... • Cambio de luminarias. • Falta o deficiencia de Equipos de Protección Individual. 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar las herramientas únicamente según las instrucciones del fabricante y para el fin que han sido destinadas, nunca para otros aunque pudiera ser utilizada • Es obligatorio el cumplimiento de las "5 reglas de oro": <ul style="list-style-type: none"> - Abrir todas las fuentes de tensión. - Bloquear los aparatos de corte - Verificar la ausencia de tensión. - Poner a tierra y en cortocircuito todas las posibles fuentes de tensión - Delimitar y señalizar la zona de trabajo • Trabajar siempre en ausencia de tensión eléctrica. • Después de cada reparación, modificación accidente o incidente, realizar tanto inspecciones visuales como del comportamiento eléctrico. • No utilizar herramientas eléctricas con las manos mojadas o húmedas. No utilizar herramientas eléctricas húmedas o mojadas. • Cuando sea necesario utilizar escaleras aislantes estas deberán serlo totalmente. • Revisar diariamente el estado de enchufes, interruptores, cables y aparatos eléctricos. • Utilizar cables y conductores resistentes. • Al desconectar equipos y herramientas eléctricos, no tirar del cable, siempre tirar de la base del enchufe. • Utilización de los Equipos de Protección Individual adecuados: guantes dieléctricos, casco, calzado aislante con suela de goma,... 	Mantenimiento



SEGURIDAD			
RIESGO	CAUSA	MEDIDAS PREVENTIVAS	TAREAS AFECTADAS
Incendio	<ul style="list-style-type: none"> Sólidos inflamables (madera, papel, "tónér" de los equipos de impresión. Instalaciones eléctricas defectuosas. Equipos eléctricos defectuosos. Uso de ladrones múltiples. Escapes de gas utilizado para calefacción y/o agua caliente sanitaria. Almacenamiento de sustancias químicas. 	<ul style="list-style-type: none"> Vaciar todos los días las papeleras. Desconectar los aparatos eléctricos durante los periodos no prolongados de utilización (por ejemplo: por la noche). No exponer los cartuchos de "tónér" a la llama o a temperaturas excesivas. Colocar extintores de incendio adecuados a la clase de fuego. Hacer mantenimiento periódico de extintores y demás equipos contra incendios. Dotar de instalaciones fijas de extinción. Revisar y mantener las instalaciones de detección y alarmas en correcto estado. Señalizar y dejar libres las salidas de emergencia. Colocar carteles con planos de localización ("Vd. está aquí). Realizar periódicamente simulacros de evaluación. 	Todas
		<ul style="list-style-type: none"> Almacenar los materiales fácilmente inflamables, como el papel, en zonas alejadas de fuentes de calor. Realizar almacenamientos provisionales de todo tipo de residuos (papel, cartón, cartuchos de "tónér" vacíos,...) en contenedores no inflamables. No fumar en zonas próximas al almacenamiento de productos inflamables. No fumar en proximidad de sustancias inflamables. 	Auxiliares de control e información Limpieza Mantenimiento
		<ul style="list-style-type: none"> Almacenar los productos de limpieza, separándolos por criterios de compatibilidad, en zonas ventiladas y secas. Retirar y almacenar las sustancias inflamables que no vayan a ser utilizadas. No utilizar productos inflamables cerca de fuentes de calor. Trabajar en lugares ventilados (ventilación natural y/o forzada). Comprobar la hermeticidad de los conductos de gas. 	Limpieza Mantenimiento
		<ul style="list-style-type: none"> Utilizar productos menos peligrosos. La apertura de los envases se realizará con las manos, nunca utilizando objetos punzantes o cortantes. Los envases deberán estar correctamente cerrados mientras no son utilizados. Se evitará la realización de trasvases. No dirigir el producto hacia otras personas cuando se abra o vierta. Nunca utilizar envases que hayan sido utilizados para otros productos (pueden generar reacciones imprevistas y graves para la salud). Evitar mezclar productos, realizando únicamente las mezclas especificadas por el fabricante. Disponer de las Fichas de Datos de Seguridad de los productos. Leer el contenido de las Etiquetas de los productos antes de utilizarlos, sustituyendo aquellas deterioradas o despegadas. Almacenar los productos en lugares adecuados. Facilitar información y formación suficiente y adecuada a los trabajadores. Utilizar los equipos de protección individual (guantes, calzado de seguridad, gafas,...). Informar y formar a los trabajadores. 	Mantenimiento
Contacto con sustancias químicas	<ul style="list-style-type: none"> Utilización de productos de limpieza (lejías, detergentes, sustancias caústicas y corrosivas, ...) Disolventes. Decapantes. Fibras artificiales (vidrio, cerámica,...). 	<ul style="list-style-type: none"> Utilizar productos menos peligrosos. La apertura de los envases se realizará con las manos, nunca utilizando objetos punzantes o cortantes. Los envases deberán estar correctamente cerrados mientras no son utilizados. Se evitará la realización de trasvases. No dirigir el producto hacia otras personas cuando se abra o vierta. Nunca utilizar envases que hayan sido utilizados para otros productos (pueden generar reacciones imprevistas y graves para la salud). Evitar mezclar productos, realizando únicamente las mezclas especificadas por el fabricante. Disponer de las Fichas de Datos de Seguridad de los productos. Leer el contenido de las Etiquetas de los productos antes de utilizarlos, sustituyendo aquellas deterioradas o despegadas. Almacenar los productos en lugares adecuados. Facilitar información y formación suficiente y adecuada a los trabajadores. Utilizar los equipos de protección individual (guantes, calzado de seguridad, gafas,...). Informar y formar a los trabajadores. 	Limpieza Mantenimiento

HIGIENE			
RIESGO	CAUSA	MEDIDAS PREVENTIVAS	TAREAS AFECTADAS
Ruido	<ul style="list-style-type: none"> Equipos y máquinas. 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de ruido en el puesto de trabajo. Reducción de los tiempos de exposición. La adquisición de nuevos equipos, comprobar el nivel de ruido especificado en las características. Utilizar revestimientos que absorban el ruido de paredes y techo. Separar espacialmente las fuentes de ruido: apantallar, encapsular,... Delimitar las zonas de exposición a niveles elevados de ruido. Protección auditiva adecuada. 	Mantenimiento
Radiaciones no ionizantes	<ul style="list-style-type: none"> Pantallas de visualización de datos. Impresoras láser. Microondas. 	<ul style="list-style-type: none"> Utilizar equipos de trabajo con marcado CE. Utilizar los equipos únicamente para la finalidad que han sido concebidos, aunque puedan ser utilizados para otros fines. Facilitar las instrucciones de uso de los equipos e informar y formar a los trabajadores sobre el correcto uso de los mismos. 	Docentes Equipo Directivo Administrativos Auxiliares de Control e Información
	<ul style="list-style-type: none"> Operaciones de soldadura 	<ul style="list-style-type: none"> Utilizar los equipos de protección ocular frente a radiaciones no ionizantes 	Mantenimiento
Inhalación y/o ingestión de sustancias químicas	<ul style="list-style-type: none"> Pegamentos. Adhesivos. Ozono. Tizas 	<ul style="list-style-type: none"> Respetar las indicaciones del fabricante. Mantener correctamente cerrados envases de pegamentos y adhesivos, utilizándolos adecuadamente para no respirar sus vapores nocivos. Ubicar impresoras y fotocopiadoras en lugares ventilados y separadas de puestos de trabajo. 	Equipo directivo Administrativos Auxiliares de control e información
		<ul style="list-style-type: none"> Uso de tizas que no desprendan polvo. Empleo de tizas hipoalérgicas, que no desprendan polvo y que eviten reacciones alérgicas por contacto con la piel. Utilización de protectores para tizas. Limpieza adecuada y periódica de las aulas. 	Docentes
	<ul style="list-style-type: none"> Utilización de productos de limpieza (lejías, detergentes, sustancias cáusticas y corrosivas,...). 	<ul style="list-style-type: none"> Utilizar los productos menos peligrosos disponibles para la actividad que se vaya a desarrollar. Siempre que sea posible se deberá trabajar en locales bien ventilados (puertas y las ventanas abiertas, para favorecer la ventilación). Todos los envases deberán estar bien cerrados cuando no sean utilizados. Se deben mantener todos los envases de los productos, incluso los de productos trasvasados, correctamente etiquetados e identificados. Se sustituirán los etiquetados deteriorados o despegados. Los productos se utilizarán de acuerdo con las indicaciones de uso de la etiqueta y las Fichas de Datos de Seguridad. Los productos se almacenarán en lugares adecuados y bien ventilados. No se mezclarán productos salvo que sea especificado así por el fabricante. Se pueden producir reacciones inesperadas con consecuencias graves para la seguridad y salud de los trabajadores. Utilizar los equipos de protección que sean necesarios para cada sustancia utilizada (gafas, mascarillas, guantes,...). Informar y formar a los trabajadores. 	Limpieza Mantenimiento



HIGIENE			
RIESGO	CAUSA	MEDIDAS PREVENTIVAS	TAREAS AFECTADAS
Agentes biológicos	<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza y mantenimiento inadecuado del sistema de aire acondicionado. • Agua estancada (bandejas de drenaje, humidificadores,...). • Humedad excesiva del aire. • Humedad en paredes, techos y suelos. • Gripe, Tuberculosis, Hepatitis,... 	<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza y mantenimiento periódico y adecuado de las instalaciones. • Revisión y mantenimiento adecuado de los sistemas de climatización. Renovación de aire periódica. • Vacunación: gripe,... • Realizar campañas de higiene. 	Todos
	<ul style="list-style-type: none"> • Heridas y cortes. • Deterioro o falta de EPI 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar equipos de protección adecuados (guantes). • Retirarse anillos. • Lavarse las manos antes de comenzar a trabajar y colocarse los guantes, después de utilizarlos y al finalizar de trabajar. 	Limpieza Mantenimiento.
Condiciones ambientales	<ul style="list-style-type: none"> • Frío • Calor • Lluvia 	<ul style="list-style-type: none"> • Modificar los tiempos de trabajo adecuándolos a las condiciones climáticas. • Establecer pausas de trabajo que permitan la recuperación del trabajador. • Utilizar ropa de trabajo adecuada a la climatología existente. • Beber líquidos, evitando ingerir alcohol, té, bebidas azucaradas,... Mejor zumos o agua. • Es conveniente la instalación de sistemas que faciliten corrientes de aire, más fresco que el ambiental, para atenuar el calor. • Se protegerá a los trabajadores de las corrientes de aire directas (trabajos al aire libre). 	Limpieza Mantenimiento Auxiliares de control e información Docentes (actividades al aire libre)



ERGONOMÍA			
RIESGO	CAUSA	MEDIDAS PREVENTIVAS	TAREAS AFECTADAS
Manipulación de Cargas y Fatiga Postural	<ul style="list-style-type: none"> Alzamiento o transporte de cargas. Postura inclinada o doblada. Trabajando en espacios estrechos. Movimientos repetitivos. Posición agachada. Posición de pie. 	<ul style="list-style-type: none"> Emplear útiles y mobiliario con un diseño adecuado y confortable para evitar posturas forzadas. Posibilitar cambios de postura, de actividad y descansos durante el trabajo para evitar el mantenimiento de una misma postura o postura forzada durante mucho tiempo. Rodear los obstáculos, no estirando demasiado los brazos, ni inclinar la espalda, es mejor desplazarse. Mantener el cuerpo erguido (prevenir problemas de columna). Cambiar con frecuencia de posición para evitar fatiga. Ajuste regulable de mesas, pizarras, proyectores...que permitan adaptarlos a la altura del trabajador y evite que adopte posturas forzadas. Realizar la manipulación de cargas de forma adecuada, con la espalda recta, piernas flexionadas, asiendo firmemente la carga pegada al cuerpo y levantando la carga con el mentón levantado para evitar arquear la espalda al alzarnos. Disminuir el peso de las cargas y utilizar medios auxiliares, como carritos, para el transporte de cargas (paquetes,...). Ajuste regulable de mesas, pizarras, proyectores...que permitan adaptarlos a la altura del docente y evite que adopte posturas forzadas. Pedir ayuda a compañeros cuando haya que alzar o transportar cargas pesadas o voluminosas. Intentar realizar cambios posturales de forma periódica (levantarse cuando se está mucho tiempo sentado, caminar si se ha de estar mucho tiempo de pie,...). Calzar zapatos y vestuario cómodo que no oprima la circulación. Evitar movimientos bruscos y/o forzados. Al volverse de espaldas girar todo el cuerpo, desde los pies. Alternar el pie de apoyo, para reducir la tensión muscular necesaria para mantener el equilibrio cuando se tenga que estar mucho tiempo de pie manteniendo la misma posición. Se recomienda, siempre que se pueda, alternar tareas, incluyendo pausas,... Procurar disminuir la repetitividad de la tarea reestructurando el método de trabajo. Alternar grupos musculares, introduciendo rotación de tareas. Los movimientos repetitivos de las extremidades superiores con frecuencia provocan alteraciones, por ejemplo el escurrido de fregonas o bayetas, puede ocasionar daños mano-muñeca. Formar e informar a los trabajadores. 	<p>Todos</p> <p>Auxiliares de control e información Limpieza Mantenimiento</p>
	<ul style="list-style-type: none"> Retirada de Residuos 	<ul style="list-style-type: none"> No cargar en exceso las bolsas de basura, para evitar sobreesfuerzos. El peso y tamaño de la carga tiene que ser adecuado a las características físicas individuales, considerando edad, sexo constitución, embarazo, etc. de los trabajadores. Utilizar cubos que permitan escurrir la fregona sin que sea necesario escurrirlos haciendo fuerza con las muñecas. Cuando necesitemos levantar manualmente una carga (cubo, cajas,...), lo realizaremos agachándonos con las piernas flexionadas y manteniendo la espalda recta. Al levantarnos lo haremos procurando mantener la mirada al frente, no mirando al suelo, para evitar curvar la espalda al hacer el movimiento. 	<p>Personal de limpieza</p>

