LA PREVENCIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO DE CARÁCTER ORGANIZATIVO Y PSICOSOCIAL EN EL SECTOR FLORISTA. ESPECIFICACIONES PARA COLECTIVOS PRIORITARIOS

FINANCIADO POR:

ES2017-0055

GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

FUNDACIÓN ESTATAL PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, F.S.P.

AEFI ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE FLORISTAS

ÍNDICE

1. Objeto y alcance de la guía 3
2. Identificación de puestos de trabajo. Funciones y tareas 5
3. Trabajadores/as vulnerables y colectivos específicos 10
4. Factores organizativos y psicosociales en el trabajo 14
   - 4.1. Introducción 15
   - 4.2. Factores de riesgo organizativos y psicosociales. Características 17
   - 4.3. Factores de riesgo psicosocial. Características 19
     - 4.3.1. Estrés 21
     - 4.3.2. Acoso laboral 21
     - 4.3.3. Acoso sexual 22
     - 4.3.4. Violencia en general 22
     - 4.3.5. Síndrome de estar quemado 23
   - 4.4. Tabla-resumen sobre factores psicosociales, factores de riesgo psicosocial y riesgos psicosociales 24
5. Principales factores de riesgo organizativo y psicosocial en empresas del sector de comercio de floristería 26
6. Intervención para la prevención de factores de riesgo psicosociales y organizativos 34
   - 6.1. Introducción 35
   - 6.2. Recomendaciones generales 36
   - 6.3. Pautas para la prevención de riesgos psicosociales y organizativos en trabajadores/as vulnerables y colectivos específicos 38
   - 6.4. Niveles de intervención para la prevención de riesgos psicosociales y organizativos 39

ANEXO I. Evaluación de riesgos psicosociales 42

ANEXO II. Promoción de hábitos saludables y su relación con los riesgos psicosociales 46

ANEXO III. Propuesta de protocolo de violencia 50

7. Bibliografía 56

Objeto y alcance de la guía

1. OBJETO Y ALCANCE DE LA GUÍA

En los últimos años, se ha venido produciendo un incremento de los riesgos de naturaleza organizacional y psicosocial en el sector servicios, ámbito al que se circunscribe el comercio, y al que pertenece el sector florista.

Se trata de riesgos reales que se pueden manifestar a medio y largo plazo y que pueden incidir sobre la salud de los trabajadores y trabajadoras.

La *Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo 2015-2020*, establece el reto de desarrollar y difundir metodologías de evaluación de riesgos psicosociales de referencia, que permitan un mejor conocimiento y prevención de dichos riesgos.

Mediante la presente guía, LA PREVENCIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO DE CARÁCTER ORGANIZATIVO Y PSICOSOCIAL DIRIGIDA AL SECTOR FLORISTA, se pretende informar sobre los riesgos psicosociales contemplando especificaciones para los siguientes colectivos prioritarios:

