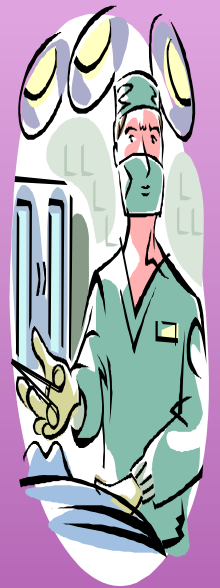
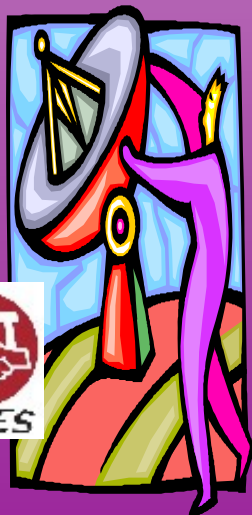




INCIDENCIA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES INFORME TÉCNICO



OBSERVATORIO
PERMANENTE
de
**RIESGOS
PSICOSOCIALES**



FUNDACIÓN
PARA LA
PREVENCIÓN
DE RIESGOS
LABORALES

INDICE

1.-INTRODUCCIÓN.....	3
2.-LA EVOLUCIÓN DEL TRATAMIENTO DE LOS “RIESGOS PSICOSOCIO- LABORALES” EN EL MARCO DE LA ESTRATEGIA COMUNITARIA DE SALUD Y SEGURIDAD.....	6
3.- DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.	11
4.-OBJETIVOS DEL PROYECTO	13
5 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.	14
5.1.-.- Objetivos De La Investigación.....	17
6.-SITUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES.....	21
6.-1.- ANÁLISIS DATOS GENERALES DEL ESTUDIO.....	23
6.2.- ANÁLISIS SECTORES.	35
SECTOR TELECOMUNICACIONES	35
SECTOR: SANIDAD: ATENCIÓN ESPECIALIZADA.....	41
SECTOR ENSEÑANZA SECUNDARIA.	47
6.3. Grupos de discusión.....	62
7.- CONCLUSIONES A LA FINALIZACIÓN DEL ESTUDIO TÉCNICO.....	68
7.1.- RECOMENDACIONES PRÁCTICAS.	73

1.-INTRODUCCIÓN.

Resulta cada vez más incuestionable tanto por los informes emitidos por la OIT, por la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo como por las Encuestas Nacionales de las Condiciones de Trabajo en los diferentes países de la Unión Europea la aparición de enfermedades o síndromes que están relacionados con riesgos psicosociales.

A pesar de la escasa repercusión en el ordenamiento jurídico preventivo en nuestro país, de su desconocimiento y de la inexperiencia por parte de los responsables de garantizar la salud de los trabajadores, la comunicación con los trabajadores y con los Delegados de Prevención evidencian la presencia de este fenómeno, por lo que, desde UGT se ha considerado imprescindible realizar una “**observación**” permanente de dichos riesgos y de su práctica, basada en una recopilación sistemática de diferentes datos relativos a sus causas y a su alcance.

La necesidad de disponer de información de calidad en materia de riesgos psicosociales, que ayude a tomar decisiones estratégicas pero también a difundir buenas prácticas en este ámbito, es más que evidente y es necesario buscar técnicas para llevarlas a cabo por los diferentes niveles de la Administración y por los interlocutores sociales. Tanto el campo científico como el profesional, el político y el social, requieren de estudios, propuestas y controles de estos riesgos para garantizar y/o provocar la aplicación del entero entramado preventivo a los mismos, conforme al artículo 4 y 14 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Existen investigaciones que ya, desde los años veinte y una fuerte, rigurosa y amplia demostración científica desde los años sesenta, que ciertas características de la organización del trabajo pueden dañarnos la salud: las altas exigencias, la baja influencia y posibilidades de desarrollo de habilidades y conocimientos en el trabajo, la falta de apoyo de superiores y compañeros en la realización del trabajo y las escasas compensaciones. Igualmente, la legislación lo reconoce (art. 4.7.d. LPRL y arts. 18.2.a., 34.c. y anexo VI del RSP). La organización del trabajo determina la exposición a ciertos riesgos específicos, los riesgos psicosociales: cuestiones tan frecuentes como por ejemplo la monotonía, el cambio de condiciones de trabajo contra la voluntad de los trabajadores, el poco margen de autonomía, la exigencia de una cantidad excesiva de trabajo en relación al tiempo disponible para realizarlo o la falta de apoyo.

Con todo, a pesar de las evidencias y de las obligaciones legales, las políticas y prácticas de prevención se han caracterizado por no contemplar los riesgos psicosociales, ni en el plan de prevención, ni en las evaluaciones de riesgo, ni en la planificación de las actividades.

Por este motivo, el *Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales*, se convierte en la herramienta principal para conocer los problemas de prevención de riesgos psicosociales con los que se encuentran los delegados de prevención en las PYMEs.

El objetivo es abarcar el estudio de cerca de todos y cada uno de los sectores que integran nuestra actividad económica, pero por razones técnicas se ha decidido seleccionar cada año sectores concretos sobre los que hacer la “observación de campo” y las propuestas de actuación.

Cuando se hacen presentes los factores organizacionales negativos pueden generar altos niveles de estrés que llevan a la enfermedad de los trabajadores. Las personas afectadas pueden presentar manifestaciones psíquicas como fatiga, ansiedad, depresión y/o alteraciones fisiológicas de diferentes sistemas, fatiga física, o cuadros de somatización.

Existen evidencias suficientes de que el exceso de exigencias psicológicas, la escasez de control sobre el trabajo, el apoyo social pobre y la ausencia o pobreza de compensaciones, son algunos factores de riesgo para la salud. De lo que se trata es de identificar estos factores de riesgo en los lugares de trabajo y controlarlos. Para ello hace falta, en primer lugar, que se realice la evaluación de riesgos (tal y como requiere la ley) de los factores de riesgo psicosocial.

La intervención frente a los riesgos psicosociales ha de tener las mismas características que la intervención frente a cualquier otro riesgo. Por tanto, en primer lugar, en todas las empresas deben evaluarse los riesgos psicosociales y esta evaluación debe realizarse con una finalidad preventiva. Y en segundo lugar, la adopción de medidas preventivas deberá realizarse en origen y anteponiendo las medidas de protección colectiva frente a las medidas de protección individual.

Desde el punto de vista jurídico la acción preventiva que debe emprender obligatoriamente el empresario es la misma con independencia del tipo de riesgo y pasa por la aplicación de los principios recogidos en el art. 15 de la LPRL Ley 31/95:

- a) Evitar los riesgos.
- b) Evaluar los riesgos que no puedan ser evitados.
- c) Combatir los riesgos en su origen.
- d) Adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de puestos de trabajo, así como a la elección de los equipos y métodos de trabajo y de producción, con miras en particular a atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos del mismo en la salud.
- e) Tener en cuenta la evolución de la técnica.
- f) Sustituir lo peligroso por lo que entrañe poco o ningún peligro.
- g) Planificar la prevención.
- h) Adoptar medidas que antepongan la protección colectiva a la individual.
- i) Dar las debidas instrucciones a los trabajadores.

La intervención frente a los riesgos psicosociales ha de tener las mismas características que la intervención frente a cualquier otro riesgo.

Los riesgos psicosociales tienen graves consecuencias para el trabajador y para la empresa. El trabajador sufre desmotivación general y laboral, desgana, irritabilidad, trastornos del sueño, descenso del rendimiento, incluso patologías como ansiedad y depresión. La empresa pierde productividad y proyecta una imagen negativa. Algunas investigaciones destacan colectivos más expuestos a los riesgos psicosociales que otros a causa de las peculiaridades de su trabajo como puede ser el personal sanitario, administración, etc.,, sin embargo la investigación del OPRPS ha puesto de manifiesto que los riesgos psicosociales están presentes en todas las actividades.

La evolución de nuestra sociedad, acompañada por los cambios acontecidos en el mundo laboral ha supuesto un aumento progresivo de todas aquellas patologías o sintomatologías de origen psíquico y mental.

El bienestar, la satisfacción y la calidad de vida laboral de las personas que trabajan es un derecho que hay que garantizar y proteger y, una necesidad de las organizaciones.

2.-LA EVOLUCIÓN DEL TRATAMIENTO DE LOS “RIESGOS PSICOSOCIO-LABORALES” EN EL MARCO DE LA ESTRATEGIA COMUNITARIA DE SALUD Y SEGURIDAD

Acabamos de mencionar que la reflexión sobre los riesgos psicosociales y, sobre todo, las necesidades de intervención eficaz (acción o práctica), aparecen entre las mayores prioridades para las políticas y las técnicas preventivas

La nueva estrategia comunitaria¹ sobre salud y seguridad para el periodo 2007-2012 así lo proclama a lo largo y ancho de su texto. El principal objetivo es la reducción de los accidentes laborales y de las enfermedades profesionales.

La identificación y evaluación de nuevos riesgos potenciales en el mundo del trabajo requieren una atención particular. En materia de investigación, se describen ciertas áreas prioritarias, tales como los riesgos potenciales relacionados con las nanotecnologías, las **cuestiones psicosociales** y los trastornos osteomusculares.

La Estrategia dedica una mención específica a la promoción de la salud mental en el trabajo. Se recuerda que la OMS estima que, de aquí a 2020, la depresión será la principal causa de incapacidad laboral. El lugar de trabajo puede ser indiscutiblemente un lugar privilegiado para la prevención de trastornos psicológicos y para la promoción de una mejor salud mental. Por ello, se anima a los Estados miembros a que integren en sus estrategias nacionales iniciativas específicas para mejorar la prevención de problemas mentales y la promoción de la salud mental en el trabajo.

Justamente, para garantizar la puesta en marcha de la nueva estrategia, la Agencia Europea se ha planteado como una de sus prioridades en su programa de trabajo del 2007, la atención a pymes (en particular, micro-empresas), que emplean a la mayoría de los trabajadores de la UE y tienen la tasa de incidencia de accidentes más elevada (sobre todo en sectores como la agricultura, la construcción y los transportes) y a menudo tienen menos acceso a información y asesoramiento.

¹ Comunicación de la Comisión Europea de 21.2.2007

Entre las principales referencias en esta dirección bien podríamos citar como más representativas las siguientes:

- **Garantizar la correcta aplicación de la legislación de la UE.**
- **Apoyar a las PYME en la aplicación de la legislación vigente.** Es necesario tener en cuenta las necesidades específicas de las PYME –en particular en lo que respecta a la evaluación de riesgos, la participación y la formación de los trabajadores– y las circunstancias en sectores tradicionalmente de alto riesgo, como la agricultura, la construcción y los transportes.
- **Adaptar el marco jurídico a la evolución del mundo del trabajo y simplificarlo, teniendo muy presentes a las PYME..**
- **Fomentar los cambios de comportamiento entre los trabajadores y animar a los empresarios a que adopten enfoques que favorezcan a la salud.** Una estrategia dirigida a promover una cultura de prevención debe estar dirigida a toda la sociedad y no limitarse al lugar de trabajo y a la población activa.
- **Integrar la salud y la seguridad en los programas de educación y formación.** Se pide a los Estados que utilicen el potencial que ofrece el Fondo Social Europeo para llevar a cabo proyectos de formación de los empresarios y los trabajadores en materia de salud y seguridad en el trabajo.
- **Elaborar métodos para la identificación y evaluación de nuevos riesgos potenciales.** Las prioridades en materia de investigación deben incluir las cuestiones psicosociales, los trastornos osteomusculares, las sustancias peligrosas, el conocimiento de los riesgos para la reproducción, la gestión de la salud y la seguridad, los riesgos derivados de varios factores cruzados y los riesgos potenciales relacionados con las nanotecnologías.
- **Mejorar el seguimiento de los progresos alcanzados.**
- **Promover la salud y la seguridad a escala internacional.**

Además, las Estrategias Comunitarias de Seguridad y Salud (2002–2007 y 2007–2012), que vienen insistiendo en esta consideración de la violencia en el trabajo en general, y el acoso moral en particular, como factores emergentes de riesgo para la salud de trabajadores y trabajadoras de la UE.

Por otro lado, la Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo 2007-2012 que aspira a transformar los valores, las actitudes y los comportamientos en la prevención de riesgos laborales, establece ocho objetivos operativos que contemplan todas las áreas que tienen incidencia en materia de seguridad y salud, siendo uno de estos objetivos:

- **Desarrollar y consolidar la cultura de la prevención en la sociedad española, y en el que se establece que:**

“Las políticas públicas en seguridad y salud en el trabajo deben integrar todo el conjunto de riesgos a los que se ven expuestos los trabajadores/as como consecuencia del ejercicio de su actividad dentro y fuera de los centros de trabajo, con especial atención a los denominados riesgos emergentes, **los riesgos psicosociales derivados de la organización del trabajo;** o los riesgos asociados a la movilidad con incidencia directa en los accidentes de tráfico *in itinere* y en misión. Además de tomar en consideración variables subjetivas de determinados colectivos tales como: la edad, el género, la migración o la discapacidad”

Pese a la amplia gama de clasificaciones de estos factores que existe, creemos particularmente útil la que contempla 10 categorías ordenadas en torno a dos grupos:

1. *Contexto* o ambiente de trabajo, por un lado, y², por otro
 - ★ La “Cultura” de organización y gestión dominante en una empresa.
 - ★ La delimitación de los papeles (“definición de roles”) en la organización.
 - ★ El modelo de carrera profesional.
 - ★ La forma de ejercicio de los poderes de decisión y de control.
 - ★ Relaciones interpersonales en el trabajo.
 - ★ Las condiciones de vida familiar y/o social.
2. *Contenido* mismo del trabajo:
 - ★ Equipos y ambiente laborales.
 - ★ Concepción de las tareas del puesto de trabajo.
 - ★ Carga y ritmo de trabajo.
 - ★ Programación del trabajo.

² También puede consultarse al respecto la Guía elaborada al respecto por la Comisión Europea. *El estrés relacionado con el trabajo ¿La sal de la vida o el beso de la muerte?*. Unidad D.6. (1999)

Como es obvio, la conjunción de factores de ambos grupos determinarán la incidencia real o concreta en cada lugar o ambiente de trabajo de los problemas de salud psicosocial. Como puede apreciarse, en el amplio elenco de factores que tienen trascendencia respecto de los riesgos psicosociales tienen particular presencia aspectos o factores que se vinculan a los otros grupos de riesgos emergentes referidos y que comparten protagonismo en los actuales debates y actuaciones en materia preventiva, como son los riesgos ergonómicos –redefinición del sistema puesto/máquina/ambiente de trabajo– y los riesgos organizacionales –la proyección de las nuevas formas de organización del trabajo y de empleo en la seguridad y salud de los trabajadores–. Asimismo, la actualización de estos riesgos no deja de provocar igualmente alteraciones o lesiones –daños– de tipo físico³.

En un plano jurídico, y al margen de su mayor o menor rigurosidad en el plano técnico, los principales riesgos detectados o tipificados –al menos judicialmente– son:

- ★ Estrés ocupacional
- ★ Burnout
- ★ Acoso o violencia psicológica
 - acoso sexual
 - acoso moral
 - acoso discriminatorio

El tratamiento que se hace de estos riesgos en nuestra legislación, no es en modo alguno exclusivo del Derecho de la Seguridad y Salud en el Trabajo, sino que concurre claramente con el tratamiento clásico en el Derecho de la Actividad Profesional, tanto en el Derecho del Trabajo –para trabajadores privados– como en el Derecho de la Función Pública –para los funcionarios públicos–. Las referencias legislativas, cabe destacar:

- a) El artículo 14 h) de la Ley 7/2007, relativa al Estatuto Básico del Empleado Público, que reconoce el derecho a la protección eficaz frente a toda forma de acoso en el trabajo –moral, sexual, discriminatorio–.
- b) el artículo 4.3 c) de la Ley 20/2007, del Estatuto del Trabajador Autónomo, que reconoce el derecho a todos los trabajadores autónomos a la protección frente a toda modalidad de acoso discriminatorio.

³ Los resultados de carácter psicológico serían el Burnout o desgaste psíquico, la depresión, el malestar psicológico, el deterioro de la autoestima, la tensión emocional o la falta de compromiso con el trabajo y entre los de carácter somático se encontraría la sudoración en las manos, dolores en las articulaciones, problemas de insomnio, alteraciones gastrointestinales o de la presión arterial, problemas de vista, etc. J.M. Peiró. “El Estrés Laboral: una perspectiva individual y colectiva”.

- c) el artículo 48 de la LO 3/2007, relativa a la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, que obliga al empresario a políticas de prevención del riesgo de violencia laboral “de género” –acoso sexual, sexista, discriminación–.

Pero la pieza más relevante del nuevo marco regulador, por primar la prevención, por su carácter genérico y su vocación de aplicación práctica, es el Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y Violencia en el Trabajo, firmado el 26 de abril de 2007 por las organizaciones sindicales y empresariales europeas.

3.- DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El *Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales (OPRPS)* quiere impulsar un espacio donde poderes públicos, organizaciones empresariales, organizaciones sindicales, profesionales de la prevención, y estudios universitarios en esta materia, adquieran un mayor conocimiento y entendimiento sobre como las empresas deben afrontar estos temas, y, servir de guía para iniciar y consolidar el proceso de prevención en riesgos psicosociales en las empresas.

Los objetivos del Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales son:

- Conocer los problemas de la prevención de los riesgos psicosociales desde el punto de vista de los delegados de prevención, trabajadores y empresarios
- Establecer herramientas y actividades de información.
- Promover actitudes receptivas a los cambios para conseguir un espacio laboral saludable.
- Contribuir a la toma de decisiones en esta materia, gracias al apoyo a la definición de políticas, tanto públicas como de empresa.

Objetivos más específicos que se plantea el *OPRPS* son avanzar en el trabajo de campo en las diferentes actividades económicas, mejorar la organización y el funcionamiento interno y perfeccionar la acción de los destinatarios principales de este proyecto (Delegados de Prevención) y de los técnicos de prevención de las oficinas técnicas.

Externamente a la organización, los objetivos son ocupar un papel protagonista en la sociedad, mejorar relaciones con la comunidad científica y establecer vías de comunicación fluidas con las políticas de seguridad y salud en el trabajo.

El *OPRPS* tiene básicamente varias líneas de actuación:

- 1º. La primera, la más relevante y original, es la de propiciar estudios y trabajo de campo sobre los diferentes sectores de actividad para conocer la incidencia de los factores de riesgo psicosocial.
- 2º. La segunda, suministrar herramientas útiles a los Delegados de Prevención, sobre todo de las Pymes, para llevar a cabo una acción más decidida con relación a la Prevención de Riesgos Psicosociales, en el marco de las obligaciones empresariales definidas por el sistema normativo vigente en esta materia.

- 3º. La tercera, dinamizar un conocimiento científico más riguroso de esta realidad compleja de los factores y riesgos de carácter psicosocial, con el fin de ofrecer una comprensión más fiable y cierta del fenómeno para lograr mejorar las políticas y las actuaciones preventivas en este ámbito.

Aunque está claro que su objetivo es abarcar el estudio de cerca de todos y cada uno de los sectores que integran nuestra actividad económica, se trata de ir actuando mediante objetivos posibles, tanto por razones técnicas como por razones presupuestarias, de ahí que se haya decidido seleccionar cada año concretos sectores sobre los que hacer la “observación de campo” y las propuestas de actuación. Para el primer año de andadura del Observatorio se eligieron tres : Textil- Confección, Educación y Hostelería ampliándose en el segundo año a Atención Primaria y Seguridad Privada.; en el tercer año a Azulejos, Cárnicas , Telemarketing, Atención Especializada, Telecomunicaciones; sectores en donde la existencia de riesgos psicosociales es manifiesta y bajo ese mismo criterio se centró el estudio en este cuarto año en los trabajadores de Atención Especializada, Telecomunicaciones y, Enseñanza Secundaria.

4.-OBJETIVOS DEL PROYECTO

Objetivos Generales

Conocer los problemas de prevención de riesgos psicosociales desde la óptica de los delegados de prevención, trabajadores y empresarios en aquellos sectores donde mayor incidencia tiene.

- Estudiar y analizar la variación de riesgos demostrados en los sectores analizados.
- Establecer nuevas herramientas y actividades de información para los delegados de prevención, trabajadores y técnicos de Oficinas Técnicas de Prevención.
- Promover actitudes receptivas a los cambios para conseguir un espacio laboral saludable.