ERGONOMÍA			
RIESGO	CAUSA	MEDIDAS PREVENTIVAS	TAREAS AFECTADAS
Diseño del puesto de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Inadecuado diseño de las zonas de alcance (movimientos y manipulación de objetos) • Inadecuado diseño de las zonas de trabajo (distribución y movilidad). 	<ul style="list-style-type: none"> • Adecuar el espacio de trabajo a las necesidades del puesto y del trabajador. • Adaptar la altura del asiento a la talla del trabajador. Facilitar rodapiés cuando sea necesario. • Utilizar sillas o sillón es de dimensiones y características adecuadas o ajustables a la talla del trabajador (altura, inclinación, tipo de respaldo,...) y en función de la tarea. • Es recomendable que pueda regularse la altura de las mesas de trabajo, sillas,.... • No forzar la intensidad de la voz. Evitar gritos, forzar carraspeos, estomudos ruidosos. • Emplear un ritmo de emisión correcto, ni rápido ni monótono. Respirar correctamente. • No hablar al tiempo que se escribe en la pizarra, ya que el sonido pierde intensidad y se sube el tono de voz involuntariamente. 	Todos
Alteraciones de la voz	<ul style="list-style-type: none"> • Acústica de aulas inadecuada. • Elevado número de alumnos. • Necesidad de forzar la voz durante un periodo largo de la jornada laboral. • Inhalación de polvo de tiza 	<ul style="list-style-type: none"> • Evitar utilizar la voz cuando se sufra alguna enfermedad como catarros, laringitis, faringitis..., para no cronificar los procesos. • Beber agua, con asiduidad, durante las exposiciones para evitar la sequedad. • Introducir descansos de voz a lo largo de la jornada. • Evitar consumo de sustancias, como el tabaco que irritan las mucosas, o el alcohol que irrita las cuerdas vocales. • No exponerse a ambientes secos, calientes, corrientes, cambios bruscos de temperatura. • Mantenimiento periódico de los sistemas de climatización. • Facilitar formación e información. 	Docente
Uso de Pantallas de Visualización de Datos (PVD)	<ul style="list-style-type: none"> • Fatiga postural, visual y acústica. • Reflejos y destellos • Radiaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Orientar adecuadamente los puestos de trabajo. Si existe iluminación natural, a través de ventanas, esta debe entrar por un lateral del puesto de trabajo, nunca por delante o por detrás, para evitar destellos y reflejos. • Dejar espacio suficiente delante del teclado del ordenador para que las manos puedan reposar sobre la mesa. • Regular el brillo, contraste, color,... del monitor para trabajar con mayor comodidad y evitar fatiga visual y/o daños para la vista. • Colocar la pantalla del ordenador a una distancia. • Realizar ejercicios de relajación y pausas si se permanece mucho tiempo frente a la pantalla del ordenador. • Las dimensiones del puesto de trabajo deben ser suficientes para contener todo lo necesario para la tarea diaria. • Ordenar el material y disponerlo de manera que no haya que adoptar malas posturas o realizar movimientos incómodos a la hora de trabajar con el ordenador. • Colocar el monitor de manera que sea fácil su visualización, inclinándolo y orientándolo a voluntad pero a una distancia aproximada de 55 cm. • El porta documentos (estable y regulable), se ha de colocar al lado de la pantalla y a la misma altura, para poder reducir los movimientos incómodos de cabeza y ojos. • Utilizar reposapiés cuando no se llegue al suelo. Deben ser regulables a tres alturas • Las impresoras deben tener carcasas de protección para evitar que se genere un exceso de ruido. • Establecer pausas breves y frecuentes. Alternar tareas que hagan necesario el uso de PVD, con otras que no requieran su utilización. 	Equipo directivo Docentes Administrativos



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

A. CONCEPTO DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

El primer elemento es catalogar o identificar cuáles son considerados como tales riesgos, esto es, que situaciones son probables que generen un daño para la salud del trabajador.

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

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

Los factores de riesgos psicosociales, que delimitaremos a continuación, afectan cada vez a un mayor nú-

mero de trabajadores, motivado en gran medida por una serie de cambios que han venido produciéndose en el mundo laboral durante las últimas décadas.

- ▶ Nuevas formas de organización del trabajo que fomentan la flexibilidad, polivalencia o la competitividad.
- ▶ Reducción de plantillas e intensificación de los ritmos de trabajo.
- ▶ Externalización y subcontratación.

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

cionales, en particular por su origen “multicausal” o “multifactorial”, que dificulta su identificación en una concreta empresa y, sobre todo, su prevención.

Existen herramientas e instrumentos que facilitan la identificación de los factores de riesgo que podríamos denominar tradicionales, como pueden ser los eléctricos, los químicos, los biológicos o ambientales (por ejemplo el ruido). Mientras que la tarea es más ardua y compleja en el caso de los factores de riesgo psicosociales que inciden en el estrés laboral, el burnout y/o la violencia psicológica en el trabajo, y sobre los que influyen gran variedad de factores, por lo que es necesario multiplicar los esfuerzos para su identificación y prevención.

Asimismo, los factores psicosociales están tan estrechamente relacionados con la organización del trabajo, que la patronal sigue considerando este aspecto como “facultad de la dirección”, lo que suele dificultar la consulta y participación de los trabajadores, mermando sensiblemente la eficacia y efectividad de las medidas preventivas o correctoras adoptadas unilateralmente por la dirección de la empresa.

Aunque a veces aparece confundido en el lenguaje diario, conviene diferenciar entre riesgo y factor psicosocial. Por **riesgo psicosocial** se entiende la posibilidad de que un trabajador sufra un daño a su salud psíquica derivado de su prestación de servicios (artículo 4 LPRL). En cambio, **factor de riesgo psicosocial** es todo aquel “aspecto de la concepción, organización y gestión del

trabajo, así como su contexto social y ambiental que tienen la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores” (Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo, 2000).

Como puede comprobarse, a la vista de esta definición son muy diversos los factores que hay que atender. La tendencia hoy es la de reducir o simplificar esta complejidad, agrupando estos factores en un número limitado.

El Acuerdo Marco Europeo sobre Estrés Laboral, dispone en su apartado 4 que la identificación de un problema de estrés relacionado con el trabajo implica el análisis de dos grupos de factores: objetivos y subjetivos.

A.1. Factores objetivos

► Condiciones ambientales

Cuando hablamos de condiciones ambientales y su influencia sobre los riesgos psicosociales, nos referimos a las condiciones acústicas, de temperatura y de iluminación presentes tanto en el puesto de trabajo que ocupa el trabajador, como en otras zonas del centro de trabajo, que puedan influir generando una situación de disconfort y puedan alterar el bienestar psicológico del trabajador, influyendo negativamente en su estado de salud. También consideramos en este apartado el espacio de trabajo, especialmente en puestos de trabajo, que exijan poca movilidad del trabajador, requieran el manteni-



miento de una misma postura, o impidan cambios posturales, durante un largo periodo de tiempo,..., situaciones que además de trastornos físicos, puede generar estrés.

Iluminación: Cualquiera que sea la tarea que se realice necesitará una adecuada iluminación. Unas buenas condiciones de iluminación serán aquellas que permitan evitar accidentes, ver sin dificultad la tarea que se ha de realizar y asegurar el confort visual. La iluminación tiene además una clara influencia sobre el rendimiento, la salud y el bienestar psicológico. Una iluminación inadecuada no sólo nos va a impedir percibir de forma correcta estímulos visuales, si no que puede producir otros efectos en la visión del trabajador que hagan que la tarea resulte más difícil de realizar e incluso incrementar los niveles de ansiedad y/o frustración del trabajador/a.

Ruido: La presencia de ruido en el ambiente de trabajo puede suponer riesgo de pérdida de audición, sin bien existen otros relacionados con la exposición a ruido que puede provocar trastornos respiratorios, cardiovasculares, digestivos o visuales. Elevados niveles de ruido pueden alterar el sueño, generar irritabilidad y sensación de cansancio o fatiga. El ruido influye sobre el trabajador disminuyendo su

nivel de atención y aumentando el tiempo de reacción del individuo frente a estímulos diversos, lo que favorece el crecimiento del número de errores cometidos y, en muchos casos, aumenta el riesgo de sufrir un accidente.

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

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

► Carga de trabajo. Carga mental

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

Carga mental

Al hablar de carga mental hablamos también de carga de trabajo, sin embargo, en este caso incidimos en el esfuerzo mental que debe realizar el trabajador para hacer frente a las demandas que requiere su actividad profesional. Este proceso exige un estado de atención (capacidad de “estar alerta”) y de concentración (capacidad de permanecer pendiente de una actividad o un conjunto de ellas, durante un periodo de tiempo).

Carga mental

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

Infracarga: Situación en que las capacidades del trabajador exceden, en gran medida, de los requere-

mientos de la tarea a realizar. Es decir, poca cantidad de trabajo y/o tareas simples en relación con las capacidades del trabajador.

Cuando estudiamos la carga mental debemos tener en cuenta los siguientes factores:

- **La cantidad y complejidad de la información que debe tratarse.** Determinado, en gran parte, por la tarea que se desarrolla.
- **La cantidad de tiempo de que se dispone para elaborar la respuesta (ritmo de trabajo) y la cantidad de tiempo durante el cual debe mantenerse la atención (posibilidad de hacer pausas, alternar tareas,...).**
- **La capacidad de respuesta de cada persona,** dependiendo de su edad, personalidad, sexo, actitud frente a la tarea,...

► Autonomía

Entendemos como autonomía el grado de libertad que los trabajadores tienen para influir en los distintos aspectos que afectan a la realización de su trabajo. Es decir a la capacidad de tomar decisiones o influir sobre aquellos



aspectos relacionados con su trabajo y las conductas que deben adoptar durante el desarrollo de su jornada laboral. Se tienen en cuenta los siguientes aspectos:

- ▶ **Realización de tareas:** orden de tareas, métodos de trabajo, herramientas,...
- ▶ **Tiempo de trabajo:** ritmos de trabajo, pausas, horarios, vacaciones,...
- ▶ **Organización del trabajo:** objetivos y metas, normas,...

Cuando los ritmos, métodos y herramientas de trabajo, así como el orden en el que han de ser realizadas las tareas están previamente determinados y definidos, el trabajador carece de control sobre el trabajo que realiza y este le supone un alto nivel de exigencia, que terminará por suponer un aumento de la presión para el trabajador e iniciar un proceso desencadenante de estrés. Asimismo, puede ser la base detonante de conflictos relacionados con acoso psicológico laboral. Enfermedades, como el aumento de la tensión nerviosa, están relacionadas con tareas repetitivas, ritmos de trabajo elevados impuestos y poco poder de decisión del trabajador.

▶ Definición de Rol

Este concepto se refiere al papel que cada persona juega en la organización, cuales son los comportamientos que se esperan de un trabajador. Cuando el trabajador des-

conoce cuáles son realmente sus funciones, y/o no están definidas claramente sus competencias, pueden producirse situaciones de riesgo para su salud.

En la definición del rol del trabajador en la empresa va a tener un papel muy relevante cuál es el estilo de mando en la empresa, a la hora de fomentar o amortiguar los efectos negativos que pueden tener para el trabajador los riesgos psicosociales.