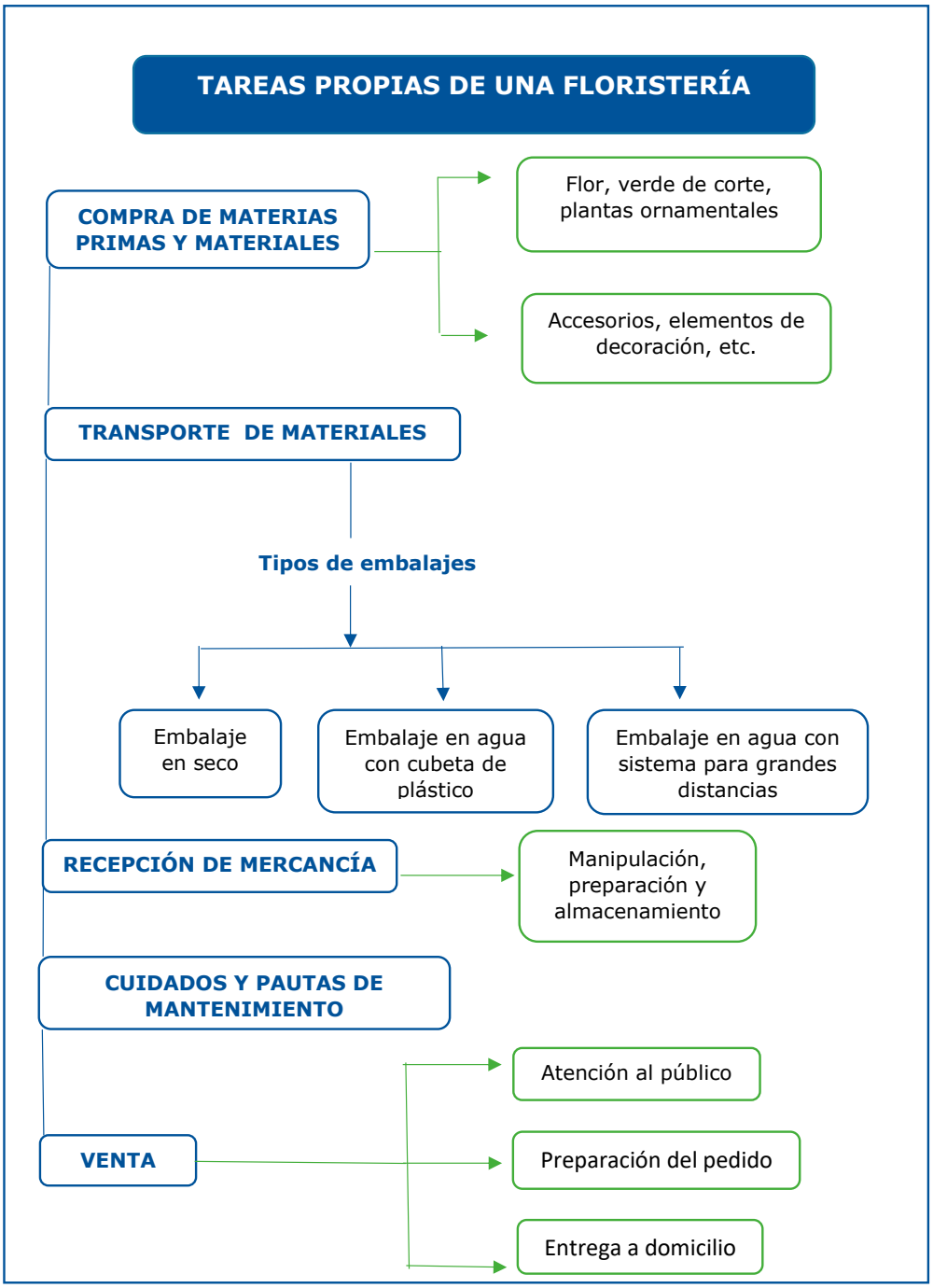
- Trabajadores/as menores de 25 años.
- Trabajadores/as de edad avanzada (mayores de 55 años o más).
- Mujeres.
- Trabajadores/as temporales.

Ello permitirá potenciar la cultura de la seguridad y la salud en el trabajo, mejorar las condiciones de trabajo sobre los colectivos prioritarios indicados y prevenir factores de riesgo de carácter organizativo y psicosocial.

Identificación de puestos de trabajo. Funciones y tareas

2. IDENTIFICACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO. FUNCIONES Y TAREAS

El sector florista se estructura y organiza según la normativa vigente y según lo establecido en el Convenio Colectivo. Los trabajos que se realizan en una floristería, son amplios y comprenden diferentes actuaciones: [1]



[1] Vilaro Rama, A; "Establecimientos de floristería". Editorial síntesis. (2015).