Objetivos Específicos

Los objetivos específicos del proyecto son:

- En el plano del funcionamiento interno
 - Avanzar en el trabajo de campo.
 - Mejorar la organización interna.
 - Perfeccionar la acción de los destinatarios primarios de este Proyecto (Delegados de Prevención).
- En el plano del funcionamiento externo:
 - Ocupar un papel protagonista en la sociedad.
 - Articular relaciones con la Comunidad científica.
 - Establecer y articular la comunicación o coordinación con las instituciones responsables de las políticas de seguridad y salud en el trabajo.
 - Propiciar la participación de los delegados de prevención en iniciativas y mejoras sobre procedimientos como elementos del plan de prevención.
 - Dar a conocer las medidas de prevención y protección que se deben adoptar para reducir y/o eliminar los riesgos.
 - Elaborar, ampliar y mejorar la base de datos como herramienta de información.

5 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

El Proyecto se divide en diferentes fases de actuación que se interrelacionan:

- 1ª Fase Investigación documental en riesgos psicosociales: donde se define el ámbito documental específico de los sectores objeto de análisis, identificando las fuentes documentales actuales originada por organismos oficiales (nacionales y comunitarios)

En esta fase se define:

- El ámbito documental específico referido al sector objeto de estudio, identificando las fuentes documentales, clasificando y sistematizando la información para estos sectores; además se analiza, se selecciona y se hace una síntesis de la documentación generando una base de datos relacional.
 - El ámbito de las relaciones con la comunidad científica con la que se va a colaborar, identificando los diversos organismos, instituciones, Universidades, colegios profesionales, con grupos trabajando en riesgos psicosociales.
 - El ámbito de divulgación hacia terceros, identificando diferentes medios y contenidos utilizados en el terreno de los riesgos psicosociales.
-
- 2ª Fase Investigación de campo estableciendo el universo al que se dirige, los criterios de selección de la muestra, respecto al estudio cuantitativo seleccionando los centros según su tipología (Ubicación territorial y heterogeneidad existente en los Delegados de Prevención y en la población ocupada, en los diferentes colectivos de trabajadores/as de las distintas empresas, públicas y privadas, pequeñas y medianas, industriales y de servicios, etc.), respecto a las entrevistas y las encuestas, la muestra por el sistema de ratios, su tamaño y su grado de fiabilidad, así como su contenido y validación, y respecto a la recopilación de los datos, su metodología.

En esta fase se desplegarán varias líneas de actuación, que corresponden con sendas técnicas de investigación empírica:

- Los cuestionarios
- Los grupos de discusión

Se ha recurrido a la utilización de técnicas cuantitativas y técnicas cualitativas para la obtención de información, dado que, el objetivo de la investigación cuantitativa es clasificar, agrupar en categorías y medir (en definitiva, describir la realidad), la finalidad de las técnicas cualitativas es analizar el substrato social, o sea, encontrar los «porqués» de esa realidad, o al menos nos marcarán las tendencias. De este modo se ha utilizado:

▣ **Grupos de Discusión:** con dos finalidades, por un lado como pretest, antes del diseño del cuestionario ya que no sólo ayudan a formular correctamente las preguntas sino que contribuyen a precodificar y cerrar las posibles respuestas. Como postest, después de distribuir los cuestionarios como método de recogida de información adicional ya que además del argumento, se recogen actitudes y opiniones que en los cuestionarios no se reflejan.

Los grupos de discusión nos permiten:

- *Generar hipótesis basadas en las ideas de los informantes.
- *Evaluar distintos campos de investigación o poblaciones de estudio.
- *Desarrollar calendarios, cuestionarios de entrevistas.
- *Obtener interpretaciones de los participantes con respecto a los resultados de estudios previos.
- *Permiten combinar los elementos de la entrevista individual y observación participante, adicionalmente proporciona acceso a formas de información distintas de las otras dos técnicas.

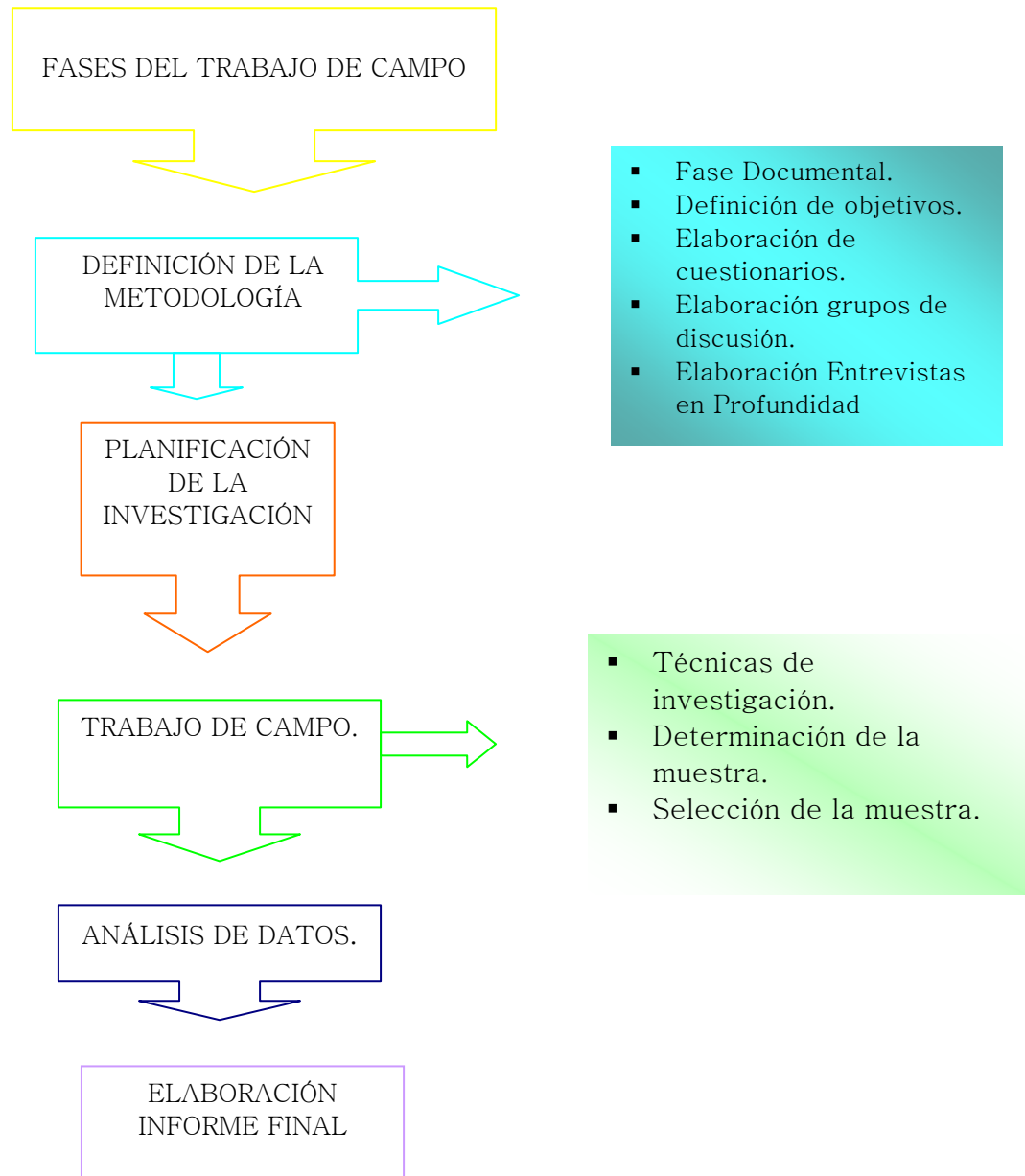
■ Elaboración y mejora de bases de datos documentales como apoyo de datos y experiencias relativos a la investigación En esta fase, se impulsará:

▣ La información para los Delegados de Prevención de los sectores de atención sanitaria especializada, educación secundaria y telecomunicaciones, a través de la elaboración de nuevas carpetas que se incluirán en la base de datos del Observatorio, actualizando y mejorando la base de datos existente con el fin de guiar la mejora de la cultura preventiva empresarial.

▣ La mejora de la acción de los Delegados de Prevención, elaborando herramientas documentales como las Guías sectoriales y el Boletín Informativo del Observatorio y, Trípticos Informativos.

- La elaboración de un banco de ensayo y experiencias – Documentos y Prácticas–, para lo que se constituirá una red de convenios con la Comunidad Científica.

El desarrollo de la investigación se ha llevado a cabo siguiendo una serie de fases de la manera que sigue:



5.1.-.- Objetivos De La Investigación.

El objetivo genérico de la investigación es doble, por un lado establecer el perfil del Mobbing, Burnout y Estrés y por otro obtener una descripción del clima laboral.

Objetivo que se concreta en:

- Establecer de manera cuantitativa y cualitativa el estado del problema de los riesgos psicosociales y en especial de la violencia psicológica.
- Proporcionar el mapa de los colectivos en mayor riesgo laboral.
- Proporcionar los datos relevantes para la confección de medidas de prevención.
- Proporcionar una herramienta eficaz y correcta de actuación para evaluar y medir al incidencia en el tiempo de las políticas de prevención de riesgos psicosociales.
- Realizar un diagnóstico del clima laboral, estilos de dirección, problemas de organización, estudiando su posible relación con la existencia de riesgos psicosociales y más concretamente con la existencia de conflictos, que pueden desencadenar en violencia psicológica.

Todo esto con el objetivo final de:

- ✓ Conocer qué riesgos de origen psicosocial se producen en los sectores objeto de estudio.
- ✓ Comprobar qué grado de conocimiento tienen los delegados de prevención sobre dichos riesgos, para poder facilitar herramientas preventivas.
- ✓ Comprobar si existen diferencias entre los sectores en relación a estos riesgos, para poder establecer estimaciones sobre la incidencia de un determinado riesgo en un determinado sector y en otro no.

Definición Metodológica.

El equipo técnico del proyecto ha llevado a cabo un análisis inicial sobre la situación de los sectores, que han permitido concretar la información obtenida en la fase documental en cuestionarios.

Para ello, se ha tenido en cuenta:

- La complejidad de los factores psicosociales.
- La multiplicidad de constructos necesarios para una evaluación precisa.

- La diversidad de los contextos y actividades en las que esos riesgos se pueden producir y las diversas formas que pueden adoptar.
- La importancia de la cronicidad del riesgo psicosocial, es decir, comprobar si existe y produce daño.
- Las características de la persona que pueden estar expuestas a dichos riesgos ya que inciden en su definición y prevención.
- La importancia de calibrar el riesgo para determinar los umbrales de nocividad.

Planificación De La Investigación.

Se ha recurrido a la utilización de técnicas cuantitativas y técnicas cualitativas para la obtención de información, dado que, el objetivo de la investigación cuantitativa es clasificar, agrupar en categorías y medir (en definitiva, describir la realidad), la finalidad de las técnicas cualitativas es analizar el substrato social, o sea, encontrar los «porqués» de esa realidad, o al menos nos marcarán las tendencias. De este modo se han realizado:

Participantes	Sector	Tamaño empresa	Función o perfil	Sexo y edad
6	Educación Secundaria	Pequeña	Trabajadores y Delegados	Mixto 35-50
7	Telecomunicaciones	Mediana	Trabajadores y Delegados	Mixto 30-45

Una vez obtenida la información de los grupos de discusión se pasó a desarrollar el cuestionario para lo que se ha realizado un muestreo estratificado que supone que el universo puede desagregarse en subconjuntos menores, homogéneos internamente pero heterogéneos entre sí. Cada uno de estos estratos se toma luego como un universo particular, de tamaño más reducido, y sobre él se seleccionan muestras según cualquiera de los procedimientos anteriores.

Recordemos que la muestra descansa en el principio de que las partes representan al todo y, por tal, refleja las características que definen a la población de la cual fue extraída, lo cual nos indica que es representativa. Cuando trabajamos con muestras, generalmente se presentan dos tipos de errores, que son con los que nos hemos encontrado nosotras en la investigación:

- Error sistemático. Llamado de distorsión o sesgo de la muestra, se presentan por causas ajenas a la muestra:
- Insuficiencia en la recolección de datos: hay distorsión por falta de respuestas, o respuestas inadecuadas, ya sea por ignorancia o falta de datos relativos a los elementos incluidos.

- Errores de cobertura a causa de que no se han incluido elementos importantes y significativos para la investigación que se realiza.
- Error de muestreo o muestral. Cualquiera sea el procedimiento utilizado y la perfección del método empleado, la muestra diferirá de la población.

La distribución de la muestra se ha hecho mediante **Afijación Proporcional**: lo que supone que la distribución se hace de acuerdo con el peso (tamaño) de la población en cada estrato.

Para fijar el tamaño de la muestra adecuado a cada investigación, es preciso primero determinar el porcentaje de error que estamos dispuestos a admitir, que en nuestro caso ha sido de un error calculado en 5%, ello significa que existe un 95% de probabilidades de que el conjunto muestral represente adecuadamente al universo del cual ha sido extraído. De este modo, el ámbito de estudio ha sido el territorio español, y el universo al que se dirige lo forman los delegados de prevención de las PYMEs de los sectores de Atención Especializada, Enseñanza Secundaria y, Telecomunicaciones, en empresas de menos de 50 trabajadores y Hospitales.

Así, una vez comprobado la fiabilidad de las variables se procedió a diseñar el cuestionario definitivo.

Ficha técnica de la investigación.

Encuesta realizada mediante cuestionario presentado en un documento escrito distribuida entre los trabajadores de los sectores objeto de estudio, mediante muestreo probabilístico en cuanto que, todos los individuos de la población, obtenida en una primera distribución muestral, pueden formar parte de la muestra que sea representativa.

Cuando decimos que una muestra es representativa indicamos que reúne aproximadamente las características de la población que son importantes para la investigación.

El número de cuestionarios entregados para los nuevos sectores fue de 1500 con una tasa de respuesta del 99%, con **1498** cuestionarios devueltos y validados.

La muestra final de estudio, es de n=3996 trabajadores de diferentes sectores y de ámbito nacional lo que supone un 37% más de cuestionarios respecto a investigaciones anteriores, y, consiguiendo de este modo un “mapa” real de la población trabajadora.

El perfil medio del trabajador que han contestado al estudio es:

- † Hombre de entre 30-45 años.
- † Con contrato fijo.
- † Con una jornada de 35-40 horas semanales en jornada continua.
- † Con antigüedad en la empresa de más de tres años.

Características sociodemográficas de encuestados	
EDAD	
18-29	17%
30-45	54%
46-55	23%
Más 55	6%
SEXO	
Hombre	46%
Mujer	42%
CONTRATO	
Fijo.	71%
Temporal	18%
Interino	7%
Otros	5%
HORAS	
35-40	76%
Más 40	22%
JORNADA	
Continua	53%
Partida	22%
Turnos	20%
Nocturna	2%
ANTIGÜEDAD	
Menos 1 año	11%
1-3 años	13%
Más 3 años	73%

6.-SITUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES.

Una vez realizada la entrevista y los grupos de discusión, se ha procedido a la ordenación y al tratamiento estadístico de los datos obtenidos.

Para comprobar la existencia de riesgos psicosociales en el trabajo, se han tenido en cuenta la presencia de diversos *factores*, que, interactuando entre sí o bien por separado, pueden ser el origen de dichos riesgos. Así:

- Factores relacionados con el **medio ambiente** de trabajo:
 - **Iluminación:** si se percibe que las condiciones de iluminación no son las adecuadas, se produce un nivel de frustración y tensión, además una iluminación insuficiente genera problemas visuales.
 - **Ruido:** incomodidad por niveles altos de ruido que incide negativamente sobre el nivel de satisfacción, productividad, interfiere en la actividad mental provocando fatiga, irritabilidad y dificultad de concentración.
 - **Temperatura:** un exceso de calor puede producir somnolencia aumentando el esfuerzo para mantener la vigilancia. En condiciones de baja temperatura, disminuye la destreza manual, obligando al trabajador a aumentar la atención ante la probabilidad del riesgo.
 - **Espacio de trabajo:** si el espacio de trabajo es reducido y el trabajador se ve obligado a mantener una misma postura durante un largo periodo de tiempo, además de trastornos físicos, puede generar estrés.

- La **organización del trabajo** se mide a través de: supervisión / participación: define el grado de autonomía decisional del trabajador.

- **Estilo de mando:** 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.

- **Burnout:** es un tipo de respuesta prolongada a los estresores emocionales e interpersonales en el trabajo. Se puede definir como un estrés crónico que se caracteriza por una pérdida racional de la preocupación y todo sentimiento emocional hacia las personas con las que se trabaja.

- ✿ **Jornada a turnos y/o nocturno:** Habitualmente, entendemos por tiempo de trabajo el que implica una jornada laboral de 8 horas, con unas pausas para la comida y que suele oscilar entre 7-9 horas, y 18-19 horas. El 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 ente 16-24 horas de trabajo diarias.
- ✿ **Violencia:** aunque no existe una definición universalmente aceptada, la Comisión Europea ha propuesto un concepto amplio en virtud del cual se entiende por tal todos los “incidentes en los que se abusa, amenaza, o ataca a las personas, en circunstancias relacionadas con su trabajo, que implican una amenaza explícita o implícita a su seguridad, bienestar y salud” Se ha seguido esta definición porque abarca un elenco amplio de incidentes violentos e ilustra la tendencia internacional hacia una definición extensa.
- ✿ **Acoso moral (Mobbing):** Se ha prestado una atención especial a esta forma de violencia, que se manifiesta a través de la repetición de un tipo de conducta que, por sí misma, puede tener poca importancia, pero que con la reiteración y su dimensión global deviene en un atentado muy serio a la salud de las personas en los lugares de trabajo.
Por tal, en sentido igualmente amplio, y no estrictamente técnico-jurídico, se entiende por violencia psicológica, todo conjunto de conductas negativas - entre compañeros, superiores e inferiores-, palabras, actos y gestos que es ejercida de forma sistemática y reiteradamente, con riesgo grave para la personalidad, dignidad e integridad física o psíquica del individuo.

6.-1.- ANÁLISIS DATOS GENERALES DEL ESTUDIO.

Un primer acercamiento al análisis de los datos, nos va a llevar a dibujar un “mapa” general del ámbito laboral nacional, mediante el análisis de todos los trabajadores encuestados independientemente de su actividad, para, después en un examen más exhaustivo, “observar” el panorama laboral de los sectores investigados. Además, un primer nivel de análisis nos lleva a indagar en los factores presentes en el lugar de trabajo más genéricos, para luego, poder asegurar o refutar la presencia de riesgos concretos como son Estrés, Acoso, Violencia, Burnout.

Si atendemos a los factores presentes en el centro de trabajo que posibilitan la aparición de riesgos psicosociales, que puede desencadenar estrés, encontramos que:

- 42% de los trabajadores encuestados corre un riesgo alto para su salud por realizar su trabajo en unas **condiciones ambientales** desfavorables, lo que significa que existen factores relacionados con la iluminación, ruido, temperatura, etc. que imposibilita que el trabajo se realice en condiciones óptimas; quejándose el 48% de los trabajadores de que la iluminación de su trabajo no es la adecuada para desarrollar su actividad.(siendo los trabajadores más afectados los de: atención primaria, enseñanza secundaria, telecomunicaciones y, atención especializada).
- 87% de los trabajadores encuestados presenta una alta **carga mental** que puede ser debida sobre todo al hecho de tener que mantener un nivel alto de atención durante más de la mitad de la jornada como hacen el 59% de los trabajadores (siendo los trabajadores más afectados los de telecomunicaciones, seguidos de enseñanza secundaria y atención especializada) además se unen otros factores como:
 - Trabajar con plazos y fechas ajustadas.
 - Tener que trabajar muy rápido.
 - Tener una excesiva cantidad de trabajo.
 - Mantener un alto ritmo de trabajo.

- Un 83% de los trabajadores carece de **autonomía** a la hora de realizar su tarea, que se traduce en que, el 50% de los trabajadores no pueden ni decidir cuando una pausa, o, no poder decidir el método o el orden en que realizar las tareas. (son los trabajadores de enseñanza secundaria los que menos nivel de autonomía presentan, seguidos de los trabajadores de atención especializada y, los trabajadores de cerámica/ azulejos).
- El 69% de los trabajadores encuestados corre un riesgo alto debido a que no tiene **definido su rol** y existen deficiencias en la organización del trabajo; sobre todo, un 39% de los trabajadores se queja de que la empresa no valora ni tiene en cuenta sus opiniones en la toma de decisiones, así como un 71% no puede participar ni hacer sugerencias sobre la realización de su trabajo. Este hecho está relacionado con que el tipo de liderazgo predominante es el autoritario (27%). Los trabajadores más afectados son los trabajadores de atención especializada seguidos de telecomunicaciones y teleoperadores,- organizaciones autoritarias.
- 71% de los trabajadores corre un riesgo alto debido al **contenido de trabajo** pobre que presenta su tarea en el trabajo, es decir realizar un trabajo repetitivo y de corta duración (30% de los trabajadores) que consideran carente de contenido sentido para ellos. Son los trabajadores de telecomunicaciones y teleoperadores quienes presentan mayor riesgo seguidos de los trabajadores de cárnicas y azulejos; tareas todas marcadas y monótonas y, en donde además no se goza de “prestigio social”.
- Un 71% dice **“sentirse quemado”** por el trabajo, al manifestar un 55% de los trabajadores que su trabajo requiere que esconda sus emociones, y al 49% les cuesta olvidar los problemas del trabajo lo que puede desencadenar un estrés continuado en el tiempo con las correspondientes consecuencias tanto físicas como psíquicas. Son los trabajadores relacionados con la atención a terceros (enseñanza y sanidad) quienes presentan mayor riesgo de Burnout, pero es importante reseñar que trabajadores como los de azulejos o cárnicas presentan una alta probabilidad de sufrir Burnout, ya que, muestran síntomas relacionados con el mismo, sobre todo una sensación de desmotivación.