Ambigüedad/Conflictividad de Rol:

Se definen los términos de ambigüedad y conflictividad de rol como:

- **Ambigüedad de rol:** Se produce cuando un trabajador no tiene claro como realizar sus tareas y cuando se le da una inadecuada información sobre su rol en la organización.
- **Conflictividad de rol:** Se produce cuando hay demandas, exigencias de trabajo, que son entre sí incongruentes o incompatibles para realizarlo. Esto provoca insatisfacción, disminución de la implicación con el trabajo y deterioro del rendimiento, así como sensaciones de temor y procesos de estrés

Estilos de mando y dirección

Las buenas relaciones entre los miembros de un equipo de trabajo es un elemento primordial de la salud personal y de la organización, en especial, por lo que respecta a las relaciones entre superiores y subordinados. El tipo de jerarquías utilizado en un grupo de trabajo tiene una influencia decisiva en el buen funcionamiento del mismo.

Estilos de mando y dirección

Favorecen efectos psicosociales negativos:

- **Autoritario:** Basado en el principio de autoridad, el jefe manda y debe ser obedecido.
- **Paternalista:** Emplea métodos de control muy generales y suaves. No deja vías para la participación.
- **Pasivo (“Laissez faire”):** Control descuidado por parte de la dirección ante situaciones de conflicto y/o de tensión.

Neutralizan o amortiguan los efectos psicosociales negativos:

- **Democrático:** En este tipo de mando se valora tanto la tarea, como el individuo. El jefe consulta con el grupo antes de tomar las decisiones.

► Organización del trabajo

Los impedimentos y los obstáculos por parte de la empresa a la participación de los trabajadores en la planificación de sus tareas por parte de la empresa, la toma de decisiones, poder controlar suficientemente su actividad y no poder corregir errores que se puedan producir, las trabas para poder compaginar la vida familiar y laboral, ..., son posibles consecuencias de una mala organización del trabajo, del modo en que se definen los puestos, los sistemas y métodos de trabajo y la manera en que se gestionan.

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

► Contenido de las tareas del puesto de trabajo

Hablamos de trabajos con contenido cuando nos referimos a actividades laborales que permitan al trabajador sentir que su trabajo sirve para algo, que tiene utilidad en el conjunto del proceso en que se desarrolla y para la sociedad en general, y que le permite aplicar y desarrollar sus conocimientos y capacidades. Existe un gran número de trabajos que consisten en la realización de tareas monótonas y repetitivas de corta dirección, carentes de significado para las personas que las realiza y que, muy fre-



cuentemente, no tiene un conocimiento global de la totalidad del proceso en el que participa o sobre la finalidad de su propia tarea. Son actividades poco estimulantes para el trabajador, propias de trabajos en cadena, oficina, ..., y que, en ocasiones, son fuente de trastornos fisiológicos, afecciones orgánicas y otras patologías.

Es preciso atender a esta variable especialmente en procesos de automatización o introducción de otras nuevas tecnologías, ya que, muchas veces suponen una reducción del contenido de trabajo, que pasa a ser ejecutado por la máquina.

► Relaciones laborales

El modelo de relaciones laborales de una empresa viene determinado por la opción escogida por cada empresa para afrontar los cambios producidos en el mundo del trabajo y va a incidir en el clima socio – laboral que se respira en la misma. En este sentido será importante conocer:

- Tasa de temporalidad en el conjunto de la empresa.
- Niveles de Externalización de relaciones de trabajo.
- Tamaño de las empresas.
- Grado de flexibilidad y/o precariedad en la gestión.
- Expectativas de carrera profesional.

Los sistemas de comunicación establecidos en la organización y las relaciones personales van a ser fuentes de riesgos psicosociales, siendo necesario conocerlas

para poder prevenir situaciones que puedan generar patologías de origen laboral, a los trabajadores.

Sistemas de Comunicación

El tipo de instrumentos o herramientas utilizados para realizar el trabajo pueden ser un factor que dificulte la comunicación. En toda organización existen dos tipos de comunicación: formal e informal. La comunicación formal es aquella que viene dada por la propia empresa y la informal es aquella que surge de forma espontánea.

La ausencia de sistemas de comunicación adecuados para la resolución de conflictos entre trabajadores, entre trabajadores y la organización o entre estos y terceros, va a ser determinante a la hora de generar situaciones de riesgo de naturaleza psicosocial.

Este concepto es especialmente importante en sectores de actividad en los que los trabajadores tienen relación continuada con clientes y/o usuarios del servicio: servicios de salud, educación, banca, hostelería....

Relaciones interpersonales

Constituyen un aspecto muy importante de la salud psicosocial. Las relaciones pueden ser, en sí mismas, fuente de satisfacción o, por el contrario, pueden ser causa de estrés cuando son inadecuadas, insuficientes o conflictivas.

Unas buenas relaciones interpersonales, fenómeno también conocido como “apoyo social”, tienen un efecto amortiguador sobre las consecuencias que puede producir un

trabajo estresante. Su importancia radica en que permite satisfacer las necesidades humanas de afiliación y facilitando los recursos que permitan moderar el efecto de unas condiciones de trabajo adversas. En cambio, si las relaciones que se dan entre los miembros de trabajo no son satisfactorias, pueden ser amplificadoras de estrés.

El diseño de sistemas que favorezcan las comunicaciones interpersonales (proximidad de trabajadores, posibilidad de desplazarse, zonas de descanso comunes,...), especialmente ante posibles situaciones de conflicto y a aquellos puestos de trabajo que impliquen aislamiento de los demás, permitirá prevenir efectos perjudiciales para la organización y para el bienestar colectivo e individual de los trabajadores.

► **Condiciones de empleo y futuro**

La estabilidad profesional, las posibilidades de promoción y el salario, entre otras, son factores que pueden influir de forma significativa, bien atenuando o bien potenciando los efectos negativos que pueden tener para el trabajador la exposición a otros factores de riesgo vistos anteriormente como una alta carga mental, un bajo grado de autonomía, etc.

La inseguridad en el empleo es interpretada como un estresor por los trabajadores y se traduce en una sensación de amenaza, provocándoles la necesidad de generar una respuesta, y en ocasiones, cuando no encuentran

una respuesta adecuada, son causas de alteraciones físicas y psicológicas.

Las empresas deben tender a favorecer la realización de un trabajo estable con posibilidad de promoción y evolución personal, que permita a la persona el desarrollo de sus capacidades y le facilite el ponerse al día en los conocimientos.

Establecer planes de formación continua, planes de carrera, sistemas de promoción interna,..., influyen positivamente a la hora de evitar los efectos perniciosos de los riesgos laborales psicosociales.

► **Conductas violentas y/o abusivas**

Entendemos por violencia todo incidente en el que un trabajador sea insultado, amenazado o agredido por otra persona en circunstancias surgidas durante el desempeño de su trabajo. Hay que diferenciar varios tipos de violencia.



TIPO I	TIPO II	TIPO III
<p>Quienes llevan a cabo comportamientos violentos no tienen ninguna relación legítima de trato con la víctima.</p>	<p>Existe algún tipo de relación profesional entre el causante del acto violento y la víctima.</p> <p>Normalmente se produce mientras se ofrece el servicio.</p>	<p>El comportamiento violento tiene algún tipo de implicación laboral con el lugar afectado o con algún trabajador concreto. Lo más habitual es que en este tipo de violencia, el objetivo de la acción violenta fijado por el agresor sea un compañero o un superior.</p>

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

- **Abuso verbal:** incluidas palabrotas e insultos.
- **Leguaje corporal agresivo:** que exprese intimidación, desprecio, desdén.
- **Acoso:** Incluido “mobbing”, “buying” - en centros escolares - novatadas, intimidación, así como acoso sexual y/o racial.

Como ya se advirtió, estas situaciones son causantes de estrés o “estresores”. Pero también son situaciones o

ambientes que, por no atender adecuadamente al control de los factores de riesgos, resultan especiales y/u hostiles.

Intimidación

Es el trato desfavorable que reiteradamente recibe una persona por parte de otra/s y que puede considerarse como una costumbre inaceptable, es decir, es toda clase de comportamientos que atemoricen, ofendan, degraden o humillen a un trabajador.

La intimidación sigue un patrón de conducta, que se caracteriza por el abuso aplicado por trabajadores, compañeros, mandos,...., que puede variar desde lo imperceptible, hasta lo más evidente:

- **Gritos, insultos, abusos, palabras ofensivas, comentarios inaceptables sobre la apariencia de la persona.**
- **Menosprecio o críticas constantes.**
- **Aislar a los trabajadores de una interacción que sería normal por razones de trabajo.**
- **Denigrar el rendimiento de trabajo, ocultar intencionalmente información y material relacionado con el trabajo.**

► **Jornada a turnos y/o nocturno**

Habitualmente entendemos por tiempo de trabajo el que implica una jornada de trabajo de 8 horas, con unas pausas para comida y que suele oscilar entre 7 – 9 horas, y 18 – 19 horas. El turno de trabajo a turnos supone otra ordenación: se habla de trabajo a turnos cuando el trabajo es desarrollado por diferentes grupos sucesivos cumpliendo cada uno de ellos una jornada laboral, de manera que se abarca un total de entre 16 – 24 horas de trabajo diarias. Es decir, el “trabajo a turnos”, es la forma de organización del trabajo en equipo conforme a la cual los trabajadores ocupan sucesivamente los mismos puestos de trabajo según un cierto ritmo. Este ritmo puede ser continuo o discontinuo, pero en todo caso implica para el trabajador la necesidad de prestar sus servicios a horas diferentes en un periodo determinado.

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

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

La dimensión rotatoria del trabajo a turnos y/o el carácter de nocturnidad de este tipo de trabajo provocan desajustes en los principales ritmos o ciclos de nuestro organismo:

- El biológico.
- El laboral.
- El socio – familiar.

Por eso, junto a las propiamente biológicas, se detectan importantes alteraciones en las personas que trabajan a turnos/nocturno, que inciden significativamente en una mayor vulnerabilidad a los riesgos psicosociales.

Así sucedería respecto de las disfunciones del sueño como una amplia gama de “disfunciones psicosomáti-



cas”. Se trata en este último caso de todos aquellos fenómenos que, sin llegar a ser patológicos forman parte de los deterioros personales tales como fatiga, dolores de cabeza, irritabilidad, apatía, ... De ahí que, en estos colectivos, también se detecte una mayor incidencia de un tercer grupo de riesgos psicosociales, como las “adicciones”, que mezcla factores laborales y factores estrictamente personales o extra-laborales.

A.2. Factores subjetivos

Los trabajadores están expuestos en su trabajo a los factores de riesgo psicosociales que hemos denominado objetivos: ambientales, organizativos, condiciones de la tarea, ..., que de no establecerse las medidas preventivas necesarias afectarán a la salud de los trabajadores, si bien la percepción o interpretación individual de estos factores puede variar de unos a otros.

La presión laboral derivada de los ritmos y condiciones de trabajo significará, en algunos casos, un malestar creciente y, en otros, puede ser considerado como un efecto indeseado intrínseco al trabajo que debe desarrollar, si bien en ambos casos los se encuentran expuestos a los efectos negativos de una situación laboral de riesgo. En definitiva, una misma presión objetiva podrá provocar distintas y diversas reacciones personales.

La reacción y, por consiguiente, el estado psicosocial que pueda generar, dependerá, además del periodo de

tiempo en el que el factor o factores de riesgo inciden sobre el trabajador, entre otros, de:

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

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

B. CUADRO ACTUAL DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

“Cualquier posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño en su salud física o psíquica derivado bien de la inadaptación de los puestos, métodos y procesos de trabajo a las competencias del trabajador - artículo 15.1. d - LPRL - bien como consecuencia de la influencia negativa de la organización y condiciones de trabajo, así como de las relaciones sociales en la empresa y de cualquier otro “factor ambiental” del trabajo - letra g) -”.

Atendiendo a este amplio y genérico criterio legal es posible afirmar que no existe un catálogo cerrado y excluyente de riesgos, que puedan tenerse como origen lo psicosocial; por eso, junto a los que hoy se entienden por tales, podríamos ir incluyendo progresivamente otros riesgos profesionales calificables como “psicosociales” conforme a los avances científicos y el progreso social.

A día de hoy, se considera que forman parte de este catálogo de riesgos psicosociales los siguientes:

ESTRÉS LABORAL

- Estrés ocupacional ordinario o común.
- Estrés de profesión o síndrome de desgaste profesional (síndrome de burnout).
- Tecnoestrés o estrés derivado de la influencia de las nuevas tecnologías de información.
- Estrés post-traumático cuando se liga a factores laborales.