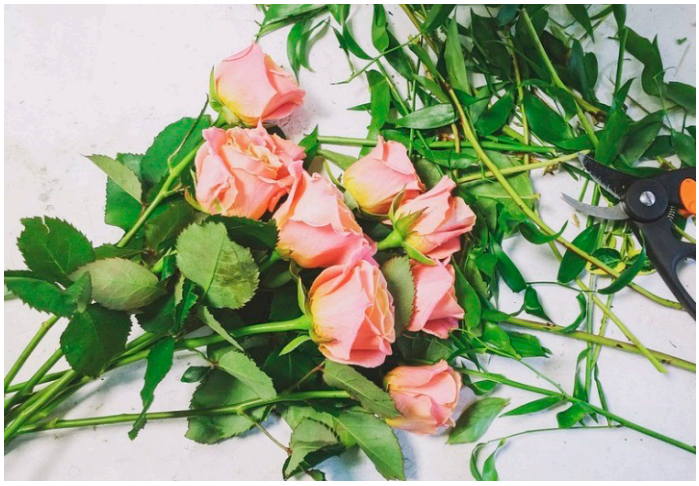
1. La **COMPRA DE MATERIAS PRIMAS Y MATERIALES**, es el inicio del proceso, donde se busca y adquiere todo el material necesario relacionado con la venta.

2. El **TRANSPORTE** de materias primas, se realiza teniendo en cuenta que se trata de material perecedero y frágil.

   Se suelen utilizar cubetas de plástico para el transporte de material vegetal en agua, cajas de cartón para el transporte de material vegetal en seco (flores).

3. En la **RECEPCIÓN DE MERCANCÍA**, se comprueba que se trata de las compras realizadas y que se encuentran en perfectas condiciones.

4. El personal realiza los **CUIDADOS Y MANTENIMIENTO** que requiere la materia prima: retirada de la protección en la que han sido embaladas, limpieza y corte de tallos, colocación en cubeta con agua a temperatura ambiente, cambio de agua y limpieza diaria de las cubetas de flor.



5. La **VENTA** implica la preparación del pedido, y su entrega en ocasiones, en el domicilio o punto de destino elegido por el cliente.

Los PUESTOS DE TRABAJO objeto del presente estudio, son los siguientes:

MAESTRO/A FLORISTA

OFICIAL/A FLORISTA

AYUDANTE/A FLORISTA

AUXILIAR FLORISTA

CONDUCTOR/A DE VEHÍCULOS

A continuación, se describen las tareas que se atribuyen a cada uno de ellos, según lo establecido en el CONVENIO COLECTIVO DEL SECTOR COMERCIO DE FLORES Y PLANTAS: [2]

MAESTRO/A FLORISTA

- Sus conocimientos técnicos, artísticos y su experiencia profesional le capacitan para formar y dirigir al personal de oficio.

OFICIAL/A FLORISTA

- Desarrolla los trabajos de confección con flores y plantas, preparándose los elementos que sean precisos para la confección de ramos, cestas, coronas, etc.
- Realiza la manipulación y conservación de las flores y plantas.
- Atiende al público directamente o por teléfono.
- Gestiona y participa en las tareas de reparto y conocimiento del entorno geográfico y comercial de una floristería.
- Gestiona y participa en la adquisición y almacenaje de materiales, herramientas y útiles.

[2] Resolución de 20 de Agosto de 2018, de la Dirección General de Trabajo por la que se registra y publica el Convenio Colectivo del sector comercio de flores y plantas.

AYUDANTE/A FLORISTA

- Interviene en la manipulación de las flores y confecciones florales.
- Colabora en trabajos auxiliares.
- Efectúa e interviene en la limpieza, preparación y acondicionamiento de flores y plantas de interior y exterior.
- Conocimientos generales de flores y plantas.
- Conocimientos básicos de seguridad y salud en el trabajo.
- Maneja herramientas, materiales y útiles habitualmente empleados en una floristería.
- Atiende carga y descarga del material y género del establecimiento.
- Ayuda a las tareas de reparto.
- Atiende al público.
- Participa en el diseño y realización de escaparates y zonas de exposición.