- 2% de los trabajadores encuestados corre un riesgo alto debido a que las **relaciones laborales** en el trabajo no son satisfactorias, existen varios motivos siendo el principal para el 40% de los trabajadores el hecho de que no se informa con antelación sobre temas de trabajo que puedan afectar al futuro; Un 32% manifiesta que, desde la dirección no se fomenta la comunicación entre los trabajadores lo que impide el trabajo, y, en el 27% de los casos, el clima laboral empeora dado que no existe una política de igualdad retributiva en función del sexo, edad, etc.... lo que configura un "mal clima" que destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento. Encontramos este "mal clima laboral" sobre todo en las actividades relacionadas con la atención primaria, los trabajadores de cerámica/azulejos, y, cárnicas.
- El 69% de los trabajadores encuestados siente inseguridad respecto a las **condiciones de su trabajo** y al futuro de su carrera profesional además el 45% manifiesta que su salario no corresponde con las tareas que realiza. Siendo los trabajadores de sanidad, -tanto en atención primaria como especializada-, y los de cárnicas los que se encuentran en una situación más desfavorable en cuanto su futuro profesional.
- El 70% de los encuestados han vivido alguna **situación violenta** en su puesto de trabajo siendo el comportamiento más común la violencia verbal (insultos, ofensas, gritos....) y, produciéndose para el 45% de los trabajadores tensiones debido a la descoordinación de tareas y/o falta de comunicación perteneciendo los trabajadores de atención especializada y los de cerámica los más aquejados.

En el 10% de los casos cuando se produce un conflicto o una situación de violencia, en la empresa no existen unos canales oficiales para solucionarlos. Encontrándonos que los trabajadores que más dificultad tienen para solucionarlos son los de atención primaria, y los de cárnicas. Mientras, que aquellas empresas en las que existen canales de resolución, es a través de los representantes de los trabajadores y/o a través del superior.; sin embargo, el 32% de las empresas aplazan su actuación para parar y resolver el conflicto en el tiempo y un 8% no hace nada para solucionarlo.

- El 1,6% de los trabajadores encuestados dice haber sido objeto de comportamientos de **acoso psicológico o mobbing** en sentido estricto, es decir, que han sido víctimas de más de, siguiendo unos pautas restrictivas, es decir, son objeto de comportamientos abusivos en un tiempo largo (como media 6 meses), y la víctima lo suele padecer una vez a la semana por lo menos. Sin embargo, con unas pautas más amplias no tan restrictivas en tiempo, encontramos datos alarmantes ya que un 15% de los trabajadores se sienten hostigados. De este modo, encontramos que, el 90% ha sido objeto de hostigamiento en un periodo menor de 4 meses. Respecto a la “forma” del acosador, el 86% de los trabajadores ha sido objeto de abuso por parte de sus superiores.

Los comportamientos más comunes de acoso con los que se han identificado más los trabajadores son:

- Sentir que el trabajo se evalúa de una manera injusta.
- Ser controlado de manera muy estricta horarios y pausas.
- Ser interrumpido cuando habla.
- Ser sobrecargado con tareas nuevas.
- No le dejan hablar.
- Ser gritado continuamente.
- Asignarle tareas por debajo de sus capacidades.
- Amenazarle verbalmente.
- Ser criticado en su vida privada y/o trabajo.
- Ignorar la presencia del trabajador.
- Exagerar los fallos del trabajador.
- Hacer circular rumores sobre el trabajador.

- El 21% de los encuestados que trabajan a **turnos** –y en especial el sector de seguridad privada– corre un riesgo alto debido a que realiza su trabajo en condiciones no favorables, lo que significa que:

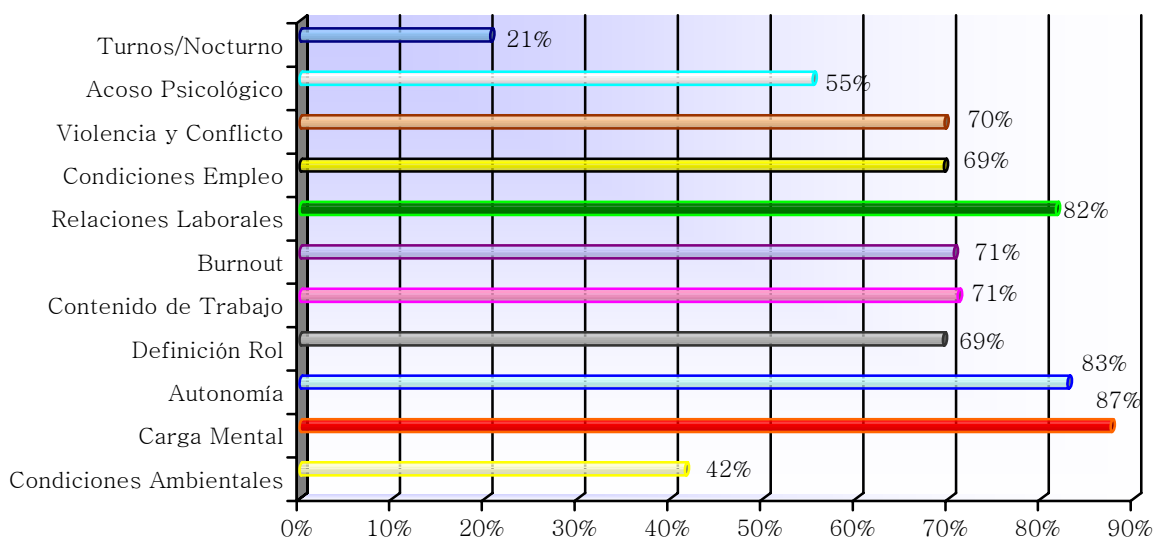
- No saben con antelación el calendario de turnos.
- El trabajo de noche tiene la misma cantidad de trabajo que el de día.
- No se tiene en cuenta la edad, estado de salud de los trabajadores a la hora de plantear el trabajo nocturno

- Un 35% de los trabajadores ha notado síntomas en su salud relacionados con el trabajo como por ejemplo, dormir mal, tener sensación continua de cansancio, tener continuos dolores de cabeza, o tener sensación de agobio. Presentando mayores síntomas los trabajadores de actividades relacionadas con las telecomunicaciones y teleoperadores.

No en vano, un 8% de los trabajadores ha estado de baja en los últimos 12 meses, debiéndose esas bajas en el 38% de los casos a estrés, en el 26% por depresión y el 41% a ansiedad. De hecho, el 5% de los trabajadores que decían sentir sensación continua de agobio estuvieron de baja por ansiedad.

- El 36% de los trabajadores considera que su profesión no es valorada y no tiene buena imagen social, lo que contribuye a la desmotivación y a un sentimiento de “vacío” que contribuye a la aparición de estrés. Son “sentidas” como las profesiones con menor imagen social los teleoperadores, enseñanza secundaria, atención primaria.
- De las empresas que han realizado Evaluación de Riesgos, sólo un 13% han realizado también la Evaluación Psicosocial, y un 8% no sabe si se ha hecho o no una evaluación psicosocial- dato que pone en evidencia la no consulta ni participación de los trabajadores así como la falta de información sobre los riesgos a los propios trabajadores-. De hecho, un 32% de los delegados no se les ha consultado ni para la realización de la Evaluación ni para la adopción de las medidas correspondientes.

Factores Psicosociales



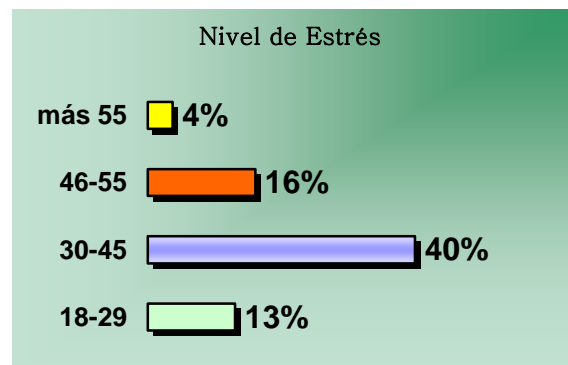
No podemos olvidar que el concepto de riesgo hace referencia a la probabilidad de sufrir algún daño, y, la presencia y conjunción de factores psicosociales en el trabajo lleva asociada la posibilidad de sufrir daño, tanto físico como psíquico y por tanto, la aparición de Riesgos, en concreto: Estrés, Burnout, Acoso y, Violencia/Conflicto.



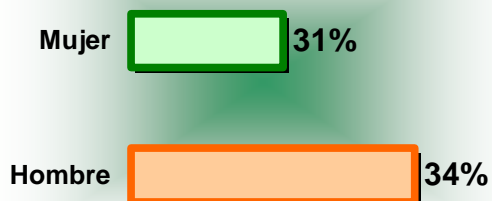
Estrés.

De este modo, y teniendo en cuenta que la unión de diferentes situaciones generan riesgos, encontramos que, el 73% de los trabajadores sufren Estrés al presentar una alta carga mental, un bajo nivel de autonomía y, unas menoscabadas condiciones de empleo y futuro.

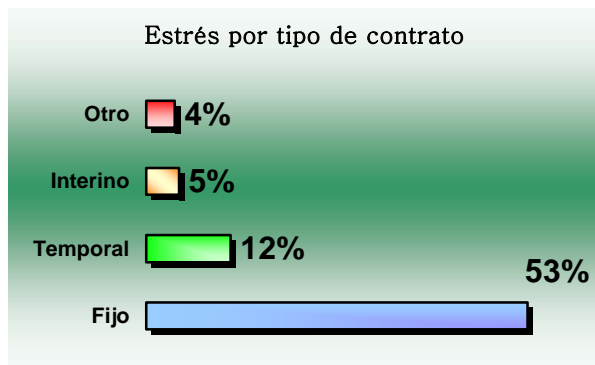
Si atendemos a la edad encontramos que son los trabajadores de edad comprendida entre los 30-45 años quienes presentan mayor nivel de estrés debido sobre todo, a que es en ese tramo de edad donde mayor población se encuentra.



Estrés sexo

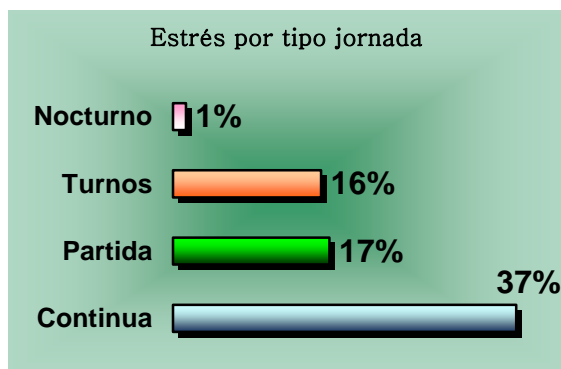


Por Sexo, encontramos con un 34% de los hombres presentan altos niveles de estrés, no debemos obviar que, la mayoría de los encuestados eran hombres.



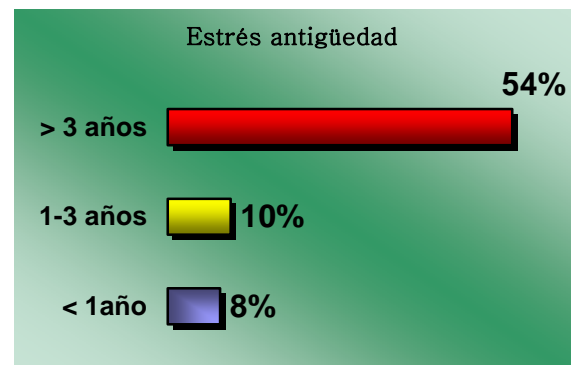
Un 53% de los trabajadores con altos niveles de estrés tienen contrato fijo, debido en gran medida a que la mayoría de los encuestados tenían este tipo de contrato, por lo que debemos tener presente que el 12% de los temporales y el 5% de los interinos- solamente trabajadores sanitarios- sufren altos

niveles de estrés.



EL 37% de los trabajadores con altos niveles de estrés, tienen una jornada continua. Pero hay que señalar que el 16% de los trabajadores a turnos también tienen un alto nivel de estrés debido en gran medida a la falta de conciliación de la vida familiar y laboral.

Los trabajadores con una antigüedad de más de tres años sufren un alto nivel de estrés, sin embargo un 8% de los trabajadores con contratos de duración menor a un año presentan un alto nivel de estrés, posiblemente por la inseguridad sobre el futuro profesional, sobre todos son trabajadores teleoperadores y telecomunicaciones.



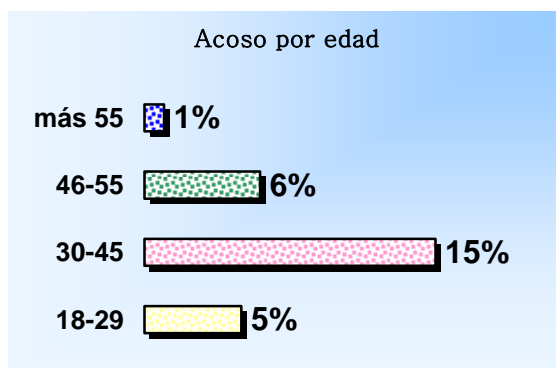
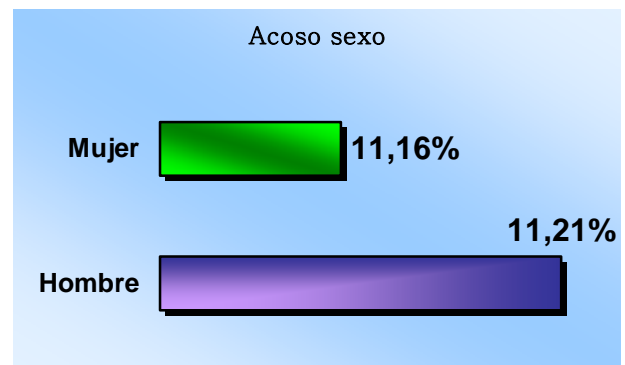


ACOSO

Para medir el acoso psicológico, además de pregunta específica- que mide el acoso de una manera restrictiva- hemos tenido en cuenta, otra serie de situaciones que produciéndose juntas generan un ambiente de trabajo hostil y en donde, si no se toman medidas a tiempo degenerara en conductas más graves propiamente “acosadoras”; así por ejemplo, el interrumpir a los compañeros y/o subordinados continuamente, el tener un jefe autoritario, el hecho de no dejar participar en la toma de decisiones del propio trabajo, un ambiente de trabajo donde no se posibilita las relaciones laborales, no existe comunicación, ambientes donde la violencia verbal es una costumbre, donde se dirigen a los trabajadores mediante amenazas, no existe canales para solucionar conflictos, etc...

Los comportamientos de acoso se han “igualado” en materia de género de tal modo que tanto le 11% de los hombres como de las mujeres han sido objeto de comportamientos de hostigamiento.

Si bien, si atendemos al peso del género, encontramos grandes diferencias de tal modo, que de las mujeres encuestadas (42% del total) un 26% de ellas ha sido víctima de Acoso mientras que de los hombres encuestados (45% del total), el 24% sufre riesgo de acoso.

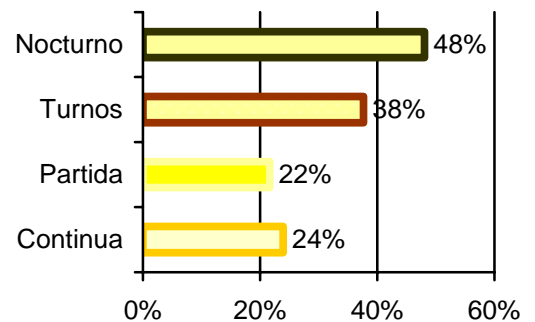
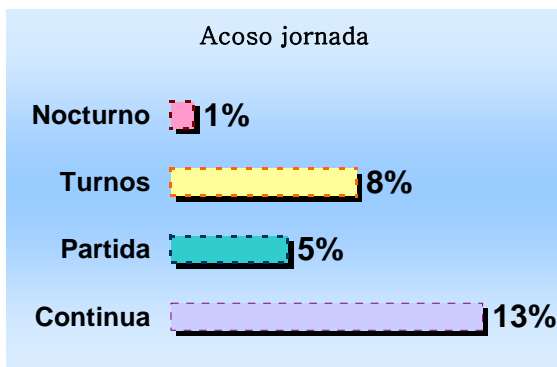


Por edades encontramos que la mayoría de los trabajadores que sufren acoso(15%) se encuentran entre los 30-45 años, tampoco podemos obviar que el 53% de los encuestados se encontraban en ese tramo de edad, por lo que hemos de sopesar el peso de cada tramos de edad, encontrando datos para la reflexión de este modo, el 28%

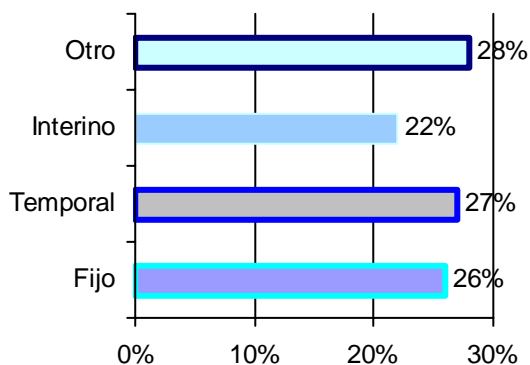
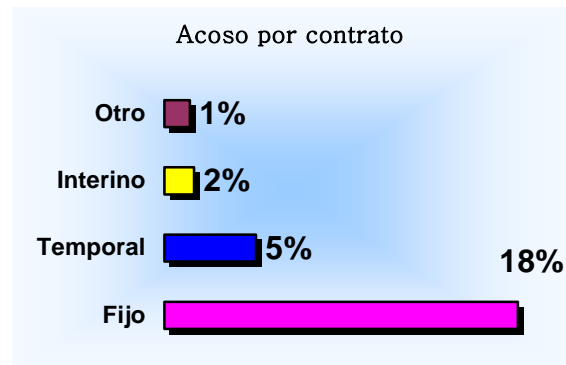
de los trabajadores de 18-29 años son objeto de acoso, y el 26% de los 30-45 años, también significativo son los trabajadores de 46-55 años, en donde el 25% son objeto de comportamientos abusivos.

Tramos de edad extremos en donde la temporalidad y precariedad laboral y, la idea de jubilación anticipada son utilizadas como excusas para realizar este tipo de comportamientos.

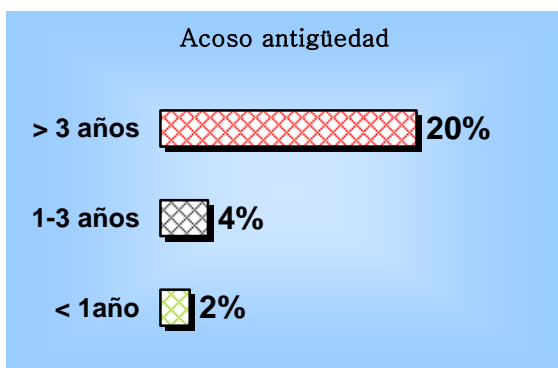
Si atendemos al tipo de jornada, encontramos que un 13% de los trabajadores que realiza su trabajo en jornada continua son víctimas de acoso; sin embargo, el porcentaje de casos de acoso sobre el propio peso de la variable es muy diferente, encontrando que, son los trabajadores a turnos y nocturnos quienes se sienten más acosados.