VIOLENCIA EN EL TRABAJO

- Violencia física.
- Actos de violencia psíquica - insultos, ofensas,...
- Proceso de acoso laboral:
 - Acoso moral.
 - Acoso sexual.
 - Acoso discriminatorio.
- Violencia de terceros relacionada con la prestación de servicios (presión terrorista, violencia de padres de alumnos, agresiones de usuarios de Servicios de Salud,...).



C. ESTRÉS LABORAL

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

Como proceso biológico el estrés es inevitable e incluso, en ocasiones, puede tener efectos beneficiosos.

Sin embargo es necesario evitar su proyección negativa para el trabajador, que tiene lugar cuando la presión y/o tensiones que sufre el trabajador resultan excesivas y se repiten en el tiempo o se prolonga en demasía.

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

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

CONSECUENCIA DEL ESTRÉS		
FÍSICAS	PSICOLÓGICAS	PARA LA EMPRESA
Trastornos: -Gastrointestinales. -Cardiovasculares. -Respiratorios. -Endocrinos. -Musculares. -Dermatológicos. -Sexuales...	-Alteraciones del sistema nervioso. -Trastornos del sueño. -Depresión. -Ansiedad. -Trastornos afectivo y de la personalidad...	-Deterioro del medio ambiente de trabajo. -Bajas. -Absentismo. -Incapacidades laborales. -Accidentes de trabajo...

Por lo tanto, cuando hablamos de estrés nos estamos refiriendo al estado físico y psíquico generado por elementos agresivos externos y que producen alteraciones orgánicas y anímicas al trabajador. Al existir una inadecuación entre las

exigencias y la capacidad de respuesta del trabajador aparece, en éste, el miedo, la inseguridad, la ansiedad,...

En este sentido algunas de las acciones para prevenir o reducir el estrés que podemos adoptar son:

- Organizar las tareas de la mejor forma posible teniendo en cuenta las pausas.
 - Mejorar el tiempo de trabajo. Algunas acciones para tal fin serán.
 - Establecer objetivos y prioridades.
 - Dejar márgenes para evitar imprevistos.
 - Dejar márgenes de tiempos para imprevistos.
 - Anticipar tareas para evitar posteriores aglomeraciones.
 - No prolongar en exceso la jornada habitual de trabajo y completarla con descanso adicional.
- Asegurar una adecuación entre el nivel de responsabilidad del trabajador y de control sobre su trabajo.
- Formación e información para adquirir los conocimientos, las capacidades, y las habilidades necesarias para desempeñar las tareas correctamente.
- Mejorar los niveles de comunicación para que se facilite la participación de los trabajadores en la toma de decisiones y en el desarrollo de su trabajo.
- Individualmente, desarrollar técnicas de afrontamiento de estrés a través de técnicas de relajación.



D. SÍNDROME DEL QUEMADO (“BURNOUT”)

No existe una única definición, pero si hay un consenso a la hora de considerarlo como “la respuesta o resultado de la exposición del trabajador a un proceso de estrés laboral crónico”. Aunque puede darse en cualquier profesión, existe una mayor prevalencia en aquellas profesiones que tienen un contacto continuo con usuarios, clientes,..., tales como: profesionales de la educación, de la sanidad, trabajadores de servicios sociales, administraciones públicas, hostelería,...).

El síndrome de quemarse por el trabajo (SQT), se caracteriza por un progresivo desgaste profesional del trabajador en el que se aprecian tres elementos:

- **Baja realización personal en el trabajo.** Bien por la dificultad o imposibilidad de poner en práctica sus conocimientos, bien por el brusco contraste de la realidad con sus ideas al respecto.
- **Despersonalización.** Aparece durante el desarrollo de actividades profesionales que implican la prestación de servicios a usuarios, clientes,..., que requieren un especial trato “personal” y “humano” - servicios a personas -.
- **Agotamiento emocional.** Fatiga o cansancio emocional del trabajador.

Las manifestaciones físicas y psíquicas de este síndrome no aparecen de forma brusca, sino que son la fase final de un proceso que se identifica con unos signos previos tales como: sensación de disconformidad al puesto de trabajo, falta de recursos para afrontar las exigencias,...

Como consecuencia, el trabajador tiende a aumentar su esfuerzo y la sensación de estrés va incrementándose apareciendo signos de irritación, tensión, agotamiento, ansiedad y depresión. De este modo, el trabajador ve como disminuye su capacidad de concentración y razonamiento.

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



D.1. Consecuencias del “burnout”

Las podemos clasificar en consecuencias personales, familiares y laborales:

PERSONALES

- El agotamiento emocional va acompañado de un agotamiento y/o cansancio físico, de una sensación de “no poder enfrentarse a un nuevo día.
- El cansancio se debe a la tensión, a la que está sometido el trabajador que le impide desconectar. No duerme bien lo que conlleva una debilidad que produce alteraciones físicas como trastornos gastrointestinales, dolor de espalda y musculares, tensiones de cuello y dolores de cabeza,....
- La salud mental también se ve afectada, se producen ciertos mecanismos cognitivos – actitudinales como puede ser reducción de la autoestima de tal modo que los trabajadores afectados de burnout suelen ser personas con tendencia a autoculparse, a tener actitudes negativas hacia sí mismos y hacia su trabajo apareciendo sentimientos de inferioridad e incompreensión acompañado de pérdida de confianza.

FAMILIARES

- Los efectos del burnout no se reducen al ámbito del trabajo, sino que van más allá, afectando también al ámbito de lo personal, ya que la persona suele sentirse tensa, con falta de energía para afrontar los problemas, pudiendo incrementarse la posibilidad de conflictos familiares.

LABORALES

- Se produce una tendencia a tratar problemas y no a tratar con personas mostrando una insensibilidad ante las dificultades de los demás. Otra consecuencia es el absentismo que se manifiesta en:
 - Permanecer poco tiempo en el puesto de trabajo.
 - Alargar las pausas.
 - Aprovechar las bajas por enfermedad.
 - Intentos de cambiar de trabajo y/o de actividad.

D.2. Medidas preventivas

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

A NIVEL ORGANIZACIONAL

- Desarrollo de programas de prevención en riesgos psicosociales.
- Potenciar la comunicación tanto ascendente como descendente.
- Reestructuración y rediseño de los puestos de trabajo.
- Establecer de manera precisa y clara el sistema de roles.
- Delimitar los estilos de mando y liderazgo.
- Proporcionar el trabajo cooperativo.

A NIVEL GRUPAL

- Fomentar las relaciones interpersonales.
- Fortalecer los vínculos en el trabajo.
- Facilitar la información y formación.

A NIVEL INDIVIDUAL

- Desarrollar conductas que eliminen la fuente de estrés.
- Estrategias de asertividad: adoptar una actitud positiva ante el trabajo.
- Desconectar - en la medida de lo posible - del trabajo fuera de la jornada laboral.
- Tomar pequeños descansos durante la jornada laboral.
- Marcarse objetivos reales y fáciles de conseguir.
- Practicar técnicas de relajación.

E. VIOLENCIA EN EL TRABAJO

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

E.1. Definiciones

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

Por otro lado la **Comisión Europea**, propone entender por tal todos los “incidentes en los que se abusa, amenaza o ataca a las personas, en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluidos los viajes de ida y vuelta al trabajo, que implican una amenaza explícita o implícita a su seguridad, bienestar y salud”.

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

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

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

Interno: cuando se produce entre los trabajadores y empresarios.

Externo: cuando las agresiones - físicas, psíquicas y/o verbales - se producen con personas relacionadas con la actividad pero ajenas a la organización.



E.2. Factores que pueden influir en la generación de comportamientos violentos en el trabajo

Podemos citar:

- ▶ La falta de cultura organizativa preventiva al no identificar los casos de intimidación como problemas serios.
- ▶ Cambios bruscos en la organización del trabajo sin consultar con los trabajadores.
- ▶ Empleos precarios.
- ▶ Escasos o pobres relaciones entre directivos y trabajadores.
- ▶ Mínimo nivel de participación en la toma de decisiones.
- ▶ Las situaciones generadoras de estrés laboral.

E.3. Violencia en el trabajo: Física y Psíquica.

No cabe duda que hoy en día, especialmente en los países más desarrollados, la violencia psíquica adquiere un papel más que significativo. La **violencia psicológica** es un conjunto de comportamientos a través de los cuales se produce una forma de agresión. Puede ser intencionada, es decir, el agresor puede tener conciencia de que está haciendo daño a su víctima, o no tenerla.

La violencia física es más visible porque suele producir un traumatismo, una lesión de forma inmediata. En cambio, la violencia psicológica, vaya o no acompañada de

violencia física, suele prolongarse a lo largo del tiempo, aunque puedan producirse episodios súbitos de violencia psíquica. Esta usual proyección en el tiempo determina su gravedad, a tiempo que una cierta invisibilidad.

El daño psíquico y/o moral – a los derechos de la persona – se va acentuando o consolidando de forma que cuanto más tiempo persista mayor será el daño, hasta el punto de que el daño puede ser irreversible o fatal (suicidio).

E.4. Cuando la violencia psicológica se convierte en acoso

Una de las formas de maltrato psíquico, más difundidas en la actualidad en las organizaciones de trabajo – públicas, privadas de carácter social (ONG’s) –, es el denominado “acoso psicológico laboral”, también conocido como “acoso moral en el trabajo” o “mobbing”.

▶ Definiciones de acoso moral en el trabajo

Existen definiciones técnicas del concepto de acoso psicológico laboral como por ejemplo la utilizada por el INSHT en su Nota Técnica Preventiva (NTP) 486/1998: “situación en la que una persona o un grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática, durante un tiempo prolongado, sobre otra persona en el lugar de trabajo” (H. Leymann). Sin embargo, aún no existe una definición legal del término acoso psi-

cológico laboral, si bien son centenares las sentencias judiciales dictadas tratando esta materia.

Dónde sí existe pleno acuerdo es en exigir que se trate de un proceso continuo o reiterado, al margen de cuál sea su frecuencia y el tiempo en que se prolongue. Esta forma de violencia psíquica suele representar una estrategia para conseguir la “autoexclusión del trabajador” del trabajador víctima, provocando que abandone el puesto de trabajo de forma “voluntaria” – en “silencio” -, o que se aisle del grupo. O bien pueden existir otras motivaciones como: utilizar a la víctima como “chivo expiatorio”, degradar sus condiciones de trabajo, destruirla moralmente, intimidarla para que acepte determinadas exigencias,...

No obstante, el **Acuerdo Comunitario sobre acoso y violencia**, de 26 de abril de 2007, define el Acoso Moral como *“toda situación en la que un trabajador es sometido, de forma reiterada, a conductas que tienen como resultado o por finalidad vulnerar la dignidad del trabajador y crearle un entorno intimidatorio, ofensivo u hostil”*.

Así pues, con carácter general se entenderá como **Acoso Moral en el Trabajo** como *toda conducta negativa entre compañeros de trabajos o entre superiores y subordinados, como consecuencia de la cual la persona contra la que se ejerce, de forma reiterada, es ofendida, humillada e intimidada en su ambiente laboral por otra u otras*.

Podemos distinguir varios tipos de acoso atendiendo al derecho fundamental que es primariamente ofendido o lesionado:

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

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

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

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

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 por obtener un beneficio colectivo.



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

Con la idea de sacar a la luz la existencia de los riesgos de naturaleza psicosocial y conocer su impacto sobre la salud de los trabajadores se creó el Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales, que comenzó su andadura en el año 2004. Desde entonces este Observatorio ha trabajado con diferentes sectores de actividad: enseñanza (primaria y secundaria obligatoria), hostelería, sanidad (atención primaria y especializada), vigilancia/seguridad privada, teleoperadores, cármicas, telecomunicaciones, comercio y textil, que ha permitido obtener una visión global de la incidencia de los riesgos psicosociales en el mercado laboral actual y el grado en que estos riesgos afectan en mayor o menor medida a trabajadores de uno y otro sector de actividad.

En la actualidad se han venido aplicando dos formas de identificación de riesgos psicosociales que podrían ordenarse en torno a dos criterios: objetivos y subjetivos. Los objetivos se encuentran basados en la percepción de

hechos efectuada directamente por los “investigadores” y los subjetivos en la ordenación de informaciones aportadas por los trabajadores. Este segundo modelo es el seguido por el Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales, que ha atendido a las aportaciones de la población implicada a través de una triple vía:

- ▶ Los cuestionarios.
- ▶ Los grupos de discusión.
- ▶ Las entrevistas.

La utilización de cuestionarios cumplimentados con las opiniones de los trabajadores ha sido la principal vía de información cuantitativa sobre la incidencia de los riesgos psicosociales sobre la salud de los trabajadores, si bien los *grupos de discusión* han sido fundamentales para obtener información cualitativa sobre la influencia de cada uno de los riesgos detectados y la interpretación de los resultados obtenidos a través de los cuestionarios.