AUXILIAR FLORISTA

- Se trata de un puesto de trabajo vinculado a la empresa por un contrato de formación.
- Las funciones son similares a las del Ayudante Florista.

CONDUCTOR/A DE VEHÍCULOS

- Conduce vehículos mecánicos.
- Recoge los géneros y materiales (viveros, mercado, etc.).
- Realiza el reparto de los pedidos.
- Realiza la carga y descarga correspondiente.

Trabajadores/as vulnerables y colectivos específicos

3. TRABAJADORES/AS VULNERABLES Y COLECTIVOS ESPECÍFICOS

En el sector de flores y plantas predomina la pequeña y mediana empresa. Se trata de un colectivo en el que es habitual la constitución de empresas familiares, lo que implica dos elementos a tener en cuenta:

- Son negocios que suelen pasar de padres a hijos.
- En el mismo escenario coinciden varias generaciones: padres e hijos con edades comprendidas entre los 18 años y más de 55 años.

En la identificación de factores de riesgo psicosocial se deben contemplar trabajadores/as vulnerables y colectivos específicos. De acuerdo a lo establecido en la *Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo (2015-2020)*[3] se entiende por TRABAJADORES/AS VULNERABLES Y COLECTIVOS ESPECÍFICOS:

- TRABAJADORES/AS teniendo en cuenta la EDAD tanto si se trata de personal MENOR DE 25 AÑOS como si se trata de trabajadores/as MAYORES DE 55 AÑOS.
- TRABAJADORES/AS con CONTRATOS TEMPORALES.
- Las MUJERES en el mercado laboral.

[3] Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo2015-2020. Instituto Nacional de Seguridad.

TRABAJADORES/AS MENORES DE 25 AÑOS Y TRABAJADORES/AS CON CONTRATOS TEMPORALES

Los cambios que en el mundo laboral se han venido realizando en los últimos años, sobre la organización en el trabajo, han generado pérdida de estabilidad en los colectivos más jóvenes incidiendo de forma directa sobre la seguridad y el bienestar físico y mental.

- Según la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo "*los jóvenes de edades comprendidas entre los 18 y los 24 años de edad son más proclives a sufrir accidentes de trabajo graves que otros adultos más mayores.*"

- Tal y como se indica en la estrategia: "*Los índices de accidentes de trabajo en trabajadores jóvenes y trabajadores temporales son superiores al resto de trabajadores, situación que se ha producido durante años sucesivos*". [4]

Por otro lado, la contratación temporal implica la permanencia en diferentes empresas más o menos breve. Ello hace que el trabajador/a no se identifique con el trabajo, no acumule experiencia y desconozca los riesgos laborales en su puesto de trabajo, lo que supone mayor posibilidad de sufrir un accidente. [5]

[4] Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. Los jóvenes y la seguridad y la salud en el Trabajo. https://osha.europa.eu/es/themes/young-workers.
[5] Nova Melle, P; Juventud y Prevención de riesgos Laborales; algunas consideraciones en relación al primer empleo". UNED.

TRABAJADORES/AS MAYORES DE 55 AÑOS

La prolongación de la vida laboral constituye un objetivo esencial de políticas nacionales y europeas en los últimos 20 años. La *estrategia Europea 2020* establece como objetivo de empleo, incrementar la tasa de empleo de la población entre los 20 y 64 años en un 75%. De hecho, la experiencia y los conocimientos que puede aportar el colectivo de mayores de 55 años es incuestionable; con la edad, se produce de forma natural un deterioro de las capacidades funcionales, físicas y sensoriales, que no es similar en todos los casos y dependerá de las características personales, estilo de vida, nutrición, condición física, etc. [6]

Sin embargo, la edad trae consigo cierta vulnerabilidad a determinados riesgos laborales. De hecho, "*los trabajadores de edad avanzada son los que sufren accidentes más graves, con una tasa de mortalidad superior a la media*". [7]

LAS MUJERES EN EL MERCADO LABORAL

El hecho de contar con mujeres en el ámbito laboral, hace que se deban contemplar en las empresas políticas que incluyan el género en las actuaciones preventivas para identificar particularidades y garantizar su protección. [8]

[6] Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. La gestión de la SST en el contexto de una mano de obra de edad avanzada.
https://osha.europa.eu/es/themes/osh-management-context-ageing-workforce.