Respecto de la jornada, el 18% de los trabajadores con una jornada continua son víctimas de acoso; un dato importante a reseñar, es que el 2% de los interinos sienten que han sido acosados, un porcentaje importante teniendo en cuenta que los trabajadores interinos sólo representaban el 6% de los encuestados en total. Como ha ocurrido con el tipo de jornada, si atendemos al peso de cada

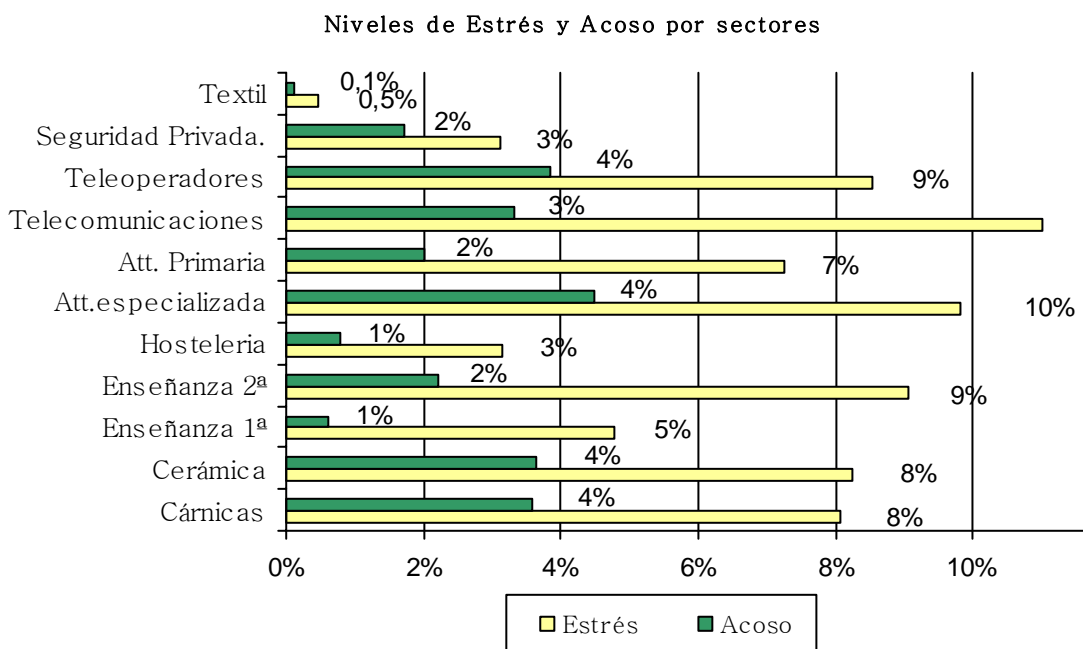


estrato sobre la variable es donde podemos encontrar grandes diferencias, así, de los trabajadores con otro tipo de contrato (ejemplo, sustitución, etc...) los que son objeto de conductas de hostigamiento (28%), seguidos de los trabajadores temporales (27%)



Los trabajadores que llevan más de tres años en la empresa son los que se sienten más amenazados, no podemos dejar de lado el hecho, de que se trata de sectores donde la “estabilidad en el tiempo” está asentada, excepto en los sectores de telecomunicaciones y teleoperadores.

Dado que uno de nuestros objetivos es comprobar la diferencia que puede existir o no, en la aparición de riesgos psicosociales en función de la actividad productiva, hemos encontrado que si bien son las actividades “públicas” como Atención Primaria (8%) y Teleoperadores (6%) las que más riesgo de acoso presentan, actividades más industriales y “productivas” como Azulejos presentan un nivel de trabajadores acosados alarmante (5,8%).





Conflicto / Violencia.

En refuerzo de esta preocupación preventiva en los Sectores analizados, hemos de citar la identificación o localización de **otras situaciones de violencia**, concretada a través de agresiones verbales, amenazas, insultos o malos modos para dirigirse a los trabajadores; la violencia está aumentando en más lugares de trabajo, hasta convertirse en uno de los principales problemas de salud laboral.

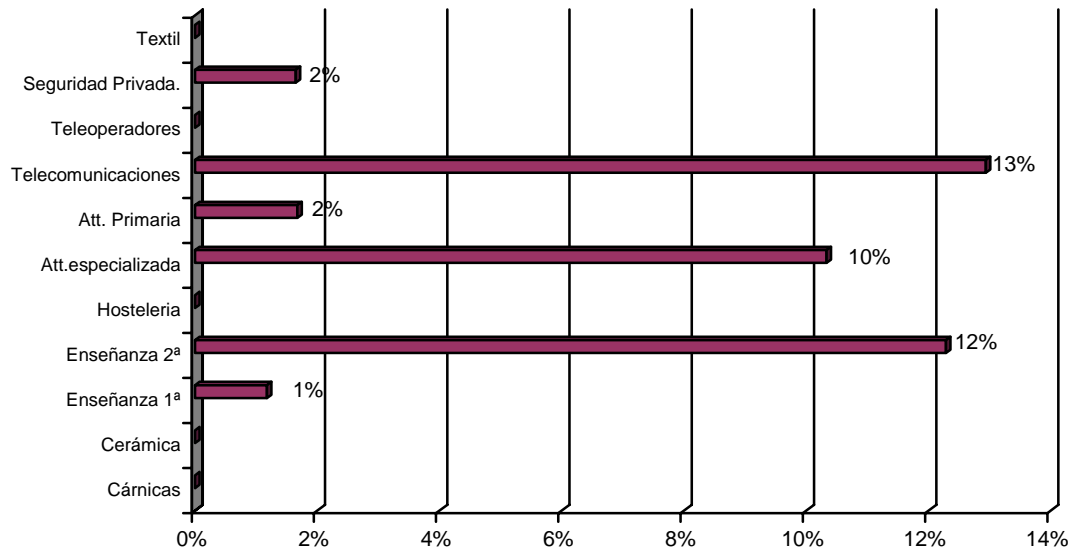
La violencia conoce una multiplicidad de modalidades, desde las tradicionales de carácter físico hasta las más modernas y sutiles, de carácter psicológico y/o moral – atentado a los derechos de la personalidad de los trabajadores-. Hemos podido comprobar que estas situaciones están presentes en un número significativo de nuestros lugares de trabajo, con desigual impacto en los sectores analizados pero en todos ellos de forma relevante. La violencia puede venir de dentro de o fuera de una organización. Los actos específicos de la violencia pueden ser imprevisibles, pero las situaciones probables en las que la violencia ocurre no son. Los factores del riesgo incluyen trabajar con el público, manejando dinero, y trabajando sólo.

Las consecuencias de incidentes violentos, que incluye la herida, el desorden anuncia-traumático del énfasis, la ausencia de la enfermedad y el desempeño pobre del trabajo, pueden ser muy graves para individuos y organizaciones.

Los trabajadores identificaron varios comportamientos como causa de conflictos en la empresa como por ejemplo, dirigirse al trabajador mediante la violencia verbal, amenazas, existir descoordinación de tareas, no recibir apoyo de los compañeros, no poder hablar directamente con el superior, no poder abandonar el trabajo por un problema familiar.....

Así podemos decir, que para el 4% de los encuestados, la utilización de la violencia verbal es una costumbre dentro de la organización así como la existencia de situaciones desencadenantes en conflicto.

Aunque existen pequeñas distinciones por sectores, Lo que sí es común es que en ninguno de ellos las organizaciones de trabajo están preparadas, para la resolución de conflictos.



Por tanto, como vemos en todos los sectores hemos encontrado una presencia especialmente significativa de: Acoso, tanto a consecuencia de conductas de hostigamiento, como resultado de conflictos como riesgo imputado a una mala organización del trabajo y a un deficiente estilo de mando.

Las diferencias importantes en materia de acoso las encontramos cuando hacemos un análisis pormenorizado por variables como sexo, edad, etc... Así, hallamos que:

	18-29		30-45		46-55		Más 55	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Fijo	1,3%	1,1%	5,0%	3,2%	2,4%	1,9%	0,4%	0,3%
Temporal	0,5%	0,9%	0,8%	1,5%	0,1%	0,2%	0,0%	0,0%
Otro	0,1%	0,6%	0,4%	1,2%	0,1%	0,3%	0,1%	0,0%

Diferencias en materia de Acoso.

6.2.- ANÁLISIS SECTORES.

Para la realización de esta evaluación se han tenido en cuenta las puntuaciones altas y medias ya que nos demuestran la realidad de la situación en la que los trabajadores desarrollan su trabajo. Es decir, si bien las puntuaciones altas (aquellas situaciones que ocurren siempre/ muchas veces) las puntuaciones medias (aquellas situaciones que ocurren alguna o bastantes veces) son indicativas de que algo no funciona bien, y es donde debemos actuar.

SECTOR TELECOMUNICACIONES

Están incluidas en este sector todas las actividades que se encuadran dentro del CNAE 64.2 (Telecomunicaciones); hablamos de los operadores de telefonía fija, operadores de telefonía y comunicación móvil, operadores de cable, operadores de servicios audiovisuales, operadores de servicios telemáticos y operadores de satélite.

En el sector podemos distinguir cuatro subsectores de actividad:

- ▶ -Empresas operadoras: Desarrollan y prestan los servicios finales de telecomunicaciones (telefonía fija y móvil, Internet...)
- ▶ -Empresas de comercialización: Venden los productos y servicios de telecomunicaciones.
- ▶ -Empresas instaladoras: Desarrollan la infraestructura necesaria para prestar los servicios de telecomunicaciones, como por ejemplo las instaladoras de redes.
- ▶ -Empresas de I + D: Desarrollan nuevos productos o servicios que luego se ofrecen al mercado.

Tradicionalmente, es un sector que se ha caracterizado por la presencia de operadores nacionales que monopolizaban los mercados. El marco regulador que entró en vigor en 2003 liberalizó los servicios, eliminó los monopolios que existían sobre la prestación de servicios, privatizó a los operadores públicos y facilitó la entrada de nuevos competidores en el mercado.

Es un sector muy marcado por los avances tecnológicos y altamente tecnificado. Esto implica la necesidad de personal muy cualificado para su utilización y mantenimiento.

A nivel empresarial, el sector de los servicios de telecomunicaciones está liderado por las grandes operadoras. Las empresas de tamaño mediano y pequeño surgen sobre todo en los subsectores de instalación y comercialización, que tienen un porcentaje más pequeño de trabajadores.

Número de empresas por CC AA y estrato de asalariados

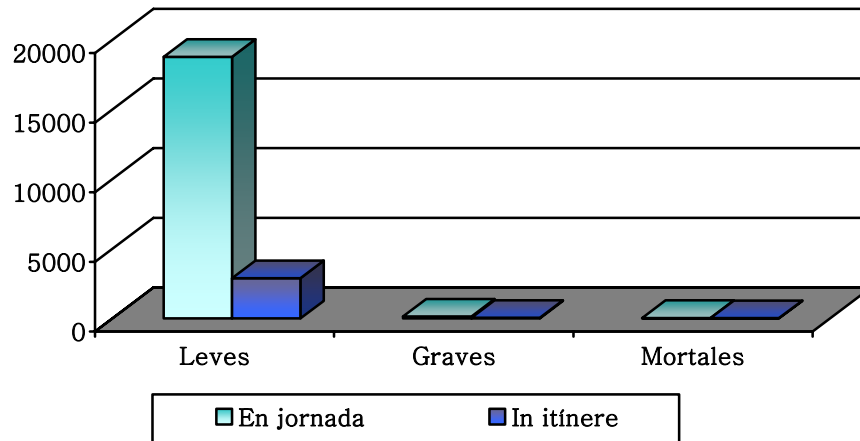
	Total	Sin trab.	De 1 a 2 trab.	De 3 a 5 trab.	De 6 a 9 trab.	De 10 a 19 trab.	De 20 a 49 trab.	De 50 a 99 trab.	De 100 a 199 trab.	> 200 trab.
Andalucía	496	264	131	46	24	16	9	3	3	0
Aragón	56	31	15	5	2	2	0	0	1	0
Asturias	51	28	13	5	0	1	2	0	2	0
Baleares	132	66	35	15	5	4	5	1	0	1
Canarias	175	93	51	13	13	4	0	1	0	0
Cantabria	14	5	3	3	1	1	1	0	0	0
Castilla y León	84	32	39	6	4	2	0	0	1	0
Castilla-La Mancha	66	43	15	2	5	0	1	0	0	0
Cataluña	623	293	198	66	29	25	6	1	1	4
Comunidad Valenciana	336	177	93	39	14	10	2	1	0	0
Extremadura	35	17	8	6	2	1	0	1	0	0
Galicia	91	40	25	9	9	3	3	0	1	1
Madrid	824	408	216	73	33	36	25	10	9	14
Murcia	84	38	28	12	2	2	1	0	0	1
Navarra	27	13	8	1	1	1	3	0	0	0
País Vasco	118	41	47	12	10	4	2	1	0	1
Rioja	18	8	5	1	1	2	0	0	0	1
Ceuta y Melilla	13	3	7	0	0	3	0	0	0	0
Total nacional	3243	1600	937	314	155	117	60	19	18	23

Fuente: DIRCE.Año 2007. Elaboración propia

Con respecto a la siniestralidad en este sector, los datos se encuadran en el sector servicios, rama “Actividades anexas a transportes. Comunicaciones”, del listado estadístico del Ministerio de Trabajo y Asuntos sociales. Los accidentes de trabajo con baja se distribuyen como sigue:

Accidentes de trabajo con baja (año 2006)

	LEVES	GRAVES	MORTALES	TOTAL
EN JORNADA	18768	133	24	18925
IN ITINERE	2872	40	12	2924
TOTALES	21640	173	36	21849

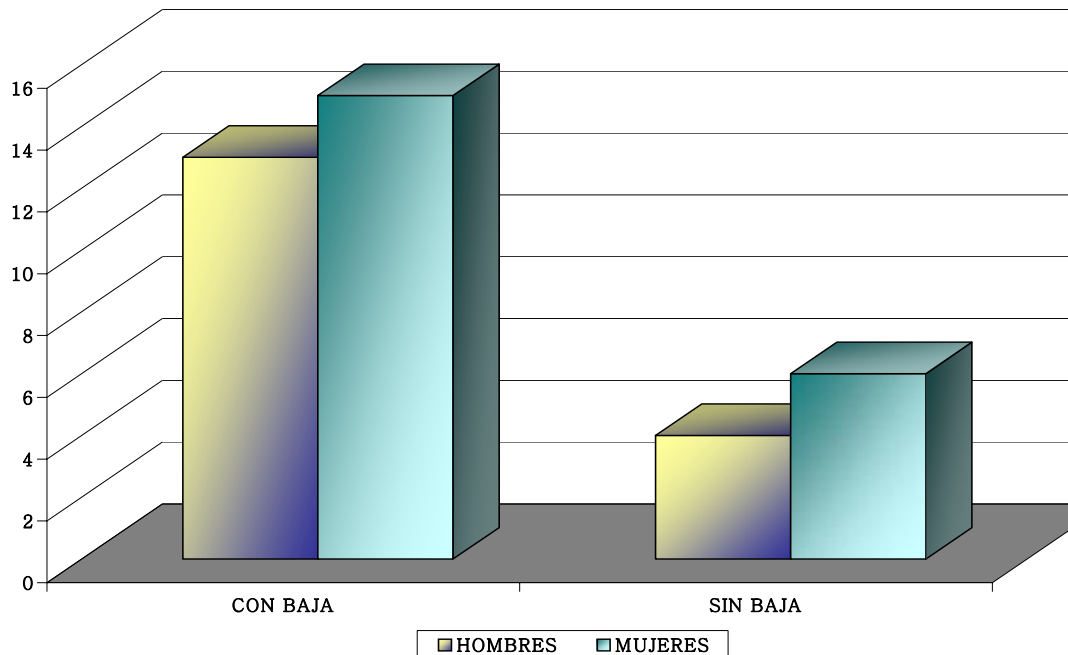


Fuente: Estadísticas del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales Año 2006. Elaboración propia.

Los datos de los que disponemos sobre enfermedades profesionales están agrupados en la rama “Correos y Telecomunicaciones”, del listado CEPROSS.5. Número de partes comunicados por CNAE. Los datos corresponden al año 2007, y están desagregados por sexo. Se distribuyen como sigue:

Número De Partes De EEP Comunicados (Año 2007)

	CON BAJA	SIN BAJA	TOTALES
HOMBRES	13	4	17
MUJERES	15	6	21
TOTALES	28	10	38



En la investigación llevada a cabo por el Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales durante el proyecto del año 2007, 517 trabajadores han contestado el cuestionario elaborado. El perfil del trabajador del sector de Telecomunicaciones queda como sigue:

- ⇒ El 86% de los trabajadores tiene un contrato fijo a tiempo completo.
- ⇒ En lo que respecta al horario, el 53% tiene jornada partida, un 25% tiene jornada continua y un 21% trabaja a turnos.
- ⇒ Con respecto a la categoría profesional, el 21% se engloba dentro de la categoría de comercial/agente de ventas/gestor, un 20% es técnico superior, y un 11% mando intermedio/supervisor.
- ⇒ El 70% de los trabajadores tienen una edad entre 30-45 años, y un 20% entre 18-29 años.
- ⇒ Por sexos, el 60% son hombres y el 37% mujeres.
- ⇒ El 72% tiene una antigüedad en la empresa de más de tres años
- ⇒ Un 63% de los trabajadores realiza una jornada laboral de entre 35 y 40 horas semanales.
- ⇒ El 31% tiene una licenciatura o ingeniería superior; el 21% una diplomatura o ingeniería técnica.

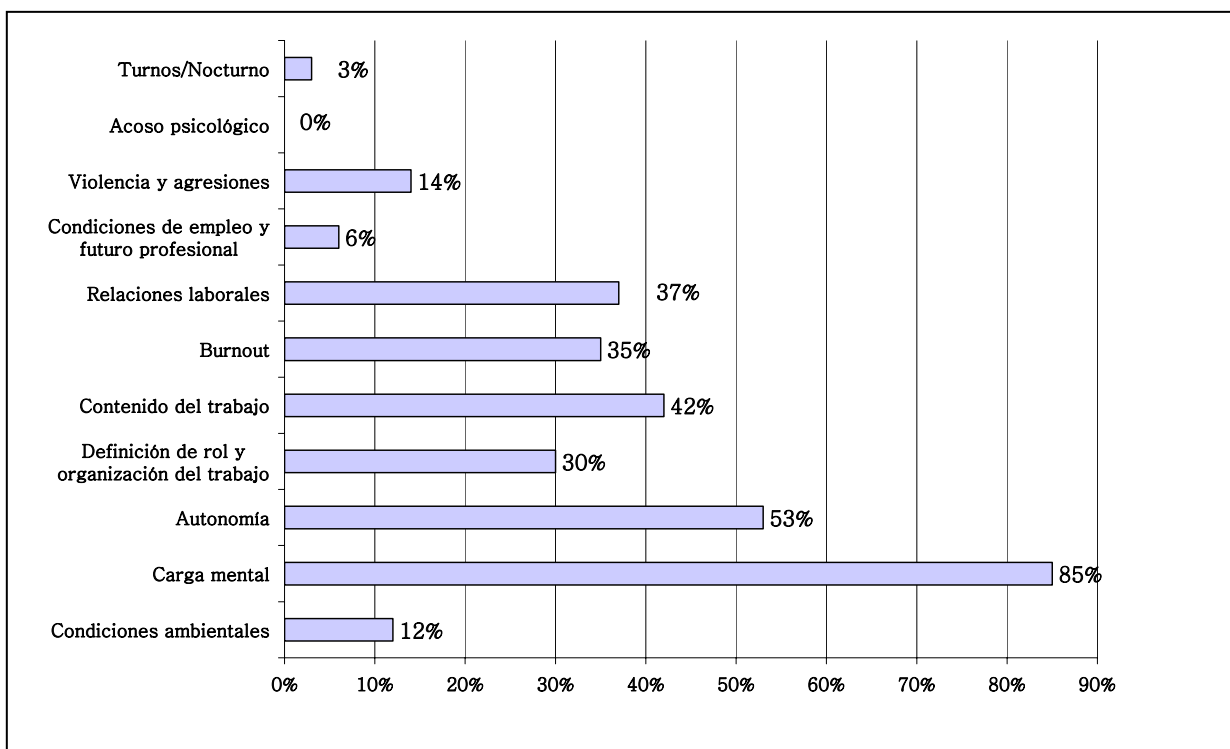
- ⇒ Un 18% dice haber recibido formación en riesgos psicosociales.
- ⇒ Un 28% dice haber recibido información en riesgos psicosociales.

El perfil nos habla de un trabajador con contrato fijo a tiempo completo, con jornada partida, comercial/agente de ventas/gestor, con una edad comprendida entre 30-45 años, hombre, con una antigüedad en la empresa de más de tres años, una jornada laboral de entre 35-40 horas, una licenciatura o ingeniería superior, y con poca o escasa formación e información en riesgos psicosociales.