Sólo en contadas ocasiones se ha acudido al método de entrevista.

En la presente guía se analizarán los resultados obtenidos a partir de los 491 cuestionarios cumplimentados con la colaboración de trabajadores del sector de la enseñanza secundaria obligatoria con la finalidad de facilitar a empresarios, trabajadores y delegados de prevención

un instrumento de partida para enfocar las estrategias preventivas necesarias para abordar prevención de los riesgos psicosociales detectados y su incidencia sobre la seguridad y salud de los trabajadores de este sector. Asimismo se presentan las conclusiones más destacadas de los grupos de discusión en los que han participado trabajadores del sector.

A. ORGANIZACIÓN DE LA ENSEÑANZA. ENSEÑANZA SECUNDARIA OBLIGATORIA

Hablaremos **niveles de riesgo alto** cuando hablemos de situaciones en las que la persona ya se encuentra ante un grave deterioro tanto físico, como psicológico: grave riesgo de padecer enfermedades cardiovasculares o respiratorias, sufrimiento psíquico y emocional, lesiones psíquicas – ansiedad, depresión -, claros sentimientos de despersonalización frente al trabajo,.... Situaciones ante las que debemos actuar inmediatamente, con medidas correctoras, para impedir que se produzcan consecuencias graves y/o irreversibles para la salud del trabajador.

Por otro lado, entenderemos como **niveles de riesgo medio** cuando, en los trabajadores y/o en la organización, se detectan los primeros indicios o sospechas de situaciones de riesgo psicosocial: conatos de conductas de carácter violento ya sea, violencia física, verbal, psicológica, sexual,..., incremento de bajas de corta duración, aumento del absentismo laboral, disminución de la motivación y/o el rendimiento de los trabajadores,... Conductas o situaciones, ante las que hay que actuar con rapidez y decisión, implantando medidas preventivas y correctoras, para revertir estas conductas de riesgo y evitar así, que el trabajador sufra los efectos.



B. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Han participado respondiendo a nuestro cuestionario **491 trabajadores** de la enseñanza secundaria obligatoria, de los cuales la representación por género, de hombres y mujeres, ha sido del 50% en cada caso. Por edades un 80 % han sido trabajadores de entre 30 a 55 años. Un 74 % de los encuestados son trabajadores con contrato fijo.

El alto nivel de atención que requiere la realización de su trabajo, la carga y los ritmos de trabajo, las dificultades para decidir cuándo realizar pausas y descansos durante la actividad laboral, la falta de participación en la planificación y organización de las tareas que desarrollan y el estrés como consecuencia del desarrollo de su actividad profesional son algunos de los aspectos que más han sido destacados por los profesionales de la enseñanza secundaria obligatoria.

► El 28 % de los encuestados comenta que le afectan unas inadecuadas **condiciones ambientales** (iluminación, ruido, temperatura, espacio de trabajo) en el desarrollo de su trabajo.

El ambiente térmico (37%) y el ambiente acústico (31%), son señalados por los encuestados como los factores ambientales que más afectan a los trabajadores en el desarrollo de su actividad, como consecuencia de una mala climatización y acústica de los centros de enseñanza.

► En cuanto a la **carga mental** a la que se encuentran expuestos los trabajadores de enseñanza secundaria, el 74 % de los trabajadores considera que está expuesto a un nivel alto de carga mental, porcentaje que aumenta hasta el 96 % si consideramos también a los trabajadores que se consideran expuestos a un nivel medio.

La mayoría de los trabajadores tienen que prestar un nivel alto de atención durante más de la mitad de su jornada de trabajo (61 %). Otros factores que influyen en la carga mental de este colectivo son el tener que trabajar con plazos y fechas ajustados (61 %), la cantidad de trabajo (69 %) y el tener que trabajar rápido durante la gran parte de su jornada laboral (60 %).

► El 82 % considera que no dispone de suficiente grado de **autonomía** a la hora de realizar y gestionar el desarrollo de su actividad. Los trabajadores encuestados destacan las grandes dificultades que tienen para poder decidir cuándo realizar pausas (89 %), y para realizar pausas más allá de los descansos determinados por el propio desarrollo de la actividad laboral (69 %), así como la falta de autonomía (84 %) para poder decidir cuándo empezar o terminar las tareas que tienen que desarrollar. Otro de los factores destacados es la elección de los periodos vacacionales, ya que la mayoría de los trabajadores (89%), señala que no puede elegir las

vacaciones, al estar determinadas por el calendario escolar.

► En relación a la **definición de rol y la organización del trabajo**, de los encontramos que, un 15 % de los trabajadores presenta un nivel de riesgo alto, porcentaje que aumenta hasta el 67 % cuando incluimos a los trabajadores que presentan un nivel de riesgo medio.

Los bajos niveles de participación en la organización y planificación de su trabajo y desarrollo de su actividad (35 %), así como respecto a la valoración de la opinión de los trabajadores en aquellas cuestiones que afectan a la toma de decisiones sobre el funcionamiento del centro (22 %), son otros de los aspectos relevantes.

En el caso de los trabajadores docentes, una gran número de los encuestados (48 %), considera que en su centro de trabajo existe una mala organización, no teniendo tiempo suficiente para preparar e impartir las tutorías, existiendo un reparto desigual en las diferentes aulas del alumnado foráneo,...

Los trabajadores de la enseñanza manifiestan que existe una clara carencia de ayudas y apoyo por parte de la Administración competente en materia de educación (57 %) y por parte de la dirección de los centros (33 %).

Además, un 42 % de los profesores de enseñanza secundaria encuestados, se queja de que en muchos casos deben desempeñar tareas que no son las propias de su trabajo como docentes y se consideran presionados por la dirección para obtener los resultados establecidos

por y desde la organización del centro (23 %), a pesar de que no les facilitan los recursos humanos y materiales necesarios y suficientes para poder ejercer su profesión de forma plena y eficaz (44 %).

► De los resultados obtenidos, relacionados con el **contenido del trabajo**, destaca que el 65 % de los trabajadores se ha sentido, con cierta frecuencia, estresado a consecuencia del trabajo que desarrolla y aproximadamente la mitad realiza, durante buena parte de su actividad laboral, tareas muy repetitivas.

Por otro lado la mayoría de los encuestados considera su trabajo es interesante (60 %) y valora muy positivamente el sentido de su trabajo (77 %). Además destacan que su trabajo les facilita la conciliación de la vida familiar y laboral (70 %).

► El 36 % de los trabajadores encuestados se “siente quemado” en su trabajo (“**burnout**”), porcentaje que aumenta hasta el 75 % en trabajadores que han sentido, con cierta frecuencia, sensación de “desgaste profesional”. A un 60 % de los encuestados le cuesta olvidar los problemas relacionados con el trabajo, porcentaje similar al que se siente “desgastado emocionalmente” por el trabajo. Aunque para un 80 % el trabajo le ofrece satisfacciones profesionales.

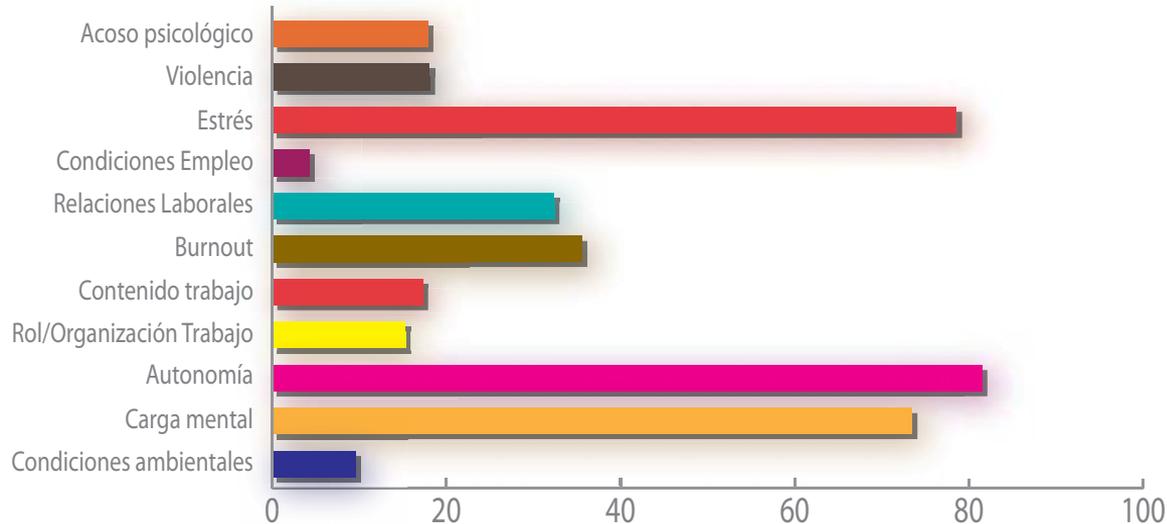
Entre los trabajadores que sufren burnout se ha observado que manifiestan síntomas tales como: les cuesta dormir o duermen mal (46 %), sentir una sensación continua de cansancio y/o fatiga (63 %), sufren do-



lores de cabeza recurrentes (42 %) y frecuentemente tienen dificultades para concentrarse, mantener la concentración, acordarse de cosas o tienen olvidos habitualmente (49 %).

► Sólo 32 % considera que las **relaciones laborales** existentes en su centro de trabajo no son las adecuadas en su centro de trabajo. La falta de acceso a informa-

ción que puede afectar a su futuro profesional, con suficiente antelación, la ausencia o ineficacia de sistemas formales de comunicación (internos y externos), las dificultades a la hora de recibir el apoyo y ayuda de los compañeros, o para ausentarse del trabajo por problemas en casa, son algunos de los factores señalados por los encuestados.



► Con respecto a las **condiciones laborales** un 16 % opina que el trabajo que realiza se ve influenciado por el tipo de contrato que tiene y un 26 % dice sentir inseguridad respecto a la continuidad en su puesto de trabajo, mientras que un 33 % considera que el salario no es adecuado a las tareas que realiza en el centro. Cabe señalar que los dos primeros factores inciden más en personal con contrato temporal, mientras que el tercero influye más en personal con contrato fijo.

► En cuanto a las situaciones de **conflicto o tensión** en el centro de trabajo, un 18 % de los encuestados responde que se producen frecuentemente y un 56 % ocasionalmente se ha visto directamente o indirectamente implicado en estas situaciones. La mayoría de los casos están relacionadas con conflictos o tensiones (65 %) debidas a descoordinación a la hora de realizar las tareas. En otros casos se producen ocasionalmente situaciones de violencia verbal – insultos, gritos, ofensas,...- (32 %), situaciones de intimidación y/o amenazas (23 %). En un 28 % de los casos los encuestados comentan que se han dado casos de acoso psicológico laboral y un 18 % manifiesta haber sufrido estas situaciones.

► Un 76 % de los encuestados responde que en su centro de trabajo existen **canales** para la **solución de conflictos**, siendo la comunicación directa a los equipos directivos es el canal utilizado en el 72 % de los casos. En opinión de los trabajadores la actitud más frecuente de la dirección del centro, ante una situación de

conflicto, es la de actuar con rapidez para poner solución al mismo (50 %).

► El 74 % de los encuestados se encuentra expuesto a un nivel alto de **estrés**, especialmente relacionada con el alto nivel de carga mental y el bajo grado de autonomía del que disponen.

Algunos de los docentes de enseñanza secundaria dicen sentirse presionados por los padres (36 %), situación, que unida a un sentimiento mayoritario por parte de este colectivo de que enseñan a personas que no valoran la educación (66 %), la elevada ratio de alumnos por aula a la que tienen que hacer frente (51 %) y los cambios constantes y continuos que se producen en la profesión (43 %), son algunos de los factores que hacen que los trabajadores padezcan elevados niveles de estrés.

► El 18 % sufre **agresiones o actos violentos** habitualmente en su puesto de trabajo, porcentaje que aumenta hasta un 68 % cuando se consideran actos violentos o agresiones que se producen de forma ocasional. Entre estas últimas destacan la tensiones o conflictos entre los trabajadores debido a la descoordinación en las tareas (66 %), seguida de situaciones de violencia verbal (32 %), posibles situaciones de acoso moral (29 %) y casos de intimidación y/o amenazas sobre los trabajadores (24 %).

Casi la totalidad (80 %) de los trabajadores de la enseñanza que han participado en el estudio dicen haber presenciado agresiones por parte de los alumnos, y un 56 % revela que ha sido objeto de algún episodio de violencia



provocado por el alumnado del centro. Estas situaciones de violencia han llegado a extremos que las situaciones violentas y las agresiones han llegado a convertirse en un problema en los centros de trabajo (30 %).