[7] Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo2015-2020. Instituto Nacional de Seguridad.

[8] Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. Las mujeres y la seguridad y la salud en el trabajo.
https://osha.europa.eu/es/themes/women-and-health-work.

Factores organizativos y psicosociales en el trabajo. Factores de riesgo organizativos y psicosociales. Riesgos psicosociales

4. FACTORES ORGANIZATIVOS Y PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO. FACTORES DE RIESGO ORGANIZATIVOS Y PSICOSOCIALES. RIESGOS PSICOSOCIALES

4.1 INTRODUCCIÓN

La normativa reguladora sobre aspectos psicosociales es escasa. Los conceptos científicos relacionados responden a diversos enfoques y teorías dando lugar a diversas definiciones y clasificaciones tanto de los factores psicosociales como de sus consecuencias sobre la salud.

Quizá por ello, más allá de la Ley sobre Prevención de Riesgos Laborales, que establece las obligaciones y derechos generales en materia de PRL, no se ha desarrollado legislación específica como ocurre con otro tipo de riesgos, a pesar de todo ello los riesgos psicosociales están contemplados en nuestra normativa.

En el contexto de la seguridad y la salud laboral, la Ley de Prevención de Riesgos Laborales establece de forma expresa la obligación por parte del empresario de "*garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo*" [9], entendiendo que se incluyen los factores de riesgo de tipo organizacional y psicosocial.

Se trataría de dar el mismo tratamiento preventivo que se aplica sobre los factores de riesgo de tipo higiénico, ergonómico o del ámbito de la seguridad en el trabajo:

- Identificar los riesgos.
- Medir los riesgos.
- Priorizar los riesgos.
- Diseñar e implementar acciones preventivas.
- Realizar un seguimiento sobre su eficacia.

En realidad, lo que se plantea consiste en evitar el riesgo y gestionarlo de la forma adecuada. [10]

[9] Artículo 14. 2. Ley 31/1995, de 8 de Noviembre sobre Prevención de Riesgos Laborales.
[10] Articulo 4 y artículo 15. Ley 31/1995, de 8 de Noviembre sobre Prevención de Riesgos Laborales.

De hecho, a pesar de que la normativa es escasa, cada vez se reconoce de forma más amplia la importancia que tienen los aspectos organizacionales y psicosociales y su relación con la salud laboral en las organizaciones.

La relación que se establece entre la organización del trabajo en la empresa, los factores psicosociales y la salud, no se manifiesta de forma evidente. Los mecanismos son muy diferentes: [11]

MECANISMOS EMOCIONALES

- Sentimientos de ansiedad.
- Depresión.
- Apatía.
- Otros.

MECANISMOS COGNITIVOS

- Restricción de la percepción.
- Restricción de la habilidad para la concentración.
- Pérdida de creatividad.
- Pérdida de toma de decisiones.
- Otros.

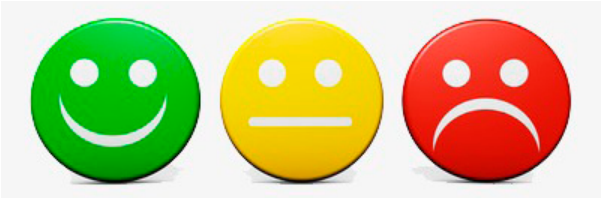
MECANISMOS CONDUCTUALES

- Alcohol.
- Tabaco.
- Drogas.
- Otros.