Del total de cuestionarios contestados, un 13% pertenecen a los trabajadores de Telecomunicaciones. Los datos más relevantes obtenidos respecto a los riesgos y factores psicosociales son los siguientes:

- ⇒ El 12% de los trabajadores realiza su trabajo en unas condiciones ambientales inadecuadas. Nos referimos a problemas de espacio de trabajo, condiciones de temperatura y humedad, ruido, etc. Todos estos factores inciden en los riesgos psicosociales.
- ⇒ Un 85% presenta una alta carga mental, con ritmos de trabajo altos, excesiva cantidad de trabajo, trabajar con plazos y fechas ajustadas, etc.
- ⇒ El 53% carece de autonomía para la realización de su trabajo. No deciden el orden de las tareas que realizan, ni las pausas, e incluso no pueden decidir y escoger sus vacaciones.
- ⇒ Un 30% no tienen definido su rol en el trabajo, lo que implica una mala organización de las tareas.
- ⇒ El 42% considera que su trabajo es pobre en contenidos, monótono y con tareas rutinarias y repetitivas.
- ⇒ Un 35% dice sentirse quemado por el trabajo. Las circunstancias empobrecen el entorno de trabajo y les acarrea insatisfacción.
- ⇒ El 37% considera que las relaciones laborales son insatisfactorias, debido a falta de apoyo de los compañeros, problemas para la comunicación con los superiores, diferencias entre trabajadores fijos y temporales, etc...
- ⇒ Las condiciones de empleo y futuro profesional son deficientes para un 6% de los trabajadores encuestados. Esto es fiel reflejo del alto porcentaje de trabajadores que llevan más de tres años en la empresa.

- ⇒ Un 14% dice haber encontrado violencia y agresiones en su trabajo, en forma de violencia verbal, física o psicológica.
- ⇒ En la percepción de los trabajadores no se encuentra un nivel alto de riesgo de acoso. Sin embargo, un 10% se encuentra en un nivel de riesgo medio de sufrir situaciones de acoso, situaciones que, si no se ponen medidas, podrían generar niveles altos de riesgo.
- ⇒ El 3% de los trabajadores que trabajan a turnos o nocturno lo hace en condiciones inseguras para su salud. No se establecen los turnos correctamente ni tampoco los descansos necesarios para la recuperación óptima del trabajador.



SECTOR: SANIDAD: ATENCIÓN ESPECIALIZADA

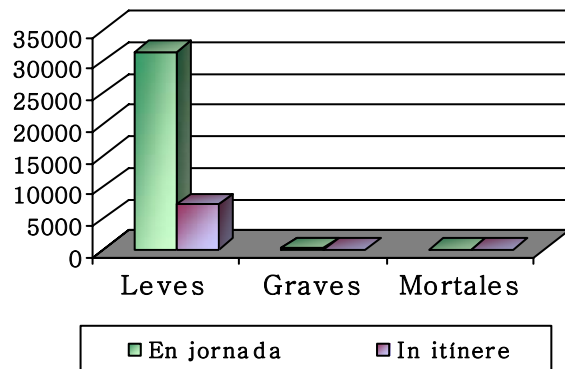
Están incluidas en este sector todas las actividades que se encuadran dentro del CNAE 85.1 (Actividades hospitalarias); hablamos de los hospitales (establecimiento encargado del internamiento clínico y de la asistencia especializada y complementaria que requiera su zona de influencia) y de los centros de especialidades dependientes de éstos.

Los trabajadores de este sector realizan una gran variedad de labores técnicas, profesionales y auxiliares en diversos entornos. Además de personal sanitario, técnicos de laboratorio, farmacéuticos, trabajadores sociales y asistencia a domicilio, tenemos personal administrativo, de limpieza, lavandería, mantenimiento, transporte, seguridad, voluntarios y estudiantes. Aunque el trabajo de campo se ha centralizado en personal sanitario (médicos, ATS,) y personal no sanitario (administrativos)

Con respecto a la siniestralidad en este sector, los datos se encuadran en el sector servicios, rama “Actividades sanitarias y veterinarias. Servicios Sociales”, del listado estadístico del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Estos datos no se encuentran desagregados, por lo que corresponden a la totalidad de la rama. Los accidentes de trabajo con baja se distribuyen como sigue:

Accidentes de trabajo con baja (año 2006)

	LEVES	GRAVES	MORTALES	TOTAL
EN JORNADA	31485	263	13	31761
IN ITINERE	7121	118	16	7255
TOTALES	38606	381	29	39016

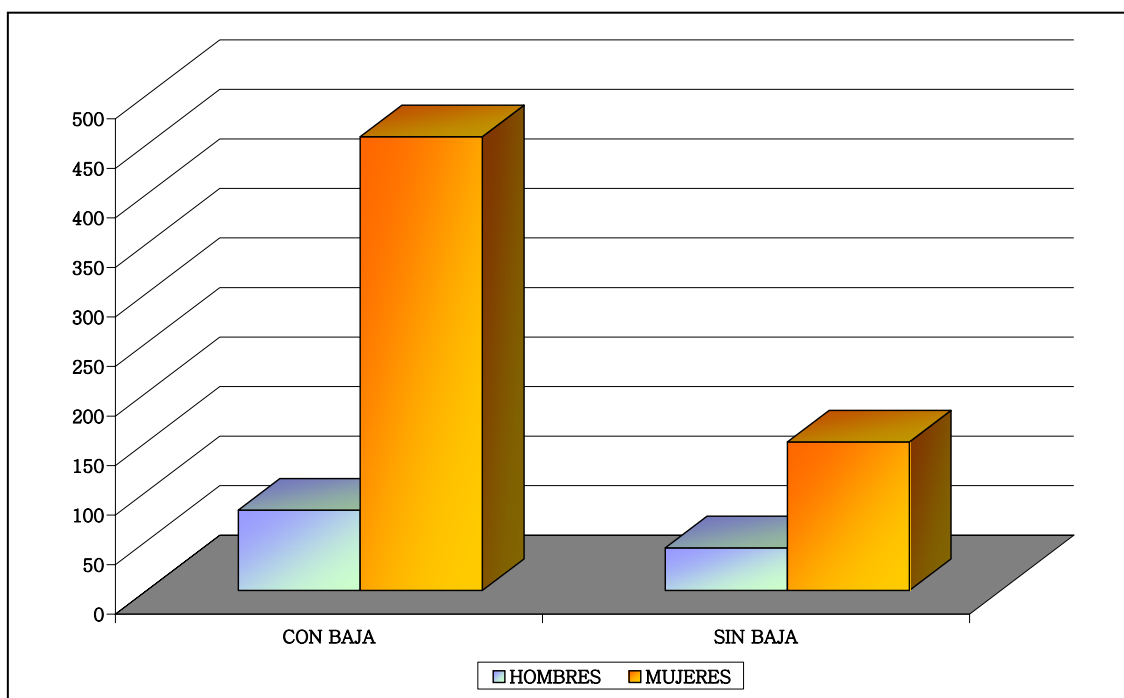


Fuente: Estadísticas del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales Año 2006. Elaboración propia.

Sobre los datos de que disponemos sobre enfermedades profesionales sirve la misma advertencia que para los datos sobre accidentes; están agrupados en la rama “Actividades sanitarias y veterinarias. Servicios Sociales”, del listado CEPROSS.5. Número de partes comunicados por CNAE. Los datos corresponden al año 2007, y están desagregados por sexo. Se distribuyen como sigue:

Número De Partes De EEPP Comunicados (Año 2007)

	CON BAJA	SIN BAJA	TOTALES
HOMBRES	81	43	124
MUJERES	458	150	608
TOTALES	539	193	732



En la investigación llevada a cabo por el Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales durante el proyecto del año 2007, 413 trabajadores han contestado el cuestionario elaborado. El perfil del trabajador del sector de Sanidad/Atención Especializada queda como sigue:

- ⇒ El 67% de los trabajadores tiene un contrato fijo a tiempo completo.
- ⇒ En lo que respecta al horario, el 40% trabaja a turnos., el 5% tiene jornada nocturna, y un 46% tiene jornada continua.

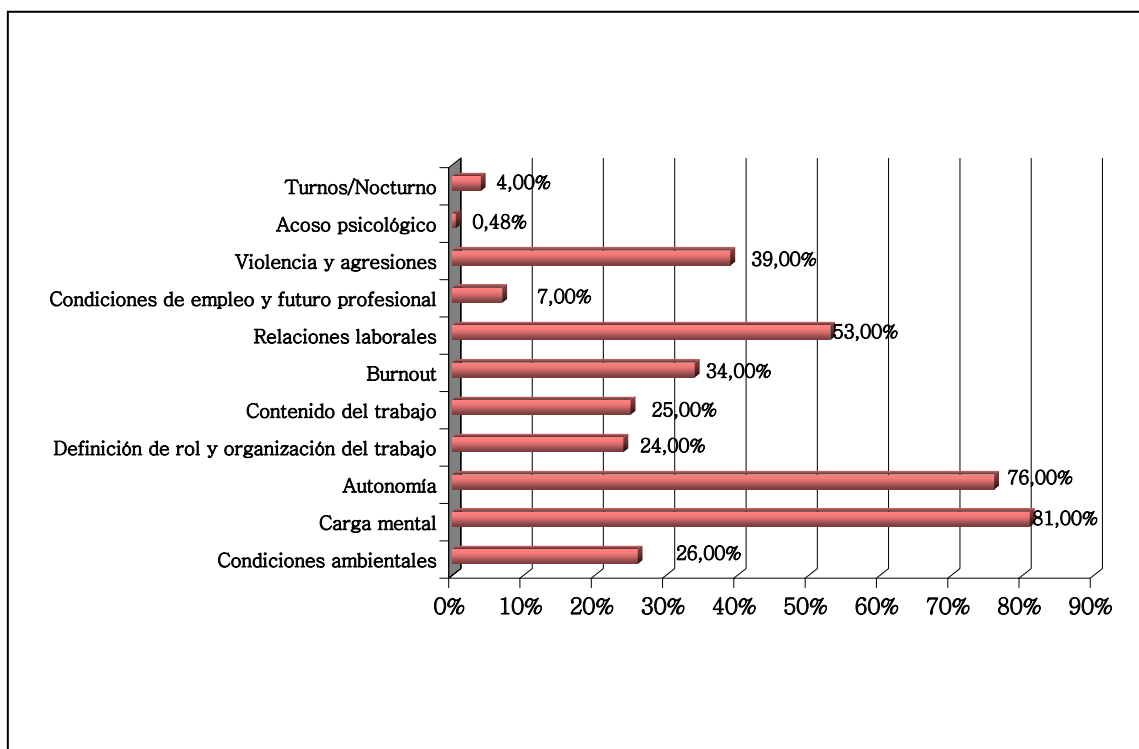
- ⇒ Con respecto a la categoría profesional, el 27% se engloba dentro de la categoría de ATS, un 21% es auxiliar de clínica, y un 12% médico.
- ⇒ El 46% de los trabajadores tienen una edad entre 30-45 años, y un 30% entre 46-55 años.
- ⇒ Por sexos, el 32% son hombres y el 65% mujeres.
- ⇒ El 76% tiene una antigüedad en la empresa de más de tres años
- ⇒ Un 81% de los trabajadores realiza una jornada laboral de entre 35 y 40 horas semanales.
- ⇒ El 18% tiene una licenciatura o ingeniería superior; el 30% una diplomatura o ingeniería técnica.
- ⇒ Un 25% dice haber recibido formación en riesgos psicosociales.
- ⇒ Un 30% dice haber recibido información en riesgos psicosociales.

El perfil nos habla de un trabajador con contrato fijo a tiempo completo, con jornada continua, con una edad comprendida entre 30-45 años, mujer, con una antigüedad en la empresa de más de tres años, una jornada laboral de entre 35-40 horas, una diplomatura o ingeniería técnica, y con poca formación e información en riesgos psicosociales.

Del total de cuestionarios contestados, un 10% pertenecen a los trabajadores de Sanidad/Atención Especializada. Los datos más relevantes obtenidos respecto a los riesgos y factores psicosociales son los siguientes:

- ⇒ El 26% de los trabajadores realiza su trabajo en unas condiciones ambientales inadecuadas. Nos referimos a problemas de espacio de trabajo, condiciones de temperatura y humedad, ruido, etc...
- ⇒ Un 81% presenta una alta carga mental, con ritmos de trabajo altos, excesiva cantidad de trabajo, trabajar con plazos y fechas ajustadas, etc.
- ⇒ El 76% carece de autonomía para la realización de su trabajo. No deciden el orden de las tareas que realizan, ni las pausas, e incluso no pueden decidir y escoger sus vacaciones.
- ⇒ Un 24% no tienen definido su rol en el trabajo, lo que implica una mala organización de las tareas.
- ⇒ El 25% considera que su trabajo es pobre en contenidos, monótono y con tareas rutinarias y repetitivas.

- ⇒ Un 34% dice sentirse quemado por el trabajo. Las circunstancias empobrecen el entorno de trabajo y les acarrea insatisfacción.
- ⇒ El 53% considera que las relaciones laborales son insatisfactorias, debido a falta de apoyo de los compañeros, problemas para la comunicación con los superiores, diferencias entre trabajadores fijos y temporales, etc...
- ⇒ Las condiciones de empleo y futuro profesional son deficientes para un 7% de los trabajadores encuestados. Esto es fiel reflejo del alto porcentaje de trabajadores que llevan más de tres años en la empresa.
- ⇒ Un 39% dice haber encontrado violencia y agresiones en su trabajo, en forma de violencia verbal, física o psicológica.
- ⇒ En la percepción de los trabajadores no se encuentra un nivel alto de riesgo de acoso, tan sólo un 0.48%. Sin embargo, un 14% se encuentra en un nivel de riesgo medio de sufrir situaciones de acoso, situaciones que, si no se ponen medidas, podrían generar niveles altos de riesgo.
- ⇒ El 4% de los trabajadores que trabajan a turnos o nocturno lo hace en condiciones inseguras para su salud. No se establecen los turnos correctamente ni tampoco los descansos necesarios para la recuperación óptima del trabajador.



ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES ESPECÍFICAS CONTESTADAS

- ⇒ El 61% de los encuestados trabaja en un centro público, y el 39% en centros privados.
- ⇒ Un 56% de los encuestados realiza su trabajo en planta, un 26% en urgencias, un 23% en consulta, un 15% en quirófanos y un 7% en laboratorios.
- ⇒ Consideran que no es adecuada la distribución de: turnos, un 27%; horas extra, un 40%; pausas, un 26%; guardias o urgencias, un 32%; descansos semanales, un 30%.
- ⇒ Un 36% considera que, en la planificación del trabajo, no se han previsto emergencias que puedan alterar las tareas. Esas emergencias suponen un retraso o acumulación de trabajo para un 35%.
- ⇒ Un 34% de los encuestados se queja de que su trabajo se retrasa a menudo porque debe esperar el de otras personas o departamentos.
- ⇒ Un 30% dice que en su puesto de trabajo no tiene oportunidad de hacer lo que mejor sabe hacer.
- ⇒ Un 34% de los encuestados dicen que su superior consigue que se trabaje en equipo. Para un 83% es la mejor manera de sacar el trabajo adelante.
- ⇒ Un 6% dicen tener dificultades para comprender como se sienten los pacientes y un 12% dice que a veces ven a los pacientes como si no fueran personas o no les preocupa lo que les ocurre.
- ⇒ Para un 24% el trabajo que realiza dista de ser el que hubiera querido.
- ⇒ El trabajo exige respuestas a situaciones críticas en un 47% de los casos.
- ⇒ Para un 54% de los encuestados el trabajo se ve interrumpido con frecuencia.
- ⇒ En un 30% de los casos existen quejas por que la falta de información produce situaciones de incertidumbre e inseguridad.
- ⇒ Un 32% se queja de problemas de comunicación relativos al trabajo con otros servicios.
- ⇒ El 32% comenta que a lo largo de la jornada se producen cambios en las órdenes de trabajo.
- ⇒ En los casos de comportamientos agresivos en el centro de trabajo, en un 45% de los casos ha sido por usuarios o familiares de pacientes, por compañeros, en un 13% de los casos y por superiores en un 12% de los casos.
- ⇒ Para los encuestados el origen de esos comportamientos agresivos esta en trabajar con poco personal, en un 41% de los casos, por esperas largas por el servicio, en un 34%, por falta de medios, en un 33%, y por falta de coordinación con el equipo, en un 37% de los casos.

- ⇒ Un 15% de los que han sufrido dichos comportamientos no se ha sentido apoyado por sus compañeros o por el centro y/o dirección.
- ⇒ El 61% dice que no existe un sistema de alerta de agresiones o de ataques violentos.
- ⇒ El 71% dice que no existe en su centro un protocolo antiviolencia, y, en caso de existir, consideran que no es suficiente como medida de seguridad un 10%.
- ⇒ Para un 33% de los encuestados la transferencia de competencias a las comunidades autónomas no ha mejorado el funcionamiento de los centros.
- ⇒ Cuando se les pregunta por las situaciones que suponen un mayor grado de estrés y tensión, resaltan sobre todo: falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio (55%), la insuficiencia del tiempo dedicado al paciente (42%), carecer de medios técnicos y humanos para controlar situaciones de emergencia (41%), pasar continuamente de una tarea a otra sin tiempo suficiente (38%), personal y turnos imprevisibles (35%), cubrir temporalmente otros servicios por falta de personal (33%), no poder calmar el dolor de un paciente (33%), no conocer el funcionamiento de un equipo (29%), o, el trabajo que afecta a sus relaciones personales y familiares (21%)

SECTOR ENSEÑANZA SECUNDARIA.

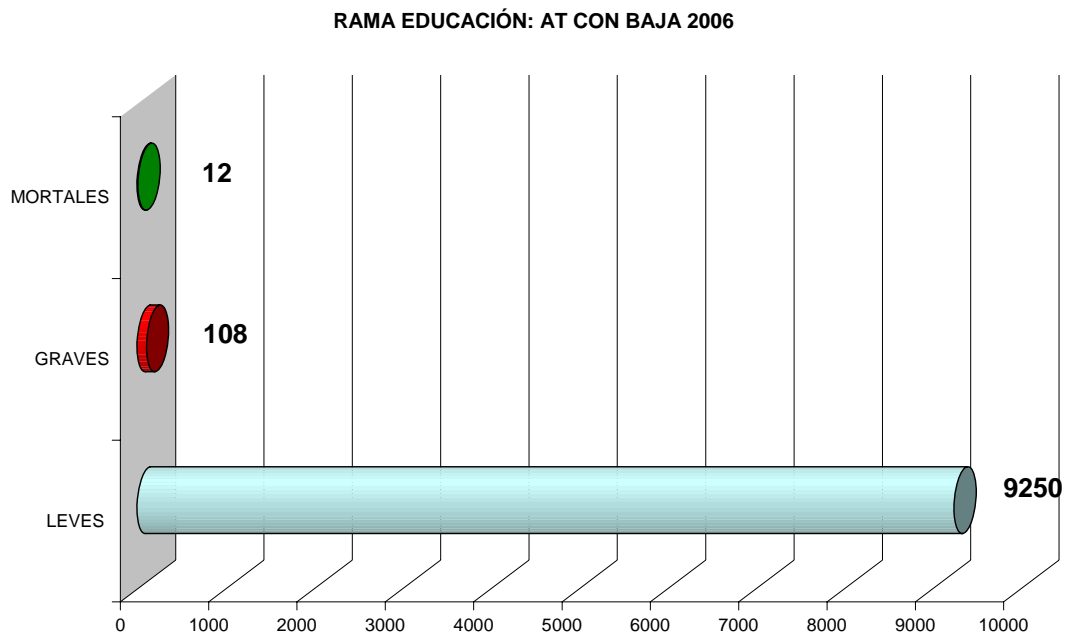
Para comprender los cambios en las condiciones laborales y por tanto en la salud de estos trabajadores, y debido a que ésta forma parte del Régimen General del Sistema Educativo Español, y por tanto interactúa con el entorno social, conviene resumir su historia contemporánea. *Hasta finales de los 60, la Iglesia Católica ejerció un monopolio casi absoluto por el doble beneficio que obtenía, fiscal/ ideológico. Aproximadamente desde los 70, siguió como principal proveedor privado, aunque la Enseñanza Pública pasó poco a poco a ser mayoritaria*, al atraer a las capas sociales más comunes, las medias. Algunos factores que contribuyeron en esta ruptura con el antiguo sistema educativo y que por tanto favorecieron al sector público, masificando la Secundaria, son: la migración a las ciudades, el proceso del “baby-boom”, el desarrollo industrial y la mano de obra cualificada.