Además los docentes se sienten desamparados, desautorizados,..., por los padres de los alumnos cuando estos tienen comportamientos indisciplinados (80 %), lo

que en muchos casos llega a que el profesor se sienta indefenso frente a unos alumnos (58 %) que les ponen a prueba, minuto a minuto, hasta ver donde pueden tensar la situación (57 %).

C. GRUPOS DE DISCUSIÓN

La información cuantitativa sobre las condiciones de trabajo en los centros de enseñanza, recogida de los cuestionarios cumplimentados por los trabajadores, se completa con la cualitativa conseguida a partir de los grupos de discusión.

Los grupos de discusión nos permiten obtener información a partir de la confrontación de opiniones, ideas y sentimientos de los diferentes trabajadores sobre un contexto común. Estas manifestaciones, conjuntamente con la facilitada por los cuestionarios, nos va a permitir identificar aquellos aspectos, relacionados con el entorno laboral, que mayor incidencia tienen sobre los riesgos psicosociales en el sector de la enseñanza; los motivos o causas por los que se producen, de manera que tengamos la base que nos permita determinar las medidas preventivas necesarias y oportunas.

La **heterogeneidad del alumnado** es uno de los factores más destacados por los participantes de los grupos de discusión, incluyéndose dentro de este apartado de elevados ratios de alumnos por clase, la presencia de alumnos de diferentes nacionalidades, de entornos sociales más desfavorecidos, o con niveles cognitivos o de conocimientos por debajo del nivel requerido por el curso,..., este entorno somete a los docentes a unos altos niveles de atención durante su trabajo, incrementa la complejidad y dificultad de su trabajo, para el cuál en muchos casos se carece de información, recursos y apoyo necesarios o no se dispone de la formación suficiente para afrontar estas situaciones.

En este mismo sentido el personal docente de los centros de enseñanza manifiesta que **no dispone del tiempo necesario** para realizar su trabajo adecuada-

mente. La preparación de las materias que tienen que dar, especialmente aquellas que requieren una actualización constante de conocimientos, cuando se encuentran continuamente cambiando de centro, de materia, o tienen que dar clase a una gran variedad y diversidad de alumnado. Tampoco disponen de tiempo suficiente para las tutorías, corrección de exámenes, impartir todos los contenidos que conlleva el curso,... Asimismo consideran que pierden mucho tiempo realizando tareas burocráticas (informes, formularios, papeleo,...)

Los trabajadores no docentes se ven sometidos a incrementos **de los ritmos y cantidad de trabajo**. En el caso del personal administrativo se produce especialmente en determinados periodos en los que existe una punta de trabajo, como puede ocurrir en periodos de matriculación, comienzo de curso, o cuando se realizan exámenes libres (oposiciones,...) que exigen su presencia en el centro fuera de la jornada laboral. En el caso del personal de limpieza vienen determinados por la elevada carga de trabajo, las características intrínsecas del centro (mobiliario de aulas, despachos,..), la falta de personal y el insuficiente tiempo para realizar su trabajo.

Existe un sentimiento de **pérdida de autoridad** de los trabajadores de la de enseñanza y de la **falta de disciplina** por parte del alumnado. Así mismo consideran que no hay una coordinación eficaz entre los trabajadores, ni de apoyo por parte de la dirección ante situaciones de conflicto, especialmente frente al alumnado.

Los docentes consideran que han perdido autoridad en clase y que en muchas ocasiones frente situaciones de conflicto con el alumnado, y ante la necesidad de aplicar medidas disciplinarias que refuercen su papel al frente del grupo, se encuentran con una falta de apoyo o desidia por parte de la dirección, que se pone de parte de los alumnos y/o los padres.

En el caso del personal no docente (administración y secretaría, auxiliares de control e información, personal de limpieza,...) esta situación se manifiesta con la sensación de una constante falta de respeto tanto personal, como por el trabajo realizado, por parte del alumnado, compañeros o la propia dirección, dirección que no suele facilitar respuestas eficaces y rápidas.

Todos los participantes destacan la importancia que tiene sobre el funcionamiento del centro una inadecuada **organización del trabajo**, la competencia y/o competitividad entre centros educativos, la falta de tiempo para coordinar el trabajo entre los profesores que llevan un mismo grupo de alumnos, teniendo que realizar reuniones fuera del horario laboral, el insuficiente tiempo para las tutorías,...

El **estilo de mando y dirección**, del equipo directivo del centro tiene una gran influencia en el clima laboral y en las condiciones de trabajo. Es acentuada la influencia negativa de equipos directivos autoritarios que dificultan la participación, que no consultan las decisiones, quieren controlar excesivamente el trabajo, no facilitan el apoyo



necesario ante situaciones de conflicto y obstaculizan el trabajo en equipo, frente al influjo positivo de equipos directivos más democráticos.

Otro de los aspectos subrayados en estos grupos de discusión es la existencia de **instrucciones ambiguas o poco claras** sobre cómo realizar el trabajo (falta de procedimientos de trabajo, no concreción de las tareas y/o funciones que deben realizar en el centro, falta de información sobre el funcionamiento del centro,...) o que se faciliten **instrucciones o informaciones incongruentes o contradictorias** (instrucciones de trabajo verbales por parte de la dirección a los trabajadores, o por parte de unos trabajadores a otros, que contradicen procedimientos escritos de trabajo,...) que suponen un conflicto de rol para el trabajador.

La **presión** por parte de la dirección y de los padres sobre el colectivo docente es otro de los apartados en los que inciden los trabajadores (aprobar a alumnos que no han cumplido con los objetivos del curso, modificar acciones disciplinarias adoptadas sobre alumnos,...). Consideran que la dirección les apremia y/o impone unas pautas de actuación, con el objeto de conseguir una serie de objetivos, que en muchas ocasiones van en contradicción de su forma de entender el trabajo docente.

Así mismo la dirección forzada por los padres o la “amenaza” de los propios padres somete al profesorado una presión constante y mantenida, no disponiendo de mecanismos, recursos, estrategias, ni apoyos, para hacerlas frente.

La **violencia en el trabajo**, en todas sus manifestaciones (violencia física, verbal y acoso), fue otro de los temas resaltados en los grupos de discusión. La desprotección de los trabajadores frente agresiones o acusaciones por parte del alumnado es una de las situaciones más comentadas, así como las situaciones de acoso laboral en centros de enseñanza, normalmente desde la dirección hacia los trabajadores.

Los docentes consideran que han perdido gran parte del **reconocimiento social** que tenía la profesión. Se ha pasado de una educación basada en la adquisición de conocimientos por parte del alumnado y su formación como persona, a una situación en la que parece más importante el cuidado de los alumnos, por parte de los docentes, y su permanencia en el centro escolar, durante el tiempo en que los padres no pueden estar a cargo de los hijos, debido a sus cargas laborales, siendo la adquisición de conocimientos un valor añadido, pero no decisivo.

D. CONCLUSIONES

Los **altos niveles de carga mental** vienen determinados por unos altos niveles de atención, especialmente dentro del colectivo docente, que tiene que enfrentarse a grupos de alumnos muy heterogéneos (diversidad de nacionalidades, de niveles de conocimientos, de entornos sociales, ratio de alumnos,...), diversidad que incrementa la dificultad y complejidad de su trabajo y para la cual el docente no dispone de los suficientes recursos, estrategias, ni apoyos, se ven obligados a trabajar con plazos y fechas ajustados, especialmente en periodos puntuales (matriculaciones, exámenes,...).

A esta situación de alta carga mental se le suma un **bajo grado de autonomía** y a una **deficiente organización del trabajo**. No pueden decidir cuándo realizar pausas o descansos, ni tienen capacidad para decidir cuándo empezar o terminar las tareas que deben realizar (paralizar el trabajo que se está realizando para atender otras demandas de la dirección, de otros compañeros, de los padres,...), ni disponen del tiempo necesario y suficiente para poder realizar su trabajo (trabajo burocrático, impartición de clases,...), en el trabajo existe poca o nula participación de los trabajadores en el funcionamiento del centro y la toma de decisiones, no disponiendo de tiempo dentro de la jornada que los trabajadores puedan realizar reuniones de coordinación,...

Este entorno con una alta carga mental, una deficiente organización del trabajo y un bajo grado de autonomía para realizar su actividad, hace que los trabajadores de la enseñanza se encuentren expuestos a **altos niveles de estrés**.

Asimismo, esta situación de estrés se ve potenciada en aquellos centros en los que existe un estilo de mando y dirección autoritario, por parte de los equipos directivos, que dificultan el trabajo en equipo, se encuentran alejados o apartados de los trabajadores y no les facilita el apoyo necesario en su trabajo diario, ni ante situaciones de conflicto o violencia, lo que puede repercutir muy negativamente sobre su salud.

Los docentes consideran que han perdido **autoridad** en clase y que en muchas ocasiones frente a situaciones de conflicto con el alumnado, y ante la necesidad de aplicar medidas disciplinarias que refuercen su papel al frente del grupo, se encuentran con una **falta de apoyo** o desidia por parte de la dirección. Ante estas circunstancias los docentes se sienten indefensos, sin la capacidad para afrontar esta situación, lo que deriva o puede derivar en una despersonalización del trabajo, desmotivación, cansancio o agotamiento emocional. Este entorno puede generar una pérdida de ideales, quiebra de perspectivas personales y merma en las expectativas laborales, como



consecuencia de la persistencia de este escenario en el tiempo, que termina por ocasionar patologías laborales asociadas a lo que conocemos como “**síndrome del quemado**” o “**burnout**”, por la falta de medidas correctoras y preventivas, para solucionar esta situación.

En cuanto a la **violencia en el trabajo**, nos encontramos que existe una preocupación por la mayor frecuencia y gravedad de agresiones físicas, verbales por parte del alumnado hacia los docentes, ante las cuales muchas veces se encuentran indefensos, y que se ven agravadas en centros de enseñanza con equipos directivos pasivos ante este tipo de situaciones. Para hacer frente a este tipo de situaciones es necesario que tanto desde el equipo directivo como desde el consejo escolar se actúe de forma rápida y eficaz ante cualquier conato de violencia y de las posibles consecuencias de estos actos violentos.

También se han puesto de manifiesto actos violentos por parte de padres o terceras personas ajenas al centro de enseñanza a trabajadores del centro. Situaciones que en ocasiones se ven agravadas por la falta de apoyo de la dirección en la denuncia de este tipo de acciones.

En el caso del **acoso psicológico laboral**, nos encontramos que cuando se produce, suele darse con más frecuencia desde la dirección hacia los trabajadores. Estos casos suelen caracterizarse por estilos de mando autoritarios, sobre trabajadores que no siguen las pautas establecidas por la dirección o son críticos a estos estilos de

mando, y suelen camuflarse en exigencias de cumplimiento de trabajo, control excesivo de las obligaciones laborales, peores horarios, intimidación y/o amenazas, trabas para acceder a los equipos o materiales necesarios para desarrollar la actividad, aislamiento,... Estas suelen terminar con el abandono del puesto de trabajo por parte de los trabajadores afectados.

Existen también situaciones de **conflicto o tensión** entre propios compañeros y entre diferentes categorías profesionales, fundamentadas en la falta de coordinación de los trabajadores y en ocasiones por la ambigüedad en las tareas o funciones que deben realizar los trabajadores o en contradicciones entre instrucciones facilitadas por la dirección sobre las actividades que deben desarrollarse. En algunos casos estas situaciones de conflicto o tensión han podido derivar en agresiones físicas entre compañeros, si bien no son tan usuales como las mencionadas en párrafos anteriores.



VI. PROPUESTAS DE ACTUACIÓN / SOLUCIONES

La prevención de los riesgos laborales de los trabajadores de enseñanza secundaria obligatoria, cuenta con un primer obstáculo y es la falta de cultura preventiva. Por eso no es de extrañar que, en muchos casos, incluso al hablar de los riesgos que podríamos considerar “tradicionales” – seguridad, higiene, medicina del trabajo, nos encontremos con respuestas tales como que “eso de los riesgos laborales es cosa de otros”, especialmente entre los docentes.

Por ello, al mismo tiempo que debemos aunar esfuerzos para integrar conceptos como la *ergonomía en puesto de trabajo* y los **riesgos psicosociales** y su incidencia en la salud, es necesario concienciar a los trabajadores de este colectivo en la idea de que los riesgos laborales son intrínsecos a toda actividad profesional, incluso la docente, y que se pueden y deben prevenir y/o evitar.