MECANISMOS FISIOLÓGICOS

- Reacciones neuroendocrinas.

Los FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO *"...representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos".* [12]



[11] "Análisis de los riesgos psicosociales en el sector del comercio al por mayor. Propuestas de mejora. Confederación Española de Comercio. Financiado por la Fundación para la Prevención de los Riesgos Laborales. Convocatoria 2015.
[12] OIT (1986). Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control. Ginebra: OIT.

Desde la Organización Internacional del Trabajo se plantea como definición:[13]

> *"Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de 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 través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo".*

4.2. FACTORES DE RIESGO ORGANIZATIVOS Y PSICOSOCIALES. CARACTERÍSTICAS

Cuando los factores psicosociales tienen la probabilidad de afectar de forma negativa sobre la salud de los trabajadores, se denominan FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL.[14] Están directamente relacionados con las condiciones del trabajo:

Tal y como indica la Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo 2015-2020: "*Factores como el nivel de atención requerido para el desarrollo de una actividad, el ritmo y carga de trabajo, la comunicación ineficaz o la monotonía de la tarea, entre otros, pueden contribuir a desencadenar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales*".

[13] OIT (1986). Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control. Ginebra: OIT.
[14] Benavides, F., Gimeno, D., Benach.J., Martinez, J. M., Jarque, S., & Berra, A. (2002). Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. Gaceta Sanitaria, 16, 222-229.

El número de factores de riesgo psicosocial es muy amplio: el contenido del trabajo, la carga laboral, la capacidad de control sobre la propia tarea, el rol de trabajo, supervisión y relaciones laborales son algunos de los factores psicosociales que se enumeran continuamente: [15] [16]

FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO	
CONTENIDO DEL TRABAJO	Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa
SOBRECARGA Y RITMO	Exceso de trabajo, ritmo de trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización
HORARIOS	Cambios de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción
CONTROL	Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo y otros factores laborales
AMBIENTE Y EQUIPOS	Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido
CULTURA ORGANIZACIONAL Y FUNCIONES	Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo con los objetivos organizacionales
RELACIONES INTERPERSONALES	Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales, falta de apoyo social
ROL EN LA ORGANIZACIÓN	Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas
DESARROLLO DE CARRERAS	Incertidumbre o paralización de la carrera profesional, baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual
RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA	Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia. Bajo apoyo familiar.
SEGURIDAD CONTRACTUAL	Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral. Insuficiente remuneración

Fuente: Cox, T. & Griffiths [17]

[15] González Maestre, D. (2003). Ergonomia y Psicosociologia. Madrid: Confemetal.
[16] Llaneza Alvarez, F. J. (2003). Ergonomía y Psicosociologia Aplicada. Valladolid: Lex Nova.
[17] Cox, T. & Griffiths, A. J. (1996). The assessment of psychosocial hazards at work. In M.J.Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), Handbook of Work and Health Psychology. (pp. 127-146). Chichester: Wiley and Sons.

Las principales CARACTERÍSTICAS de los FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO son las siguientes:

- Se extienden en el espacio y tiempo.
- Es difícil encontrar unidades de medida objetiva.
- Afectan también a otros riesgos.
- Su cobertura legal es escasa.
- Otros factores de riesgo los moderan.
- Es difícil la intervención.

4.3. RIESGOS PSICOSOCIALES Y ORGANIZATIVOS. CARACTERÍSTICAS

Mientras que los factores de riesgo psicosocial son condiciones que se encuentran en las organizaciones, hablamos de riesgo psicosocial cuando esas condiciones se traducen en hechos, situaciones o estados consecuencia de la organización del trabajo. Se trataría de riesgos psicosociales con la probabilidad de ocasionar daños sobre la salud de la plantilla, con independencia de que los efectos sobre la salud de cada trabajador/a puedan ser diferentes.