Además, la normativa está en constante evolución: A) La LGE de 1970 reconoció por primera vez la responsabilidad estatal en la Educación, consecuentemente el sector privado pasó a ser subsidiario. B) La Constitución del 78, proclamó el derecho a la “libertad de educación” para elegir el centro escolar. C) La LODE de 1985, trató de fomentar la competencia de los centros privados, para conseguir más alumnado del sector público, por su atractivo económico. D) Todavía se necesita que algunos aspectos de la actual LOE 2/06, tengan un completo desarrollo normativo más concreto.

Una sinopsis de resultados y/o posibles problemas de este sector, sería:

- Modificaciones como: 1) Régimen General no universitario superior en la Enseñanza Pública, frente a la Concertada y Privada (MEC 07-08). 2) Cambios en la estructura familiar, destacando la falta de participación de los padres en la educación de sus hijos, lo que cada vez alarma más porque va relegando nuevas tareas que antes no tenían estos profesionales, especialmente al consistir su tarea principal en aportar los conocimientos esenciales a niños/as de 12-16/18 años. 3) Recursos legales que permiten a los centros privados seleccionar su alumnado, concentrando al de peor expectativas en la red pública que queda impotente ante esta realidad.
- Despreocupación social general y en particular por la Administración. Esta desvaloración facilitaría la desmotivación del trabajador.

- Presencia cada vez mayor del alumnado inmigrante, principalmente en la Pública.
- Adaptación a las nuevas tecnologías y a las consecuencias de los continuos cambios normativos. Por ejemplo, hay ciertas lagunas legales que pueden favorecer la falta de protección de estos trabajadores; además ven que tienen que mejorar constantemente sus herramientas de trabajo, como la información, cuyo medio masivo es Internet.
- Enfrentarse a estas realidades sin medios materiales y/o técnicos, ya sea porque son insuficientes y/o cualitativamente hablando, porque no se adecuan del todo a las necesidades sociales de cada momento.
- Las consecuencias de estas y otras características del sector, se suelen mostrar no sólo en la salud mental y social del trabajador (estrés laboral, alta carga mental...), sino que también pueden implicar un/os daño/s en la salud física. Aunque la investigación, recopilación y reconocimiento de la siniestralidad de este sector encuentran obstáculos (falta homologación en criterios y metodología, algunas CCAA no aportan información o ésta es obsoleta...), ofrecemos escuetamente los datos más actuales y fiables de AT con baja, siendo el total 9370 desde el punto de vista de su gravedad, incluidos los in itinere y sin olvidar que se refieren a la Educación en general (MTAS 2006):



ANÁLISIS DE DATOS GENERALES DEL SECTOR DE EDUCACIÓN SECUNDARIA:

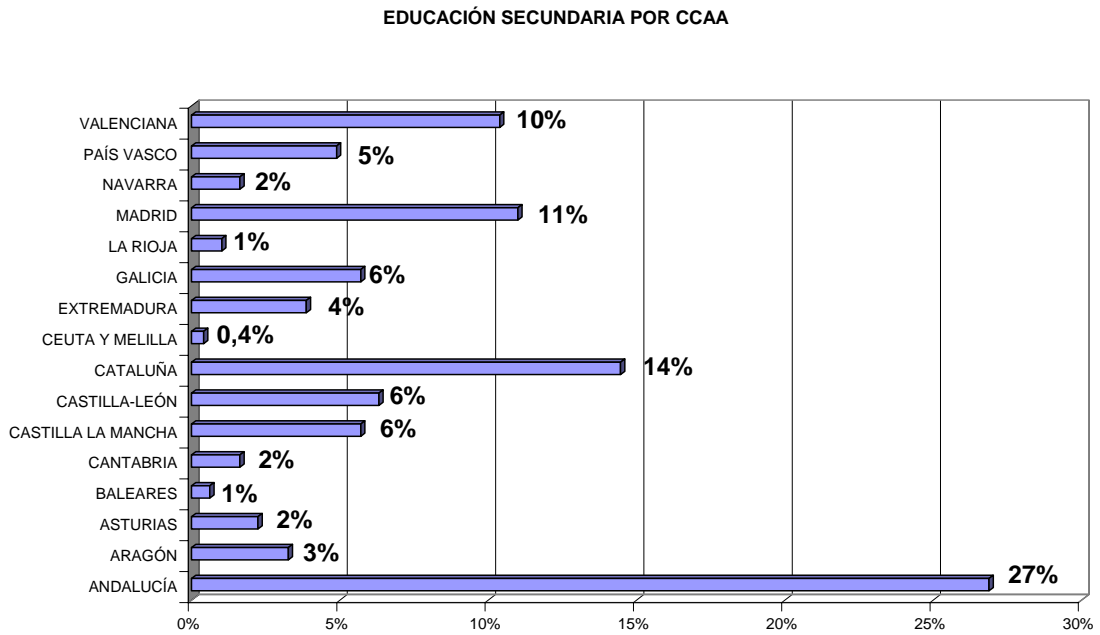
En nuestro primer estudio sobre riesgos psicosociales de los trabajadores del sector de Educación Secundaria, ya que el primer año sólo fueron analizados los de Primaria, hemos obtenido 491 cuestionarios, que constituyen a su vez, un 12,28%, respecto del total de los mismos de todos los sectores que hasta ahora llevamos.

El perfil de los trabajadores de este sector que han contestado sería:

- Predomina el **contrato fijo, 70%**, en comparación con los trabajadores temporales que representan sólo el 7 %. Este dato se podría explicar en parte por el alto grado de permanencia laboral de estos trabajadores, ya que en los cuestionarios también se demuestra que **el 81% lleva ya de antigüedad más de tres años**.
- Respecto al horario, el **69% tiene jornada continua**, seguida del 25% en jornada partida, y tan sólo el 1% trabaja en jornada a turnos, sin existir ningún porcentaje en el nocturno.
- El **45%** trabaja con la **categoría profesional de Técnico Superior**.
- La edad que sobresale es la comprendida **entre 30 y 45 años, el 44%**.
- Un **49% son mujeres, y 48% hombres** en consonancia con el dato social de que la educación va dejando de caracterizarse por su tradicional vocación del sexo varón, teniendo en cuenta además la progresiva incorporación de la mujer al mercado de trabajo, siendo la enseñanza uno de los ámbitos laborales donde más se ha ido incorporando.
- El **96%**, trabaja **de 35 a 40 horas semanales**.
- El **66%** tiene estudios de **Ingeniería Superior o de Licenciatura** y el 21% Diplomatura/ Ingeniería Técnica.

- El 11% ha recibido formación de riesgos psicosociales y el 18% información sobre los mismos. Por tanto son resultados que deberían mejorarse para que redunden positivamente en la salud de los trabajadores, ya que ambas actividades se complementan, como obligaciones legales de todo empresario respecto a sus trabajadores.
- Además los trabajadores encuestados de Educación Secundaria se distribuyeron por Comunidades de la siguiente forma, destacándose las tres primeras de mayor participación, de más a menos fueron Andalucía, Cataluña y Madrid:

COMUNIDAD AUTÓNOMA	TOTAL ENCUESTADOS
ANDALUCÍA	27%
ARAGÓN	3%
ASTURIAS	2%
BALEARES	1%
CANTABRIA	2%
CASTILLA LA MANCHA	6%
CASTILLA-LEÓN	6%
CATALUÑA	14%
CEUTA Y MELILLA	0,4%
EXTREMADURA	4%
GALICIA	6%
LA RIOJA	1%
MADRID	11%
NAVARRA	2%
PAÍS VASCO	5%
VALENCIANA	10%



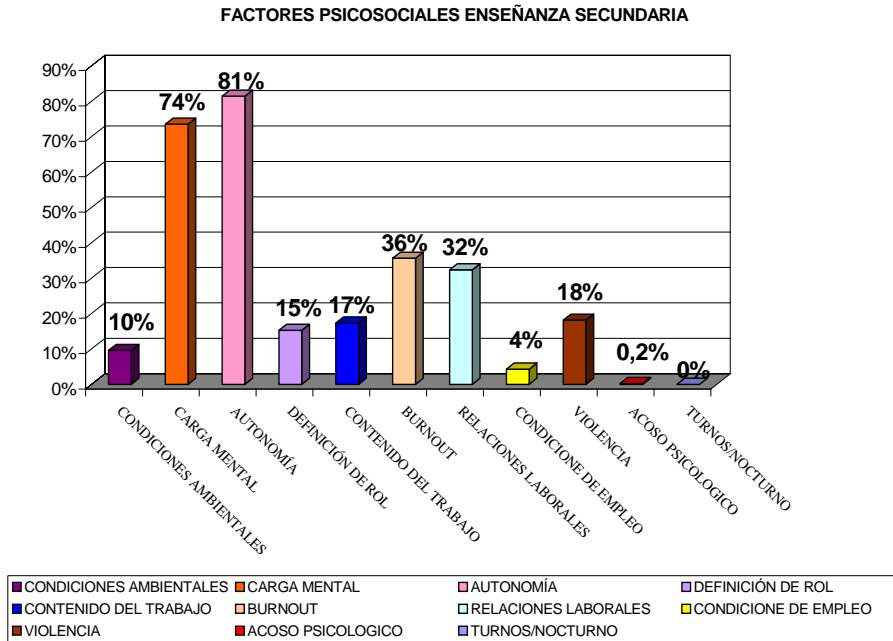
Análisis del sector Educación secundaria sobre el total del propio sector:

Los datos más relevantes sobre sus factores de riesgos psicosociales son:

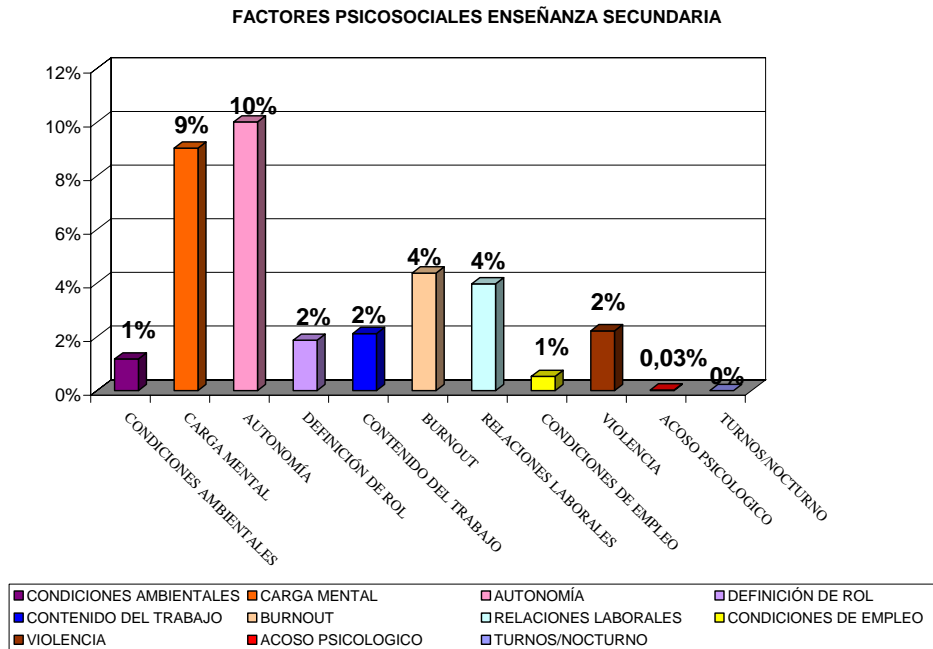
- El 10% realiza su trabajo en unas **condiciones ambientales** inadecuadas (temperatura, ruido...). Lo que puede deberse, por ejemplo, a trabajar en centros escolares donde no exista una renovación suficiente del aire, con mala disposición de las instalaciones, o bien porque el mantenimiento de las mismas es defectuoso o nulo, aulas con iluminación inadecuada...
- El 74% de los trabajadores presenta una alta **carga mental**, debida, entre otras razones, a tener que atender a un alto número de alumnos inmigrantes, incluso sin formación suficiente ni adecuada a la problemática de este tipo de alumnado cada vez más creciente socialmente, deben trabajar con plazos y fechas ajustadas según el calendario escolar, consecuentemente tienen una excesiva cantidad de trabajo por lo que deben realizar parte del mismo fuera del horario laboral en sus domicilios particulares, sin recursos suficientes al impartir o preparar sus clases, alta responsabilidad cualitativamente hablando por el servicio que prestan a la educación en la sociedad lo que significa un trabajo constante en la formación progresiva de sus alumnos...

- El 81% no dispone de **autonomía en su trabajo**. Destacamos que este dato resulte tan elevado, ya que les supone un margen muy escaso para tomar sus propias decisiones tan fundamentales para sentirse seguro y satisfecho en su trabajo, sin tensión, como por ejemplo sería ante situaciones tan frecuentes como tener que seguir trabajando aunque haya un alumno o más que sea problemático, y no tenga la libertad de expulsarlo de la clase cuando lo vea conveniente, para un buen desarrollo de su trabajo con el resto del alumnado.
- El 15% no tiene bien establecido el **rol**, es decir las funciones y responsabilidades que desempeña cada trabajador. Situación que perjudica tanto personalmente como a la propia organización del trabajo en sí o por departamentos o áreas, con mayor dificultad si además no obtiene apoyo por parte de sus superiores o compañeros,...
- El 17% considera que desempeña un trabajo carente de **contenido** o sentido. Debido a la monotonía, ritmos de trabajo elevados, falta de motivación ya que cada vez está menos valorado socialmente...
- El 36% dice **sentirse “quemado con su trabajo”**. Llegan a sufrir un estrés crónico, que se caracteriza por falta de motivación absoluta en su profesión, una pérdida de preocupación por todas las personas con las que trabaja compañeros, alumnos... Este agotamiento físico y psíquico es muy patente en este sector al estar en contacto con las personas a las que presta su servicio, incluyendo cada vez de forma más frecuente a los padres de los alumnos.
- El 32% opina que las **relaciones laborales** en su trabajo no son satisfactorias y por tanto deberían mejorarse. Debería fomentarse más las posibilidades de desarrollar dichas relaciones, o participar en los distintos grupos de trabajo. Esta comunicación y relaciones interpersonales se ve dificultada porque los trabajadores se sienten obligados a trabajar sin apoyo, incluido el de la Administración.
- El 4% siente inseguridad respecto a sus **condiciones de empleo**. Porque a la propia Dirección del centro no le conviene su ascenso profesional, o porque carece de formación para dicha promoción, realiza unas funciones que no tienen que ver con su salario...

- El 18% sufre **violencia o agresiones en su lugar de trabajo** ya sea física o psicológica (amenazas implícitas o explícitas hacia su bienestar y salud). Tanto por parte de otros profesores, como por sus superiores o por alumnos o los padres de los mismos.
- El 0,2% sufre **acoso psicológico en su trabajo**, conductas violentas de forma reiterada. Puede deberse a la misma procedencia que acabamos de citar.



La relación de estos factores psicosociales en Secundaria con el total de todos los sectores estudiados, 3996, se puede resumir



Análisis de las situaciones específicas contestadas en el sector de Enseñanza Secundaria:

- Presencian agresiones por parte de los alumnos el 73% frente al 25% de los trabajadores que contestan que no. Agresiones en las que se deberían tomar medidas preventivas (estudios, prácticas y políticas) cuanto antes ya que el porcentaje de los que contestan afirmativamente es bastante alto.
- El 64% dice que enseña a personas que no valoran la educación y tan sólo un 34% opina que sus alumnos sí valoran su función. Por tanto podemos decir que de nuestra muestra hay más profesores desmotivados debido a este menosprecio hacia su profesión y la finalidad de la misma.
- Un 78% opina que falta el respaldo de los padres ante problemas de disciplina de sus hijos en las aulas. Sería otra situación a tener en cuenta al hablar de motivación y carga de trabajo cualitativa, ya que sin la ayuda de éstos la presión que sufren los trabajadores es mayor.

- 50% afirma que imparte clases a un número elevado de alumnos. Es uno de los posibles aspectos que puede elevar la ya alta carga de trabajo desde un punto de vista cuantitativo.
- El 56% contesta que los alumnos intentan probarte en todo minuto para ver hasta dónde puedes llegar. Este resultado puede explicarse con el de la segunda pregunta del cuestionario, ya que tenemos un 64% que afirma sentir que sus alumnos no valoran la educación frente a un 34% que sí. Al no valorar al trabajador les da igual ponerle a prueba constantemente y de forma reiterada hasta llegar a un agotamiento total o burnout de dicho profesional.
- Un 76% indica que las presiones por parte de la Dirección para obtener determinados resultados en relación al centro no les supone mayor estrés y tensión pero para el 22% sí sería un posible estresor.
- Para el 43% su profesión sufre constantes cambios, como por ejemplo enfrentarse cada vez más a que la plantilla de las clases es mayoritariamente inmigrante y sin embargo no están lo suficientemente preparados ni tienen los recursos necesarios para seguir trabajando con esta realidad.
- El 55% sufre agresiones por parte de los alumnos. Dato que en parte puede deberse a la falta de motivación de los mismos respecto a la educación y recordemos que el 73% de los trabajadores encuestados presencia o ha presenciado agresiones por parte de los alumnos, también pueden producirse porque no se de importancia a estos actos violentos...
- Un 35% soporta la presión por parte de los padres para que les garanticen buenos resultados en la educación de sus hijos. Factor que indicaría una mayor tensión y menos autonomía para estos trabajadores.
- Para el 30% las situaciones violentas y agresiones se han convertido en un problema en el centro de trabajo. Las causas pueden ser variadas como que no existe un protocolo antiviolencia o éste no se aplica o los trabajadores no están informados sobre el mismo, la organización no procura que se mantenga un buen clima laboral o no lo mejora...

- Un 43% considera que la falta de recursos humanos y/o materiales, tales como necesitar de la intervención de otros perfiles profesionales como los psicólogos, o tener conocimientos de pedagogía... son posibles fuentes de estrés y mayor tensión en su trabajo.

- La mala organización del trabajo como no disponer de tiempo suficiente para las tutorías, la existencia de un reparto desigual del alumnado inmigrante... supone problemas en el desarrollo de su trabajo para el 47% de los trabajadores de este sector.

- El 33% cree que se debe mejorar el apoyo y la ayuda que pueda provenir de la Dirección ya que esta es nula o insuficiente para su trabajo, lo que provoca incertidumbre e inseguridad al compartir una red de actuación frente a posibles conflictos, situaciones estresantes y difíciles.

- El 56% dice que sí carece de apoyo y ayuda por parte de la Administración; circunstancia que facilita entre otros hechos, los posibles conflictos laborales, falta de material adecuado para impartir las clases...
 - Para el 56% el profesor se encuentra en una situación de indefensión del profesor frente a sus alumnos que le provoca tensión y estrés en el desarrollo de sus funciones. Este dato se puede relacionar y explicar con los demás recogidos sobre situaciones violentas y agresiones y más teniendo en cuenta la falta de apoyo social frente a las mismas, todo esto facilita el crear un estado de desamparo que sufren estos profesionales.

 - Además un 41% desarrolla otras tareas que no son propiamente de la enseñanza, lo que facilita a que el trabajador se sienta inseguro más tenso, ambigüedad de rol...

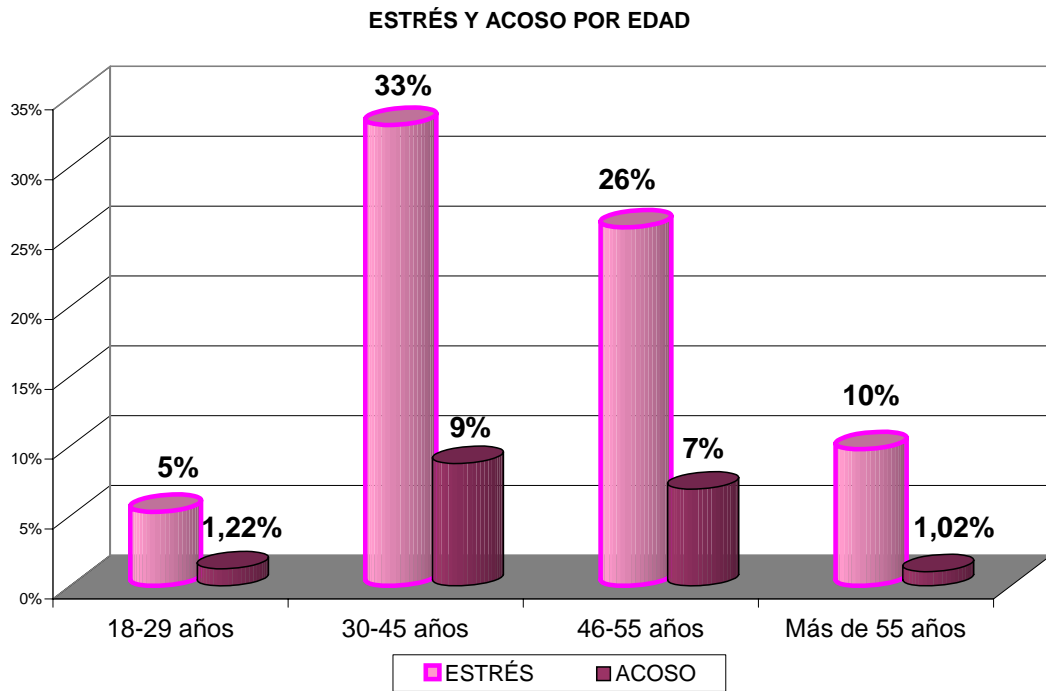
ANÁLISIS DE RIESGOS ESPECÍFICOS DE EDUCACIÓN SECUNDARIA RESPECTO AL TOTAL DE SU PROPIO SECTOR:

Este apartado trata de examinar las distintas relaciones que se producen entre varios elementos que pueden influir en mayor o menor medida en los procesos de acoso y/ o estrés. Respecto al análisis específico del estrés, hemos tenido en cuenta la interacción de distintos factores, tales como, carga mental, autonomía y condiciones de empleo. En cuanto al acoso los factores recogidos son, violencia, relaciones laborales y acoso psicológico.