Si conseguimos que interioricen la prevención, como una herramienta de trabajo más, e integramos la prevención en la organización de su trabajo diario, estaremos más cerca del objetivo final, que no es otro que garantizar que la seguridad y salud de los trabajadores – física,

psíquica y social – no se vea minada por unas degradadas condiciones laborales.

En este sentido consideramos que es una tarea primordial medir y cuantificar, con la mayor fiabilidad posible, los indicadores de riesgo que inciden sobre la seguridad y salud de los trabajadores, primordialmente en materia de riesgos psicosociales, que es el objetivo de esta guía.

En nuestro camino nos vamos a encontrar grandes – pero no por ello insalvables – dificultades, debidas, por un lado a la complejidad y multicausalidad de los riesgos psicosociales y, por otro, a que existe, además de una influencia cuantitativa, una gran influencia de factores cualitativos de diversa naturaleza, lo que complicará su estudio, análisis y aplicación, a diferencia de lo que puede ocurrir con otros riesgos relacionados con la seguridad e higiene en el trabajo, cuya relación causa – efecto – prevención, pueda resultar más evidente.

Así pues, con la idea de que las características personales van a influir en la incidencia de los riesgos psicosociales sobre la persona, hemos de evitar caer en la idea, muy extendida en el colectivo empresarial de que los ries-

gos psicosociales son un problema individual, que sólo se puede abordar persona a persona, una vez que el trabajador sufre sus consecuencias. Es necesario abordar los riesgos psicosociales desde una óptica global y así evitar caer en la tentación - siempre fácil - de culpabilizar al trabajador de la situación que soporta y de las consecuencias que padece, como resultado de unas deficientes condiciones de trabajo. Muchas veces el trabajador carece de los medios y recursos para prevenirlas, mientras que el empresario/a tiene la obligación de utilizar los medios y recursos que dispone para evitarlas.

La intervención preventiva en la empresa, desde los niveles más altos de la dirección, hasta el propio trabajador, es fundamental para lograr mejorar las condiciones de trabajo. La herramienta preventiva fundamental es la **Evaluación de Riesgos Laborales**, que permitirá identificar las situaciones que puedan entrañar riesgo para la seguridad y salud del trabajador/a, evitando aquellas que puedan subsanarse, incluyendo aquellas que supongan un riesgo de naturaleza psicosocial, o adoptando todas y cuantas medidas preventivas sean necesarias y oportunas, actuando en primer lugar sobre la fuente del riesgo,

luego sobre entorno de trabajo y en finalmente sobre el individuo. Una vez detectadas las situaciones de riesgo, la organización deberá **planificar** la puesta en marcha de las medidas preventivas previstas.

Es cierto que ya casi todas las empresas realizan las evaluaciones de riesgo, si bien presentan muchas carencias y se tratan en muchos casos de un cumplimiento puramente formal de la normativa preventiva. Estas evaluaciones contemplan riesgos de seguridad, higiene y, en ocasiones y de forma parcial, aspectos ergonómicos relacionados con el trabajo. Sin embargo, cuando se trata de abordar los riesgos psicosociales, cuando se tratan conceptos como **estrés, acoso laboral, carga mental, organización del trabajo**,..., la primera reacción, por parte de los empresarios - y muchas veces única - es obviar totalmente los mismos a la hora de evaluar los riesgos profesionales. Son los grandes ausentes, a pesar de su, cada vez mayor, influencia en las patologías laborales, escudándose en que si no hay trabajadores que se “quejan”, no hay riesgo, y cuando hay trabajadores que se “quejan”, es que tienen problemas personales que le afectan a su trabajo.



En materia de riesgos psicosociales cualquier intervención requiere:

- **Sistema de comunicación** claramente definido y eficaz.
- **Estilo de mando** predominantemente democrático, que facilite y promueva el diálogo entre todas las partes implicadas.
- **Consulta y participación** de los trabajadores, bien directamente o a través de sus representantes, en todas aquellas cuestiones que puedan afectar a su seguridad y salud, y previamente a la adopción de medidas preventivas. La participación de los trabajadores en la prevención, mejorará la puesta en marcha y la eficacia de las actuaciones preventivas que se planeen llevar a cabo, porque estarán interiorizadas por los trabajadores, como un instrumento que mejorará su calidad de vida en el trabajo.

Es necesaria una correcta documentación y diagnóstico de la situación, que nos dirija y encamine hacia un análisis y tratamiento adecuado de los resultados. Para ello podemos utilizar como fuentes de información:

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

Las actuaciones preventivas en materia de riesgos psicosociales deberán partir de la realización de una evaluación de los riesgos psicosociales presentes y de un análisis exhaustivo de los puestos de trabajo. Una vez detectados los riesgos deben adoptarse las medidas preventivas oportunas para solventarlos, implementándose los correspondientes programas de intervención. Estos programas de intervención deberán proporcionar directrices para la reestructuración de la organización, el establecimiento de procedimientos de trabajo, cambios en las dinámicas de trabajo, diseño de las tareas, rediseño de las relaciones sociales y potenciación del concepto de grupo

humano, mejoras y cuidado del clima laboral y las relaciones interpersonales, planes de formación y reuniones formativas que solucionen los riesgos psicosociales detectados.

La supervisión y tutela de estos programas de intervención, la revisión de las políticas, el análisis de incidentes y resultados, el establecimiento de medidas de control y corrección competen al empresario/a.

Los representantes de los trabajadores, por su parte, deberán estar vigilantes en la aplicación de las medidas previstas y comprobar que se adoptan y cumplen adecuadamente, y cumplen los objetivos previstos. Es fundamental que empresarios y trabajadores trabajen conjuntamente y que todas las acciones encaminadas a desarrollar, modificar y mejorar las condiciones laborales y las políticas de seguridad y salud, sean consensuadas con los trabajadores o sus representantes, para de esta forma conseguir los máximos niveles de eficiencia en su implantación.

Existen grandes posibilidades de éxito cuando la empresa decide desarrollar intervenciones encaminadas a:

- La política preventiva deberá implicar realmente a todos los estamentos de la dirección de la empresa en la puesta en marcha de medidas preventivas orientadas a salvaguardar la integridad y salud de los trabajadores ante situaciones de: violencia en el trabajo, estrés y acoso laboral.
- Elaborar y poner en marcha protocolos de actuación que establezcan mecanismos eficaces para la solución de conflictos evitando que los mismos puedan degenerar en situaciones de violencia y/o acoso laboral.
- Promover procedimientos de actuación en materia de estrés y acoso laboral fijando los principios generales de conducta de la organización y un programa de actividades (informativas y formativas) destinado a poner en práctica estos principios.
- Establecer un sistema de gestión interna de quejas y conflictos, en el seno de la organización, en el que participen tanto la empresa como los trabajadores y que evite represalias y asegure la imparcialidad y justicia en sus resoluciones.
- Establecer sistemas de modernización y arbitrio en función de las distintas fases del modelo de resolución de conflictos.
- Promover, fomentar y practicar un estilo de gestión-liderazgo, más democrático desde los niveles más altos de la gestión, muy eficaces a la hora de incorporar nuevos valores en la cultura de la organización.
- Mejorar los sistemas de comunicación: ascendentes, horizontales y descendentes.
- Comprobar, periódica y sistemáticamente, la eficiencia y agilidad de los sistemas de comunicación.
- Fijar estándares morales, claros, asumidos y aceptados por todos, que determinen que conductas y/o actitudes son consideradas aceptables, justas y tolerables y cuales son por el contrario, reprobables, injustas e intolerables.



En cuanto al acoso psicológico laboral o “mobbing”, las propuestas que se pueden determinar para evitar este tipo de conductas pueden clasificarse en tres niveles de actuación, atendiendo a la fase del conflicto en que se apliquen. Así pueden distinguirse medidas preventivas y de intervención en las fases más tempranas, medidas de intervención en las fases intermedias y medidas de apoyo a las víctimas en las últimas fases.

Las medidas preventivas son únicamente aquellas que van a aplicarse antes de que se haya detectado cualquier signo de “mobbing” y destinadas a evitar que se puedan materializar estas situaciones. Irán por tanto dirigidas a las cuatro causas, potencialmente más importantes del acoso psicológico laboral:

- Deficiencias en el diseño del trabajo.
- Eficiencias en el liderazgo.
- La posición social de las víctimas.
- Los bajos estándares morales de la organización.

De lo que se trata es de conseguir que las situaciones que puedan presentarse se resuelvan en la fase de conflicto, en la que las alteraciones para la seguridad y salud de los trabajadores y la convivencia en el centro de trabajo van a ser menores. En la fase de “mobbing”, propia-

mente dicha, son mayores las dificultades que nos encontraremos a la hora de resolver, de una forma satisfactoria, el conflicto, existiendo claras dudas sobre la posible reversibilidad de los efectos psicosomáticos que se hayan generados sobre los individuos que padecen esta situación.

Las acciones de intervención para luchar contra los riesgos psicosociales pasan necesariamente por una labora de mejora de la organización y en el ambiente psicosocial del lugar de trabajo, con miras a reducir la tensión cotidiana, implicando, en muchas ocasiones, el incremento de la participación y motivación en el trabajo.



ANEXOS

ANEXO I: JURISPRUDENCIA RELACIONADA CON LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

La violencia que proviene de terceras personas es un riesgo profesional a prevenir en el marco de la LPRL

STS, 4ª (Sala Social), 20 de septiembre de 2007

La violencia externa ejercida contra un/a trabajador/a, como por ejemplo la que proviene del alumnado o de los padres, es un riesgo profesional y, por tanto, existe el deber del empleador de poner todos los medios necesarios para prevenirlo o, en todo caso, evitar que se produzcan daños. Incluye la obligación de establecer –o mantener– servicios de seguridad privada en todas las circunstancias que así lo aconseje

La responsabilidad por conductas agresoras y/o acosadoras no es sólo del empleador, sino también de la persona directamente responsable de las mismas

STS, 4ª (Sala Social), 30 de Enero de 2008

Cuando un/a trabajador/a decida demandar por acoso a su empresa ha de incorporar en la demanda tanto al empleador –a la Administración educativa competente en su caso, para el sector de la Enseñanza– como al trabajador responsable directo de la agresión –compañero o compañera de trabajo–

El estrés laboral está a menudo en la base de los infartos de trabajadores

STS, 1ª (Sala Civil), 1 de marzo de 2007

El infarto que sufra un/a trabajador/a derivada de una situación de estrés laboral ha de considerarse como un accidente, en los términos del artículo 100 de

la Ley del Contrato de Seguro, a los efectos de la responsabilidad de la compañía por el pago de las cantidades cubiertas por el seguro contratado

El derecho a la salud está relacionado estrechamente con el derecho a la integridad personal, por lo que también las dolencias psíquicas derivadas de un acto empresarial pueden constituir una violación de derechos fundamentales.

STCO 62/2007, de 27 de marzo de 2007

El estrés laboral es un riesgo profesional que debe ser gestionado en el marco de las obligaciones preventivas de la LPRL

Sentencia TSJ Madrid, núm. 306/2007 de 11 abril

Debemos insistir en que, detectado un problema de estrés o de depresión o ansiedad reactivo al trabajo, el empresario tiene obligación de identificarlo, analizando la organización, las condiciones de trabajo, el entorno y, por supuesto, los factores subjetivos, entre los que se encuentran las presiones emocionales y sociales a las que se pueda ver sometido el trabajador en el entorno aboral, su sentimiento de impotencia o incapacidad, de falta de apoyo etc.



ANEXO II: ACUERDO MARCO EUROPEO SOBRE ESTRÉS LABORAL

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

1. Introducción

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

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

Tratar la cuestión del estrés ligado al trabajo puede conducir a una mayor eficacia y mejora de la salud y seguridad

en el trabajo, con los correspondientes beneficios económicos y sociales para las empresas, los trabajadores y la sociedad en su conjunto. Es importante considerar la diversidad de la mano de obra cuando se tratan problemas de estrés ligado al trabajo.

2. Objetivo

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

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

3. Descripción del estrés ligado al trabajo

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

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

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

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

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



sueño, depresión,...) y para la empresa (absentismo, bajas, disminución del rendimiento,...)

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

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

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

Si se identifica un problema de estrés ligado al trabajo se deben tomar medidas para prevenirlo, eliminarlo o re-

ducirlo. La determinación de las medidas adecuadas es responsabilidad del empleador. Estas medidas serán aplicadas con la participación y colaboración de los trabajadores y sus representantes.

5. Responsabilidades de los empleadores y de los trabajadores

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

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

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

Se pueden tomar diferentes medidas para prevenir, eliminar o reducir los problemas de estrés ligados al trabajo.

Estas medidas pueden ser colectivas, individuales o ambas. Pueden ser introducidas en forma de medidas específicas que apunten a factores de estrés identificados o en el marco de una política anti-estrés de origen general que incluya medidas de prevención y de acción.