Sus consecuencias pueden incidir sobre la salud del personal, tanto desde el punto de vista psicológico como desde el punto de vista fisiológico: estrés, fatiga mental y física, insomnio, dificultad de concentración, dolor de cabeza, trastornos en el sueño, ansiedad, problemas digestivos, pérdida del sentido del humor, frustración, desmotivación, etc.

Además, afectan no sólo a la salud del trabajador/a, si no que puede tener graves consecuencias sobre su vida familiar y social, impidiendo a éstos ejercer el derecho a poder conciliar su vida laboral y personal.

Según el *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*, se entiende por riesgos psicosociales:

> *"aquellos aspectos, condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador".*

Los RIESGOS PSICOSOCIALES tienen las siguientes CARACTERÍSTICAS:

- ➔ Afectan a los derechos fundamentales del trabajador/a.
- ➔ Inciden sobre la salud del trabajador/a.
- ➔ Afectan a la salud mental de los trabajadores/as.
- ➔ Tienen su cobertura legal.

Las CONSECUENCIAS y EFECTOS de los RIESGOS PSICOSOCIALES son los siguientes:

CONSECUENCIAS Y EFECTOS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES	
PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA SALUD	Salud física Salud mental Consumo de sustancias Trastornos psicosomáticos
ACTITUDES ANTE LA EMPRESA	Satisfacción laboral Implicación laboral Conductas contraproducentes
TIEMPOS DE TRABAJO	Rotación de personal Presentismo Bajas laborales Duración de las bajas
COSTES ECONÓMICOS	Accidentes de trabajo Pérdida de materiales Rendimiento Productividad

Fuente: Roozeboom, Houtman y Van den Bossche [18].

[18] Roozeboom, M. B., Houtman, I., & Van den Bossche, S. (2008). Monitoring Psychosocial Risks at work. I. En S.Leka & T. Cox (Eds.), *The European Framework for psychosocial Risk.*

Los PRINCIPALES RIESGOS PSICOSOCIALES, que encuentran sus antecedentes en factores de riesgo psicosocial y organizativo, son:

- ➔ El estrés.
- ➔ El acoso laboral.
- ➔ Acoso sexual.
- ➔ Violencia en general.
- ➔ Burn out o síndrome de estar quemado.

4.3.1. ESTRÉS

"Respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas".

El estrés en el trabajo se produce ante un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la organización. [19]

Se trata de un riesgo psicosocial que en los últimos años ha experimentado una mayor incidencia. Se diferencian dos tipos de estrés: estrés crónico y estrés temporal. Ambos, tienen consecuencias negativas sobre la salud.

4.3.2. ACOSO LABORAL [20]

"Exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud".

El acoso laboral puede ocasionar daños sobre la salud de los trabajadores/as. Tiene un alto potencial de dañar la salud colectiva, incidiendo de forma negativa sobre la productividad y el clima laboral.

management: PRIMA-EF (pp. 17-36). Nottingham: I-WHO.
[19] Del Hoyo Delgado, M.A.; "Estrés laboral". Documentos divulgativos. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2004).
[20] "Acoso psicológico en el trabajo: definición". Nota Técnica de Prevención 854. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2009).

4.3.3. ACOSO SEXUAL [21]

«La conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la mujer y el hombre en el trabajo, incluido la conducta de superiores y compañeros, resulta inaceptable si;

a. dicha conducta es indeseada, irrazonable y ofensiva para la persona que es objeto de la misma.
b. la negativa o el sometimiento de una persona a dicha conducta por parte de empresarios o trabajadores (incluidos los superiores y los compañeros) se utiliza de forma explícita o implícita como base para una decisión que tenga efectos sobre el acceso de dicha persona a la formación profesional y al empleo, sobre la continuación del mismo, el salario o cuales quiera otras decisiones relativas al empleo y/o
c. dicha conducta crea un entorno laboral intimidatorio, hostil y humillante para la persona que es objeto de la misma; y de que dicha conducta puede ser, en de terminas circunstancias, contraria al principio de igualdad de trato».