Edad:

- Del total de trabajadores de Enseñanza Secundaria, el 5% de los que sufren estrés alto tienen una edad comprendida entre los 18 años y 29. En cuanto al acoso el 1,22% tiene la misma edad.
- En el siguiente tramo, es mayor el porcentaje que sufre estrés 33%, que el del acoso 9%.
- De los trabajadores de este sector, entre los 46 años y los 55 años, el 26% sufre estrés y el 7% acoso.
- De los de más de 55 años, el 10% sufre estrés y el 1,02% acoso.

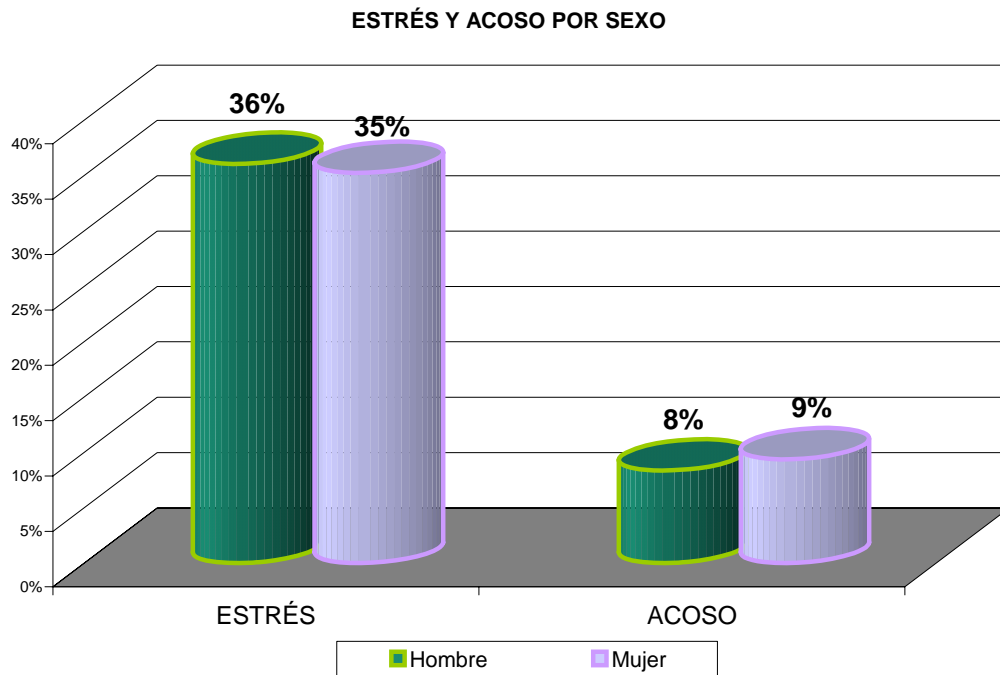
Por tanto dentro de este sector los trabajadores que más probabilidad tienen de sufrir estrés alto y acoso alto, son los de 30 a 45 años seguidos de los de 46 a 55, y se ve claramente que el riesgo de acoso es residual respecto al estrés.



Sexo:

- Del total de hombres, el 36% sufre estrés y el 8% acoso.
- Del total de mujeres, el 35% sufre estrés y el 9% se ve sometido a comportamientos de acoso.

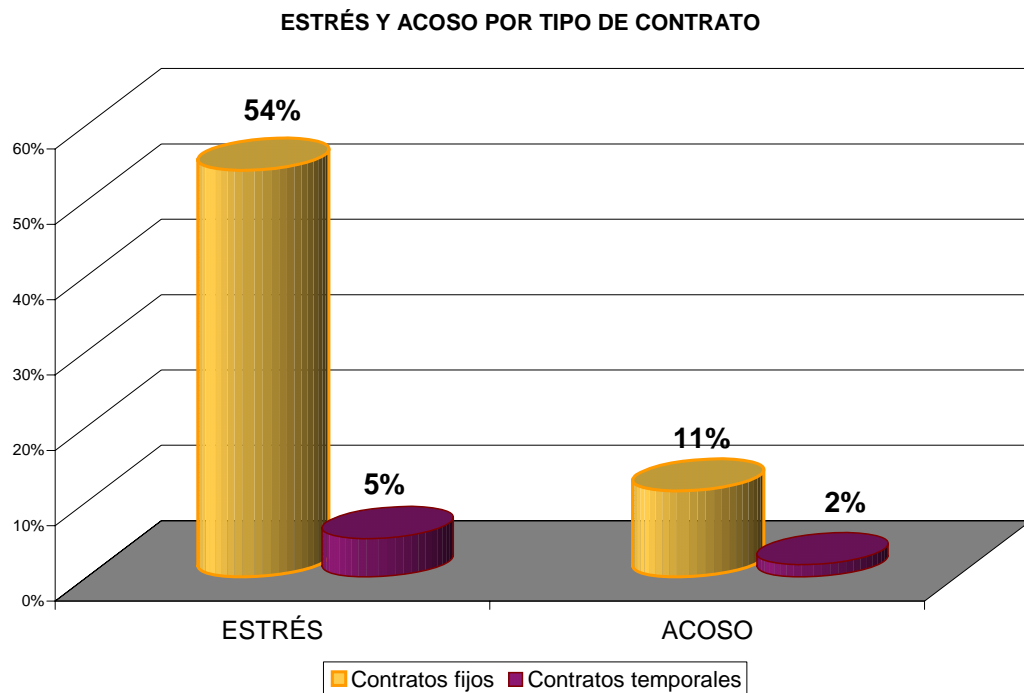
Al igual que en la variable edad, predomina el riesgo de estrés alto frente al de acoso alto, además se aprecia que ambos riesgos se dan casi con la misma probabilidad independientemente de que el sexo de los trabajadores sea hombre o mujer.



Tipo de contrato:

- Del total de trabajadores encuestados de este sector con contrato fijo, el 54% sufre estrés alto y el 11% acoso alto.
- En cuanto a los temporales, el 5% sufre estrés alto y el 2% se encuentra sometido a comportamientos de acoso alto.

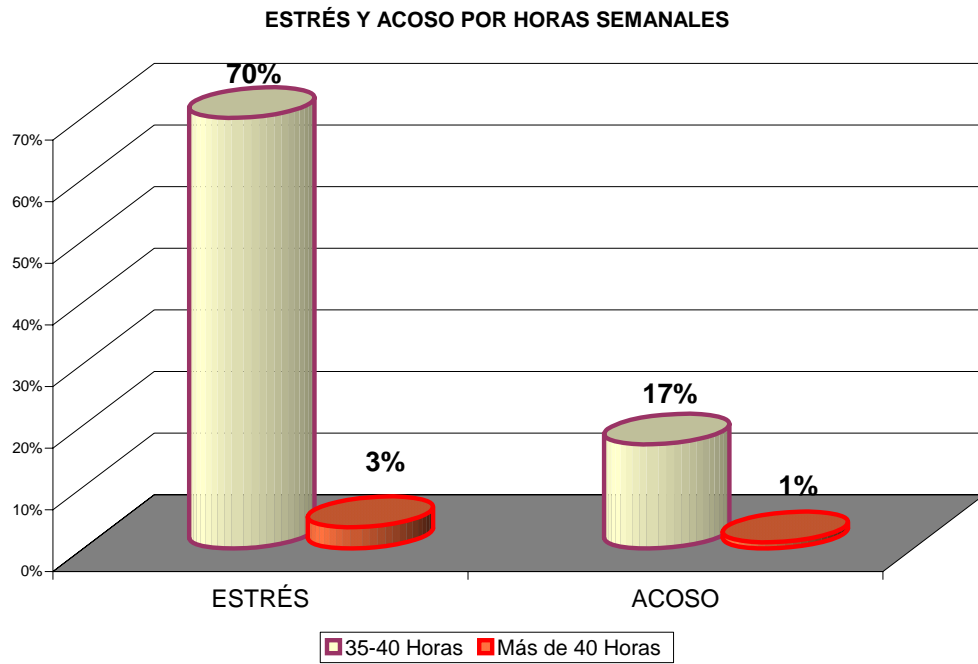
Por tanto también resalta el estrés sobre el acoso, habiendo mayor probabilidad en los trabajadores fijos.



Horas semanales:

- Del total de trabajadores encuestados que trabajan entre 35 y 40 horas semanales, el 70% sufre estrés y el 17% acoso.
- Del total de trabajadores trabajan más de 40 horas semanales, el 3% sufre estrés y tan sólo el 1% acoso.

También el estrés alto prevalece ante el acoso alto, especialmente en los trabajadores cuyo horario es entre 35 y 40 horas a la semana.



6.3. Grupos de discusión.

Los tres grupos de discusión realizados durante este año tienen las siguientes características:

Nº participantes	Sector	Tamaño empresa	Función o perfil	Sexo y edad
6	Educación Secundaria	Pequeña	Trabajadores y Delegados	Mixto 35-50
7	Telecomunicaciones	Mediana	Trabajadores y Delegados	Mixto 30-45
6	Teleoperadores, coordinadores	Mediana	Trabajadores y Delegados	Mixto 30-45

Sus conclusiones vienen confirmadas por varias apreciaciones textuales y son las siguientes:

- Podemos afirmar que **los riesgos psicosociales existen de forma constante y relevante** según la opinión de los asistentes. Esta situación les produce un detrimento en su salud tanto física, como psíquica y en sus relaciones sociales y familiares.

“Por otro lado, el estrés que se provoca se va acumulando no es algo factible poco a poco va saliendo el estrés el mal humor, te quemas. En fin, y en este momento es cuando empieza a caer el tema poco a poco pasas a esa dinámica y como ves que tampoco pasa nada, en el sentido de que oye es que es mi salud, tengo que ir al médico pero no le encuentras salida. Es decir tú vas al médico y te dan un apaño pues eso una pastillita, te dan quince días de reposo, pero vuelves al mismo sitio de antes. Nos hace falta algo más es estrés que va saliendo es un conjunto de todo eso. Soluciones, yo creo que reconocer el trabajo de la gente”.

“...para poder paliar esto ... es la necesidad que tiene el sistema educativo español como ya lo tienen en otros sistemas educativos de introducir nuevos perfiles profesionales, cuando aquí hace falta introducir mediadores sociales, graduados sociales, psicólogos... gente que relacione esos centros educativos con la sociedad del entorno, con los padres y las madres porque así evitaría muchas de estas cosas”.

- Aunque tengan una idea del significado y la repercusión de los riesgos psicosociales (estrés, burnout, violencia, acoso sexual, acoso moral...) a algunos les **falta información sobre la definición** de los mismos y sobre todo de cómo actuar en éstos casos. Este desconocimiento es la base de una falta de cultura preventiva, carencia que repercute negativamente en los trabajadores.

“...Creo que los factores psicosociales es algo bastante importante. Más que nada por todo lo que te afectan en el trabajo...”.

“...no es que los conozca pero los sufrimos. Hay trastornos del sueño trastornos gástricos, nervios, estrés y ansiedad es lo que más se va acentuando...”.

“Tengo una ligera idea en riesgos psicosociales. Fundamentalmente creo que está en torno a enfocarse a lo que viene conociéndose como mobbing, acoso en castellano y el síndrome del quemado o burnout”.

- **La evaluación** de riesgos laborales apenas recoge o directamente no tiene en cuenta los riesgos psicosociales, a pesar de ser una de las obligaciones fundamentales de todo empresario para prevenir y proteger la salud y la seguridad de sus trabajadores.

“Como delegado se ha intentado el que la empresa tome cartas en la situación, que haga evaluaciones en el asunto de este tipo y así llevamos 7 y 8 años pidiéndola una y otra y otra y bueno seguimos igual que hace casi seis años cuando arrancamos con temas de prevención. Es decir seguimos con que la empresa lo vamos a estudiar, lo vamos a mirar y seguimos igual con que no se hace nada”.

“...has dicho una cosa muy importante en tu empresa hay evaluación de riesgos, pero ¿están incluidos los riesgos psicosociales?... Realmente no lo incluye. Lo más que se ha hecho son entrevistas así aleatorias. Sí pasan una encuesta para ver la percepción del trabajador en la empresa, cómo es el clima laboral. Y a través de esa encuesta extraen datos y conclusiones y dicen pues esto es lo que fallamos más como empresa o en lo que estamos más contentos,... Pero ten en cuenta que la evaluación es por un técnico del servicio de prevención mancomunado de telefónica, que evalúa espacios, luminosidades”.

- Dentro de los factores que más preocupan y que incrementan el **estrés laboral**, está la carga mental de trabajo debida entre otras razones, al aumento del ritmo de trabajo, la alta presión que sufren los trabajadores para conseguir los objetivos que la empresa les imponen, acentuada dicha exigencia por la acumulación de las funciones que tienen que atender, en un tiempo escaso para realizar bien su trabajo y sin la debida formación ni recursos.

“Prácticamente con un látigo te obligan a producir lo máximo posible en el menor tiempo posible. Con lo cual tienes que ir súper deprisa con unos sistemas informáticos que no funcionan y se te quedan colgados, tienes que cumplir unos cánones que te imponen que son muy difíciles y entonces están también bien pendientes de los descansos porque los miran con lupa y buscan que produzcas lo máximo posible”.

“...que los poderes públicos tomen conciencia de esa realidad y que nos den herramientas, y que la sociedad intente por lo menos apoyar al profesor, que le de esa herramienta que le ha quitado poco a poco en los últimos 20 años”.

“Sí que me afecta la sobrecarga de trabajo eso sí llegar el primer trimestre y justo antes de navidad tensiones musculares”.

“No tener un futuro claro y que la gente no tenga muy claro dónde vamos a estar en 2 o 3 años eso provoca también estrés, inquietud, entonces en general es un poco eso la presión de trabajo. La competencia que se nota que los jefes también aprietan porque hay que sacar unos beneficios unos objetivos”.

“No se preocupan de toda la presión que tenemos, ni de las llamadas que tenemos que coger a la hora ni nada”.

“Te puedo decir de riesgos psicosociales, la presión que te entra con las llamadas a una velocidad de vértigo”.

“Tenemos objetivos del grupo, objetivos de XXX España, objetivos del área, objetivos de tu departamento y objetivos personales que te establece tu mando”.

- Existen **conflictos en la estructura jerárquica** por distintas causas como:
 - Estilo de mando autoritario.
 - Falta de canales de comunicación e información.
 - Escasa o nula participación de los trabajadores en las empresas.

- Relaciones insatisfactorias entre trabajadores y entre empresa y esto genera mal clima laboral.

“Los propios compañeros también porque luego te dan una nota al mes, que se llama de calidad. Te evalúan del cero al cinco, entonces tienes que llegar a cierta nota porque sino estás fuera. Es un clima súper competitivo”.

“...habéis hablado de aspectos que son muy importantes como la falta de apoyo, tenéis falta de recursos, que no hay comunicación...Es un problema cultural y de clases sociales”.

“...el problema es tener cierta información de la empresa no sabes cuales son realmente tus funciones o no, si esto lo haces hoy o no si esto no lo hiciste pero lo vas a hacer”.

- Los trabajadores manifiestan que no se valora nada su labor social y/o profesional, que tienen que trabajar en unas condiciones de precariedad laboral y de inestabilidad en el empleo, en una organización de trabajo que no está bien estructurada y con mediocres sueldos. Estas situaciones pueden desencadenar un agotamiento mental y físico que se conoce por el término **burnout** o síndrome del quemado.

“Todo podría ser mucho mejor en tanto en cuanto la educación tuviese una prioridad en valores en el objeto social”.

“Hoy en día en Secundaria, mucho más que en Primaria, el burnout está suele estar sobre la mesa. Y porqué el síndrome del quemado, porque ante la impotencia y no tener herramientas para solucionar problemas de disciplina y de convivencia, tiras la toalla y pasas olímpicamente. Esto tiene una progresión geométrica”.

“Yo no creo que puedas trabajar de teleoperador más de dos o tres años, porque acabas quemado y como mínimo te llevan a otra campaña completamente distinta”.

“También es que mi caso son 7 años pasando como externa es que estoy muy quemada, es la sensación de ingenieros y tal”.

- Entre las medidas propuestas por los trabajadores, una de las que más demandan ante la existencia de conflictos laborales es la **actuación de la Inspección de Trabajo**. Respecto a recurrir al **Delegado de Prevención**, éstos carecen de medios y recursos suficientes por lo que no pueden desempeñar bien sus funciones como representantes de los trabajadores lo que supone un retroceso en los derechos adquiridos por los mismos.

“Pero es que en Madrid dices que vaya el inspector de trabajo y depende del inspector con que des... entonces puede haber como ocho denuncias. Hemos conseguido la última que eso sí que era un abuso total de las horas médicas”.

“Sí pero tú te refieres a una encuesta de clima, sacan conclusiones, actúa como lo considera y poco más. La encuesta la hace la empresa, quiero decir, nosotros no somos partícipes ni yo como sindicato ni como delegado de prevención. Ni siquiera se sabe qué área de la empresa la ejecuta”.

“Nosotros como representantes a veces te llega alguien pero los mandos y los propios compañeros son los que van a detectar que alguien no está bien. Porque yo como compañero me siento moralmente responsable de que alguien a mi lado esté sufriendo un acoso o una quemazón por un jefe o a la inversa un jefe que ve que a este compañero éste otro le tiene enfilado. Y ese tipo de síntomas y manifestaciones ya somáticas porque muchas veces hay bajadas en el rendimiento”.

- En general los trabajadores están de acuerdo que una de las necesidades y por tanto una de las soluciones fundamentales para mitigar los riesgos psicosociales que vienen padeciendo, sería la **información y la formación** en esta materia tanto para los Delegados de Prevención como para el resto de los trabajadores, y sería conveniente incluir también como destinatarios a los mandos intermedios, jefes de trabajo y empresarios.

“La carencia de formación por ejemplo a nosotros nos influye muchísimo”.

“También son necesarios, la formación del profesorado, el reconocimiento social y también el apoyo de los equipos directivos, eso es lo fundamental”.

- En los **procesos de violencia o de acoso**, los trabajadores tienden a inhibirse y por tanto es muy difícil conseguir el testimonio de los trabajadores, porque existe miedo a perder su trabajo o a sufrir otras consecuencias como despidos o no obtener una promoción profesional. La violencia se muestra mediante amenazas, insultos e incluso agresiones físicas. La falta de apoyo por parte de superiores o jefes o mandos intermedios facilita el desarrollo de estos procesos y tampoco hay protocolos de actuación en caso de acoso.

“Se da el acoso en el mismo profesorado, es decir, hay falta de solidaridad entre los propios compañeros”.

“...el profesor de Educación Física lo cogió lo redujo como pudo y se lo llevó a la Directora y se quedó lívido y me dijo, hoy me han destrozado el día porque no me podía imaginar bajo ningún concepto, que una agresión contra mi fuera tan directa y además tan grave, dice si me llega a dar hubiera perdido el conocimiento”.

“...acoso por parte de los padres, de los alumnos e incluso de la misma Administración, porque te deja con el culo al aire porque no te ayuda”.

“A mi me ha costado legitimar que dos compañeras tenían depresión y por acoso directo me ha costado la promoción durante dos años”.

“...el Director territorial comercial de mi zona... llegó a la empresa hace seis años, y un despido al año por acoso, sí hace un despido por año o que tú pidas la baja”.

- Siendo sectores con más plantilla femenina, se da cierta **discriminación** respecto a las mujeres trabajadoras. Entre los motivos de este menosprecio los asistentes apuntan en general, la dificultad que encuentran por el hecho de ser mujer y trabajadora al intentar su acceso a puestos de la dirección, o por razones de absentismo. Además sufren en mayor medida la falta de medidas que permitan una mejor conciliación de su vida laboral y familiar.