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

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

Estas medidas pueden incluir, por ejemplo:

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

- **Facilitar información a los trabajadores y consultarles a éstos y a sus representantes, conforme a la legislación europea, así como a la reglamentación, convenios colectivos y prácticas nacionales.**

7. Aplicación y seguimiento

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

Las partes signatarias invitan, asimismo, a sus organizaciones miembro, en los países candidatos, a aplicar este Acuerdo. Las organizaciones miembro informarán acerca del desarrollo de este Acuerdo al Comité de Diálogo Social. El desarrollo de este Acuerdo se llevará a cabo durante los tres años siguientes a la fecha del mismo.

Durante los tres primeros años, tras la firma del presente Acuerdo, el Comité de Diálogo Social presentará un cuadro anual resumiendo el desarrollo del



mismo. Dicho Comité elaborará, en el cuarto año, un informe completo sobre las acciones de desarrollo adoptadas.

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

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

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

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

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

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

1. Introducción

El respeto mutuo de la dignidad a todos los niveles en el lugar de trabajo es una de las características esenciales de las organizaciones exitosas. Por eso son inaceptables el acoso y la violencia, que BUSINESSSEUROPE, la UEAPME, el CEEP y la CES (y el comité de enlace EURO-CADRES/CEE) condenan en todas sus formas. Consideran

que va en interés mutuo de empresarios y trabajadores examinar esta cuestión, que puede tener graves consecuencias sociales y económicas.

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

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

- Ser de carácter físico, psicológico o sexual.
- Constituir incidentes aislados o comportamientos más sistemáticos.
- Darse entre colegas, entre superiores y subordinados o provenir de terceros como clientes, usuarios, pacientes, alumnos,...
- Ir desde poco importantes de falta de respeto hasta actos más graves como infracciones penales que requieren la intervención de las autoridades públicas.

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

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

2. Objetivo

El presente acuerdo tiene por objetivo:

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

3. Descripción

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

Se da acoso cuando se maltrata a uno o más trabajadores o directivos varias veces y deliberadamente, se



les amenaza o se les humilla en situaciones vinculadas con el trabajo.

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

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

4. Prevenir, identificar y hacer frente a las situaciones de acoso.

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

Las empresas deben redactar una declaración de que no tolerarán el acoso y la violencia. En esta declaración se especificarán los procedimientos a seguir en caso de incidentes. Entre estos procedimientos pueden figurar una fase informal en la que una persona en quién confían, tanto de la dirección como los trabajadores, ofrece ayuda y asesoramiento. Tal vez existan ya procedimientos adecuados para hacer frente al acoso y la violencia.

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

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

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

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

En consulta con los trabajadores o sus representantes, los empresarios establecerán, revisarán y controlarán estos

procedimientos para velar por que sean efectivos tanto para evitar problemas como tratarlos cuando surjan.

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

5. Aplicación y seguimiento

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

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

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

Las organizaciones miembros notificarán la aplicación del presente acuerdo al Comité de Diálogo Social. En los tres primeros años tras la firma de este acuerdo, el Comité de Diálogo Social elaborará y adoptará cada año un cuadro sinóptico de cómo va avanzando la aplicación del acuerdo. Asimismo redactará un informe de-

tallado sobre las medidas de aplicación que se hayan tomado, informe que los interlocutores europeos adoptarán en el cuarto año.

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

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

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

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

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



ANEXO IV: BIBLIOGRAFÍA, NORMATIVA, NOTAS TÉCNICAS Y ENLACES DE INTERÉS

BIBLIOGRAFÍA

- ▶ Artacoz, L. “Estrés y riesgos psicosociales en la enseñanza. Riesgos psicosociales en los y las docentes”.
- ▶ Artacoz, L. “Prevención del estrés en los centros de enseñanza”. Institut Municipal de Salut Pública de Barcelona; Miembro del CAPS-Programa Dona i Qualitat de Vida
- ▶ “Catálogo de Enfermedades Profesionales de los Docentes”.
<http://fete.ugt.org/paisvalencia/salud%20laboral/DOCUMENTOS/Todo.pdf>
- ▶ Efectos del tecnoestrés en las creencias de eficacia y el burnout docente: un estudio longitudinal. Revista de Orientación Educacional V21 N° 39, pags 47 – 65, 2007
- ▶ Elvira Moriana, J.A. y Herruzo Cabrera, J. “Estrés y burnout en profesores” Universidad de Córdoba, España. Intenational Journal of Clinical and Health Psychology. ISSN 1697-2600, Vol 4 N°3, pags. 597-621, 2004.
- ▶ Erga Transversal Primaria “El estrés laboral”. N° 11, 2004
http://www.mtas.es/insht/erga_pt/erga_pt_11.htm
- ▶ Erga Transversal Primaria “La organización del trabajo”. N° 17, 2006
http://www.mtas.es/insht/erga_pt/erga_pt_17.htm
- ▶ Galdeano, H., Perez Godoy, I. C. “Factores de riesgo psicosocial en profesores de educación secundaria”. Archivos de prevención de riesgos laborales, ISSN 1138-9672, Vol. 10, N°. 4, 2007 , pags. 174-180.
- ▶ “Guía de las buenas prácticas para la mejora de la prevención de riesgos laborales en centros de educación infantil y primaria”. Editado por FETE-UGT. Secretaría de Formación Sindical.
- ▶ “Guía de buenas prácticas de salud laboral. Centros de formación Profesional.” Editado por FETE-UGT. Secretaría de Formación Sindical.
- ▶ “Los profesores reclaman “formación específica” para hacer frente a los conflictos en las aulas”. ELPAÍS.como-10/07/2008.
http://www.elpais.com/articulo/sociedad/profesores/reclaman/formacion/especifica/hacer/frente/conflictos/aulas/elpepusoc/20080710elpepusoc_4/Tes

- ▶ McCann, M et al. “Servicios de Educación y Formación” Capítulo 94. Enciclopedia de la OIT.
<http://www.mtas.es/insht/EncOIT/pdf/tomo3/94.pdf>
- ▶ Rabadà, I. y Artaco, L. “Identificación de los factores de riesgo laboral en docentes: un estudio Delphi”.
www.doyma.es
- ▶ Ranchal Sánchez, A. “Las alteraciones de la voz como enfermedad profesional en la docencia. Aspectos básicos y preventivos”.
<http://fete.ugt.org/paisvalencia/salud%20laboral/DOCUMENTOS/vozRanchal.pdf>
- ▶ “Riesgos Psicosociales: un grave problema de los trabajadores de la enseñanza”.
- ▶ Salanova, Marisa Llorens, S. García-Renedo, M. “¿Por qué se están “quemando” los Profesores?”. Universitat Jaume I. Castelló. Revista del INSHT, Sección Técnica, Nº 28-2006 pags 16 – 20.
- ▶ Riesgos laborales en la enseñanza. Artículos Técnicos de Prevención de Riesgos Laborales.
<http://www.prevention-world.com/>

NORMATIVA

Básica

- ▶ Ley 31/1995, de 8 de noviembre. Prevención de Riesgos Laborales.
- ▶ Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los servicios de prevención.
- ▶ Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.
- ▶ Real Decreto 487/1997, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a manipulación manual de cargas.
- ▶ Real Decreto 488/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización.
- ▶ Real Decreto 485/1997, 14 de abril, sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo.
- ▶ Real Decreto 1215/1997, de 18 de julio por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo.
- ▶ Real Decreto 1488/1998, de 10 de julio, de adaptación de la legislación de prevención de riesgos laborales a la Administración General del Estado.



- ▶ Ley 54/2003, de 12 de diciembre. Prevención de Riesgos Laborales. Reforma del Marco Normativo de Prevención de Riesgos Laborales.
 - ▶ Real Decreto 286/2006, de 10 de marzo, sobre la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a ruido.
 - ▶ Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación.
 - ▶ Real Decreto 604/2006, de 19 de mayo, por el que se modifica el Real Decreto 39/1997.
 - ▶ Real Decreto 1299/2006, de 10 de noviembre, por el que se aprueba el cuadro de Enfermedades Profesionales en el sistema de la Seguridad Social y se establecen criterios para su notificación y registro.
 - ▶ Ley Orgánica 3/2007, de 22 marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
 - ▶ Real Decreto 393/2007, de 23 de marzo, por el que se aprueba la Norma Básica de Autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias dedicados a actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia.
- Específica**
- ▶ Orden de 13 de noviembre de 1984 sobre evacuación de centros docentes de educación general básica, bachillerato y formación profesional.
 - ▶ Orden de 29 de junio de 1994 por la que se aprueban las Instrucciones que regulan la organización y funcionamiento de los Institutos de Educación Secundaria. Modificada por O.M. de 29-2-96. Modificada por O.M.
 - ▶ Orden de 29 de febrero de 1996 por la que se modifican las Órdenes de 29 de junio de 1994 por las que se aprueban las instrucciones que regulan la organización y funcionamiento de las Escuelas de Educación Infantil y Colegios de Educación Primaria y de los Institutos de Educación Secundaria.
 - ▶ Decreto 129/1998, 6 agosto, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria.
 - ▶ Real Decreto 926/1999, de 28 de mayo, sobre traspaso de funciones y servicios de la Administración del Estado a la Comunidad de Madrid en materia de enseñanza no universitaria.
 - ▶ Decreto 175/2000, 6 septiembre, por el que se modifica el Decreto 129/1998.
 - ▶ Orden ECD/3388/2003, de 27 de noviembre, por la que se modifica y amplía la Orden de 29 de junio de 1994 por la que se aprueban las Instrucciones que regulan la organización y funcionamiento de los Institutos de Educación Secundaria, modificada por la Orden de 29 de febrero de 1996.
 - ▶ Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

NOTAS TÉCNICAS DEL INSHT

- ▶ NTP 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral.
- ▶ NTP 349: Prevención del estrés: intervención sobre el individuo.
- ▶ NTP 438: Prevención del estrés: intervención sobre la organización.
- ▶ NTP 439: El apoyo social.
- ▶ NTP 445: Carga mental del trabajo: fatiga.
- ▶ NTP 455: Trabajo a turnos y nocturno: aspectos organizativos.
- ▶ NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo.
- ▶ NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo.
- ▶ NTP 534: Carga mental de trabajo: factores.
- ▶ NTP 574: Estrés en el colectivo docente: metodología para su evaluación.
- ▶ NTP 659. Carga mental de trabajo: diseño de tareas
- ▶ NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout” (I): definición y proceso de generación.
- ▶ NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout” (II): consecuencias, evaluación y prevención

ENLACES DE INTERÉS

Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales.
<http://www.ugt.es/slaboral/observ/index.php>

Federación Trabajadores de la Enseñanza.

<http://www.feteugt.es/>

Centro Internacional de información sobre Seguridad y Salud en el trabajo

<http://www.ilo.org/public/spanish/index.htm>

Organización Internacional del Trabajo

<http://www.ilo.org/global/lang-es/index.htm>

Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo

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

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT)

<http://www.mtas.es/insht/>

Comisión Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (CNSST)

www.mtas.es/insht/cnsst/index.htm

www.mtas.es/insht/cnsst/index.htm

Inspección de Trabajo y Seguridad Social

www.mtas.es/itss/index.html



ANEXO V: PUBLICACIONES DEL OBSERVATORIO PERMANENTE DE RIESGOS PSICOSOCIALES

GUÍAS PREVENCIÓN GENERALES



GUÍAS PREVENCIÓN SECTORIALES.





TRÍPTICOS INFORMATIVOS.



GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN EN RIESGOS PSICOSOCIALES

La reforma de la LPRL Revocada a salvo por Ley 34/2004, refrendó el concepto de integración de la prevención en las empresas, que pretendía una gestión integral de la prevención, es decir, que la prevención se entendiera como una parte más de la organización empresarial, que ha de funcionar en todos los estratos, en todos los niveles.

Los compromisos alcanzados entre empresarios y trabajadores, a través de los Acuerdos Concretados, refrendan plenamente esta integración.



MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Procedimientos válidos de medida y valoración, para obtener información y analizar las condiciones en las que efectivamente se trabaja.

LISTA NO EXHAUSTIVA



NEGOCIACIÓN Y PAUTAS DE ACTUACIÓN EN RIESGOS PSICOSOCIALES



BOLETINES INFORMATIVOS RIESGOS PSICOSOCIALES.



Boletín N° 0



Boletín N° 1



Boletín N° 2



Boletín N° 3



Boletín N° 4



Boletín Especial



www.UGT.es



FINANCIADO POR:

**FUNDACIÓN
PARA LA
PREVENCIÓN
DE RIESGOS
LABORALES**