“El problema es enfocar las ausencias a todo lo que ocurre con una mujer. Hay que incentivar que las mujeres se queden embarazadas. Que tenéis unas revisiones que nosotros no tenemos, que tenéis hijos etcétera y eso no lo miran”.

“Diferencias de género por supuesto que las hay y en la sociedad. En las empresas el empresario que se sienta aquí en este sector va a decir que todo lo que tenga que ver con atención a clientes va a elegir en principio a personal femenino... Pero claro también nos encontramos en el volumen de trabajadores que la escala más baja la que menos valor se le da, es precisamente a los que atienden a los clientes. Entonces precisamente hay de entrada una discriminación. En el resto de escalas evidentemente si vemos los consejos de todas las compañías representadas el porcentaje de mujeres es bastante bajo, por no decir nulo”.

“Yo una cosa que quería decir a nivel organizacional y de riesgos psicosociales que aquí como yo soy la única mujer, que es un factor de riesgo añadido, superamos en paridad no se si el 63 o 64% y esto es doble dificultad y vuelvo a explicar mi situación...la mujer se sigue encargando de la mayoría de las responsabilidades de la casa y eso es un factor de estrés porque si tienes una entrevista con un padre y tienes que ir a buscar al niño al colegio todo eso te crea también tensión”.

7.- CONCLUSIONES A LA FINALIZACIÓN DEL ESTUDIO TÉCNICO

El concepto de factores psicosociales tiene la facultad de afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo. Se comprende, pues, que unas condiciones psicosociales desfavorables sean el germen de la aparición de conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo (absentismo, conflictividad laboral, baja productividad...), así como de ciertas consecuencias perjudiciales para la salud y bienestar del trabajador (estrés, desmotivación...).

Por otro lado las exigencias, las demandas laborales o los factores psicosociales – asumidos como condiciones objetivas– derivan de la organización del trabajo, del tipo de actividad y de las relaciones que los trabajadores establecen entre sí. Es decir cobran materialidad en función de la presencia de los trabajadores en un centro laboral, desplegando sus potencialidades. No es posible concebir el trabajo nocturno a menos que haya trabajadores que trabajen de noche. No es posible asumir una supervisión estrecha si no hay un supervisor que permanentemente esté vigilando el cumplimiento de la tarea por parte del trabajador en los tiempos y con la calidad suficiente.

Sin embargo, si escapan al control de los trabajadores –por ejemplo la máquina impone un ritmo elevado de trabajo– se pueden llegar a constituir en la causa inmediata de trastornos mentales, o si no es así y el trabajador puede controlar su ritmo de trabajo, las probabilidades de sufrir algún daño sobre la salud serán menores.

Las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual a partir de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en la satisfacción en el trabajo.

Existen algunas otras consecuencias negativas que son indicadoras de malas condiciones de trabajo, tales como las alteraciones en la vida de relación (relaciones hostiles y agresivas hacia el grupo de relación más cercano) y el absentismo laboral, los cuales son comunes también entre la población trabajadora.

Estos indicadores, que generalmente son considerados como de responsabilidad individual de cada trabajador, son indicadores primarios y muy sensibles de que algo está sucediendo en el interior del lugar laboral. Darles seguimiento puede arrojar información muy valiosa, que permita generar acciones para contrarrestar los efectos perniciosos sobre la salud de quienes empiezan a presentar estas conductas.

Cualquier situación o condición que presiona al individuo en su actividad laboral puede provocar la reacción de estrés. E incluso, en ocasiones, aunque la situación objetivamente no sea muy estresante (por ejemplo, puede que sea agobiante para un individuo, pero que no lo sea para otro), si un individuo interpreta dicha situación como un peligro, o como una amenaza potencial, surgirá la reacción de estrés. Algunas actuaciones que contribuyen a su aparición:

- Exceso y falta de trabajo.
- Tiempo inadecuado para completar el trabajo de modo satisfactorio para nosotros y para los demás.
- Ausencia de una descripción clara del trabajo, o de la cadena de mando.
- Falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral.
- No tener oportunidad de exponer las quejas.
- Responsabilidades múltiples, pero poca autoridad o capacidad de tomar decisiones.
- Superiores, colegas o subordinados que no cooperan ni nos apoyan.
- Falta de control o de satisfacción del trabajador por el producto terminado fruto de su trabajo.
- Inseguridad en el empleo, poca estabilidad de la posición.
- Verse expuesto a prejuicios en función de la edad, el sexo, la raza, el origen étnico o la religión.
- Exposición a la violencia, a amenazas o a intimidaciones.
- Condiciones de trabajo físico desagradables o peligrosas.
- No tener oportunidad de servirse eficazmente del talento o las capacidades personales.
- Posibilidad de que un pequeño error o una inatención momentáneos tengan consecuencias serias o incluso desastrosas.
- Cualquier combinación de los factores anteriores.

Por tanto, podemos concluir a partir de este estudio que:

- Han aumentado los trabajadores que trabajan en unas condiciones ambientales deficientes, ya sea por nivel de ruido, temperatura o, espacio de trabajo. En sectores donde estos factores además de riesgo de seguridad pueden desencadenar en riesgo psicosocial hemos comprobado que no se miden ni se toman medidas para reducirlos y hacer el lugar de trabajo más saludable.
- Se ha producido un aumento de la carga mental, lo que significa que los trabajadores se ven obligados a trabajar en fechas y plazos ajustados.
- Ha aumentado también la falta de autonomía, lo que parece evidenciar es la falta de organización del trabajo, y, que nos encontramos con sectores excesivamente “mecanicistas”.
- Un mayor porcentaje de trabajadores encuentran su trabajo carente de sentido, lo que parece poner de manifiesto que nos encontramos con un mercado laboral desmotivado e insatisfactorio.
- Se ha reducido el número de trabajadores que ponían en duda su futuro profesional, no obstante, una gran mayoría de encuestados consideran que las funciones que realizan no se corresponden con el salario que reciben.
- A pesar de que se ha reducido el número de trabajadores acosados se ha producido un incremento tanto de malas relaciones laborales como de situaciones de violencia y agresiones en los lugares de trabajo. Puede ser, que el mobbing se ha hecho “visible”, los “mass media” cada vez se hacen más eco sobre el acoso, cada vez aparecen más sentencias sobre estos tipos de comportamiento, sin embargo, paralelamente se está produciendo un Acoso “oculto” dado que han empeorado las relaciones laborales a través de falta de comunicación, falta de apoyo entre los compañeros, aumento de comportamientos violentos y de agresiones sobre todo verbales, que atentan contra la dignidad de las personas.

La investigación ha puesto de manifiesto la importancia de los factores psicosociales cuyo origen son las estrategias de organización de trabajo como una de las causas relevantes de las enfermedades que constituyen la principal causa de muerte en el mundo industrializado: las enfermedades cardiovasculares.

Las características centrales de la organización taylorista del trabajo—disociación entre el diseño y la ejecución de tarea, segmentación y parcialización y estandarización de la tarea—siguen vigentes en la mayoría de las empresas y no solamente en las industriales.

La investigación ha aportado evidencias del efecto sobre la salud y bienestar de factores psicosociales como:

- ◆ Bajo control del contenido de la tarea: implica dos subdimensiones, oportunidad para desarrollar las habilidades propias y autonomía.

- ◆ Alta exigencias psicológicas: tiene una doble vertiente:
 - ◆ Cuantitativa: volumen de trabajo o tiempo para realizarlo. Si el tiempo es insuficiente las altas exigencias se presentan como ritmo de trabajo rápido, imposibilidad de llevar el trabajo al día; altas exigencias que producen Estrés y Fatiga y están en la base de diversas enfermedades.
 - ◆ Cualitativa: exigencias emocionales.

- ◆ Exigencias cognitivas: tratan sobre la toma de decisiones, tener nuevas ideas, memorizar, manejar conocimientos y controlar muchas cosas a la vez.

- ◆ Exigencia psicológicas: incluyen aquellas que afectan a los sentimientos, sobre todo cuando requieren de la capacidad para entender la situación de otras personas que también tienen emociones; el trabajador tiene que tratar de no involucrarse en la situación y de no confundir los sentimientos de los usuarios/pacientes, con los suyos y esto puede ser causa de ansiedad y fatiga psíquica.

Respecto al **Acoso psicológico** en el trabajo, hemos encontrado que los encuestados apenas reconocen las manifestaciones de mobbing excepto que se les pregunte cuestiones concretas; lo que nos indica una falta de formación e información sobre este riesgo que se está manifestando. Hecho que hemos podido comprobar a través de variables como la organización del trabajo, la falta de relaciones interpersonales, la estructura jerárquica de la empresa, la mala resolución de conflictos y el clima de agresión y violencia presente en los centros de trabajo. Sin embargo se ha producido en todas las actividades un incremento de comportamientos violentos exteriorizados básicamente a través de insultos y amenazas, poniendo de manifiesto un ambiente de trabajo “hostigador”.

Ya hemos hecho referencia en varias ocasiones que, hay que clarificar previamente la ubicación de los riesgos psicosociales en relación con los riesgos de seguridad, de higiene e incluso ergonómicos. Sin ningún tipo de duda estamos hablando de la misma problemática en términos de prevención de riesgos laborales pero con unas características específicas que conviene resaltar.

La prevención de riesgos laborales debe situar prioritariamente el problema de la gestión preventiva, es decir, en la gestión que en la medida de lo posible dificulte la materialización del riesgo en accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Efectivamente, y en segundo término en acciones preventivas de carácter reactivo que se desarrollan cuando el accidente o enfermedad ya se ha producido. Eso debe servir también para los riesgos psicosociales dado que puede establecerse un esquema de referencia en cuanto a la conceptualización de la prevención de la seguridad y lo psicosocial.

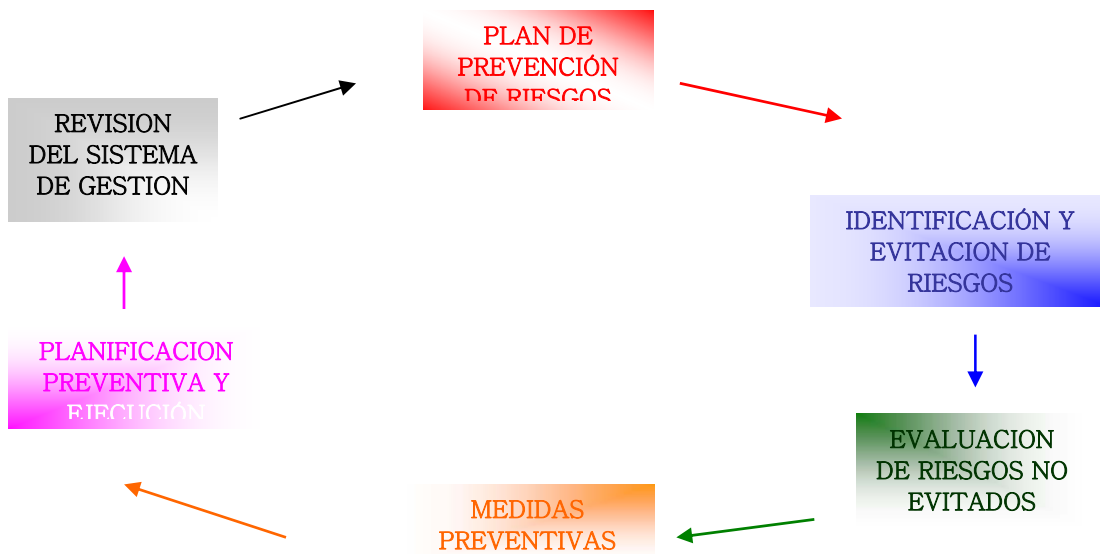
7.1.- RECOMENDACIONES PRÁCTICAS.

En primer lugar, en todas las empresas deben evaluarse los riesgos psicosociales (art. 15.1.b. LPRL Ley 31/95). Esta evaluación debe realizarse con una finalidad preventiva (art 2.2 y 2.3 del RSP). Debe tener como objetivo proporcionar un mejor conocimiento para poder controlar los riesgos de forma eficaz, ya que partimos de que la evaluación no es un fin en sí misma ni una mera prescripción burocrática de obligado cumplimiento. Art. 2.2 y 2.3 del RSP:

- 2.2.- La puesta en práctica de toda acción preventiva requiere, en primer término el conocimiento de las condiciones de cada uno de los puestos de trabajo, para identificar y evitar los riesgos y, evaluar los que no pueden evitarse.
- 2.3. A partir de los resultados de la evaluación de riesgos, el empresario planificará la actividad preventiva cuya necesidad ponga aquella, en su caso, de manifiesto.

En segundo lugar, pasaremos a la adopción de medidas preventivas ante los riesgos psicosociales. Ésta deberá realizarse en primer término en origen tal y como prevé la ley (LPRL art 15.1.c Ley 31/95), es decir, cambiando los aspectos nocivos de la organización del trabajo (LPRL art. 4 7 d Ley 31/95) para que ésta sea más saludable. En segundo término, anteponiendo las medidas de protección colectiva frente a las medidas de protección individual (LPRL 15.1.h Ley 31/95).

Gráficamente puede delimitarse del siguiente modo:



Los riesgos psicosociales que han sido evaluados en este estudio obligan a finalizar este informe orientando una serie de medidas que han de ser adoptadas de cara a una sustancial mejora del entorno laboral.

Los riesgos emergentes de tipo psicosocial como el Mobbing, y el Burnout debe ser prevenido y tratados como una amenaza real para la salud física y mental de los trabajadores.

Como hemos dicho, hoy en día la mayoría de los trabajadores trabajan a un ritmo frenético, sin límites de horarios, en tareas repetitivas o con presiones para llegar a un mínimo de rendimiento, lo que dibuja un ambiente laboral insalubre, pero lo cierto es que se puede tener un trabajo saludable psicológicamente si en la organización del trabajo permite:

- Tener el control sobre el propio trabajo, es decir, que el trabajador tenga la oportunidad de desarrollar sus habilidades, tener suficiente autonomía con capacidad de decisión sobre las tareas y poseer un control sobre las pausas y ritmo de trabajo.
- Tener un volumen de trabajo adecuado en relación al tiempo.
- Disponer del apoyo social adecuado, que los trabajadores se puedan relacionar entre sí, sentirse apoyados por superiores y mandos intermedios para poder sacar el trabajo adelante y poder conciliar la vida familiar con la laboral.
- Disfrutar de recompensas justas por el trabajo realizado, es decir, tener un salario digno, estabilidad, posibilidad de promocionar, realizar tareas adecuadas a la cualificación profesional, ni por encima ni por debajo de nuestras capacidades, tener respeto, reconocimiento y apoyo por el trabajo realizado y recibir un trato justo.
- Proporcionar la información necesaria para realizar el trabajo, y de forma clara y precisa para procurar una correcta definición del rol.

- Identificar las necesidades formativas de los trabajadores tanto en materia de gestión del trabajo como de prevención.
- Diseñar planes de formación en orden a las necesidades identificadas.
- Una de las reglas prioritarias para reducir el estrés laboral es promover el cambio en las condiciones de trabajo y esto se consigue:
 - Asegurando que las responsabilidades laborales son acordes con la capacidad del trabajador.
 - Definiendo claramente las funciones y responsabilidades del trabajador.
 - Mejorando la comunicación tanto entre compañeros como con superiores.
 - Promoviendo oportunidades de interacción social entre los trabajadores.
- Estableciendo horarios de trabajo compatibles con las demandas y responsabilidades de los trabajadores fuera del trabajo.
- Realizando Reconocimientos médicos específicos adaptados al puesto de trabajo y al trabajador y que incluyan los riesgos psicosociales.

El proceso necesario para iniciar un **programa de prevención** contendría los siguientes pasos:

- ❖ Identificar el problema: el absentismo laboral o la presencia de algunas enfermedades nos pueden dar una idea de la situación de estrés laboral por lo que es conveniente:
 - Mantener entrevistas y contacto directo con los trabajadores.
 - Hacer encuestas de satisfacción.
 - Medir la percepción de los trabajadores sobre las condiciones de trabajo.

- ❖ Diseñar instrumentos de intervención:
 - Localizar los factores de riesgo psicosocial
 - Proponer y priorizar estrategias de intervención.
 - Establecer protocolos de actuación ante casos de violencia, tanto física como psicológica.
 - Comunicar los planes de intervención y los protocolos a los trabajadores.

- ❖ Evaluar la intervención:
 - Realizar evaluaciones a corto y largo plazo.
 - Medir la percepción de los trabajadores de las condiciones de trabajo, estrés, satisfacción y salud.
 - Incluir medidas objetivas.

MEDIDAS DE ACTUACIÓN Y PREVENCIÓN DEL ACOSO:

- ★ Declaración por parte de la empresa de que comportamientos de Acoso y Violencia no serán tolerados.

- ★ **Identificar los factores de riesgo:** La evaluación del Acoso. Esta identificación puede provenir bien de la propia Evaluación General de Riesgos, que incorpore los riesgos psicosociales, como el acoso moral en el trabajo, o a partir de específicas denuncias, ya de los trabajadores afectados, ya de los representantes de los trabajadores –Delegados de Prevención por ejemplo– que conozcan situaciones concretas.

- ★ **Planificación preventiva:** si se identifican problemas de AMT se deben tomar medidas para prevenirlo, eliminándolo o reduciéndolo. La determinación de estas medidas es responsabilidad del empleador, si bien deberá consultarlas e incluso negociarlas con los trabajadores para que sean eficaces realmente. Esta acción preventiva deberá implicar, al menos, la adopción de
 - a) **Medidas específicas** para mejorar la organización del trabajo, que han de hacer frente a la triple acción preventiva:

- **Prevención primaria.** Esta se dirige a intervenir sobre factores objetivos de riesgo, organización del trabajo y modos de gestión de los conflictos, buscando la mejora de la cultura organizacional y el clima laboral, a partir del Plan de PRL y su doble instrumento técnico: Evaluación y Planificación
 - **Prevención secundaria.** Se dirige a capacitar al personal para evitar, en lo posible, o afrontar, en su caso, las situaciones que están en la base de los procesos de acoso, mejorando su *respuesta de afrontamiento*
 - **Prevención terciaria.** Se orienta a dar el mejor apoyo a las víctimas, para tratar de minimizar sus efectos, asistiéndoles y asesorándoles de continuo. El objetivo aquí es la rehabilitación y reinserción temprana del trabajador ya afectado.
- ★ Establecer protocolos y **Políticas antiacoso.** que deberán articularse sobre:
 - Un **Código de Conducta**, documento escrito en el que se formula una declaración de principios, comprometiendo una lucha inequívoca contra el acoso, al tiempo que da información básica para actuar en caso de que se produzca –divulgación de recursos disponibles–
 - **Procedimiento formal de Gestión de conflictos**, a través de un acuerdo entre empleador y representantes de los trabajadores para fijar un método claro y conocido por todos para resolver las quejas en el más corto espacio de tiempo posible. A través de él se pone en práctica el Código de Conducta.
 - ★ Especificación de los procedimientos que se vayan a llevar a cabo en el caso de que se produzcan situaciones de acoso y violencia. Si se establece que se ha producido acoso y/o violencia se ha de tomar las medidas apropiadas en relación al autor pudiendo contener acción disciplinaria incluida el despido.
 - ★ Implicar a todos los estamentos de la empresa en el estudio y prevención del acoso para mejorar las condiciones de trabajo y salud de los trabajadores.

- ★ Establecer mecanismos o instrumentos de comunicación dentro de la empresa, fomentar el dialogo entre los trabajadores y entre la dirección y los trabajadores para prevenir y detectar a tiempo los problemas de acoso.
- ★ Formación e Información a mandos intermedios para la detección y prevención de conductas de acoso y violencia.
- ★ Poner a disposición de la víctima el apoyo profesional y ayuda para su reincorporación en el caso de que estuviese de baja.
- ★ Consultar a los trabajadores y representantes de los trabajadores en estos procesos de gestión preventiva y conflictual de los problemas.

En definitiva, desde la acción sindical en general, y desde la actuación del Delegado de Prevención en particular hay que velar continuamente por:

- La inclusión en la **Evaluación de riesgos de aquellos de origen psicosocial**, por supuesto también de todo tipo de acoso.
- La **Formación** a los Delegados de Prevención en Riesgos Psicosociales, así como del Personal Directivo.
- La **difusión de Información entre todo el personal de la empresa, incluidos mandos, para que sean capaces de distinguir** por si mismos comportamientos hostiles.
- **Introducir en los convenios colectivos criterios o pautas de gestión** de los riesgos psicosociales en general, y en particular del acoso, siguiendo los Códigos, Protocolos y Notas Técnicas ya disponibles, así como otras experiencias convencionales europeas