4.3.4. VIOLENCIA EN GENERAL [22]

"La violencia laboral externa e interna hace referencia a la exposición del trabajador a eventos violentos. Se dividen en tres grupos:

1. *Externa. Quienes llevan a cabo las acciones violentas no tienen ninguna relación legítima de trato con la víctima. Los casos más habituales son de robo.*
2. *Externa. Casos en que existe algún tipo de relación profesional entre el causante del acto violento y la víctima. Los casos más habituales se dan mientras se ofrece el servicio.*
3. *Interna. El causante de la víctima tiene algún tipo de implicación laboral con el lugar afectado o con algún trabajador concreto del lugar".*

[21] "Acoso sexual en el trabajo". Nota Técnica de Prevención 507. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2009).
[22] Violencia ocupacional externa/interna. Portal de riesgos psicosociales. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. http://www.insht.es/portal/site/RiesgosPsicosociales/menuitem.8f4bf744850fb29681828b5c180311a0/?vgnextoid=4a5e84fbb7819410VgnVCM1000008130110aRCRD.

En las empresas del sector florista, cuando el trabajador/a atiende al público se pueden producir situaciones de riesgo asociadas a una interpretación inadecuada del mensaje, pudiendo reaccionar de forma negativa, llegando incluso a producirse **situaciones de violencia.**

Las posibles situaciones de violencia en el sector se relacionan principalmente con los supuestos descritos en la **violencia de tipo I y en la de tipo II**.

Sus consecuencias pueden ser graves para el personal y para la empresa.

En realidad, la violencia ejercida por terceros es uno de los problemas que despierta mayor sensibilidad en un sector como el florista. El riesgo de estar expuesto a atracos, robos, y violencia, implica un sentimiento de inseguridad para los trabajadores/as que influye de manera muy significativa sobre el personal.

4.3.5. BURN OUT O SÍNDROME DE ESTAR QUEMADO [23]

"El síndrome de burnout o síndrome de estar quemado por el trabajo es una respuesta al estrés laboral crónico, integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como a la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado".

El síndrome de estar quemado se alimenta de dos fuentes principales:

- Variables como la carga de trabajo, la falta de control y autonomía, la ambigüedad y el conflicto de rol, las malas relaciones con los compañeros, etc.
- La atención al público, ya que produce unas demandas emocionales importantes.

[23] Burn out/SQT. Portal de riesgos psicosociales. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. http://www.insht.es/portal/site/RiesgosPsicosociales/menuitem.8f4bf744850fb29681828b5c180311a0/?vgnextoid=f8cd84fbb7819410VgnVCM1000008130110aRCRD.

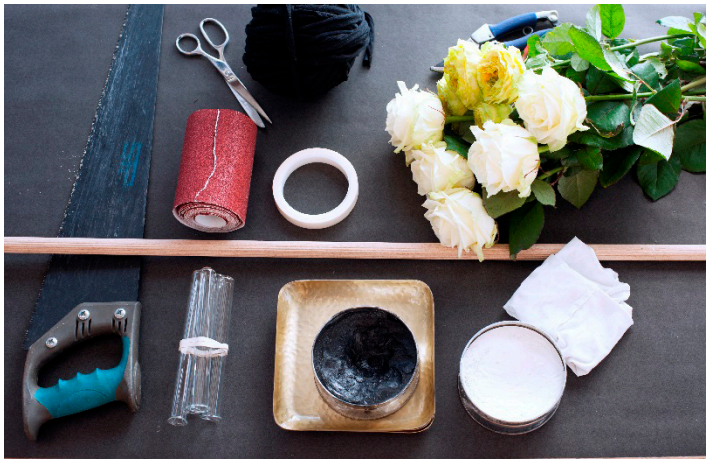
4.4. TABLA-RESUMEN SOBRE FACTORES PSICOSOCIALES, FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y RIESGOS PSICOSOCIALES

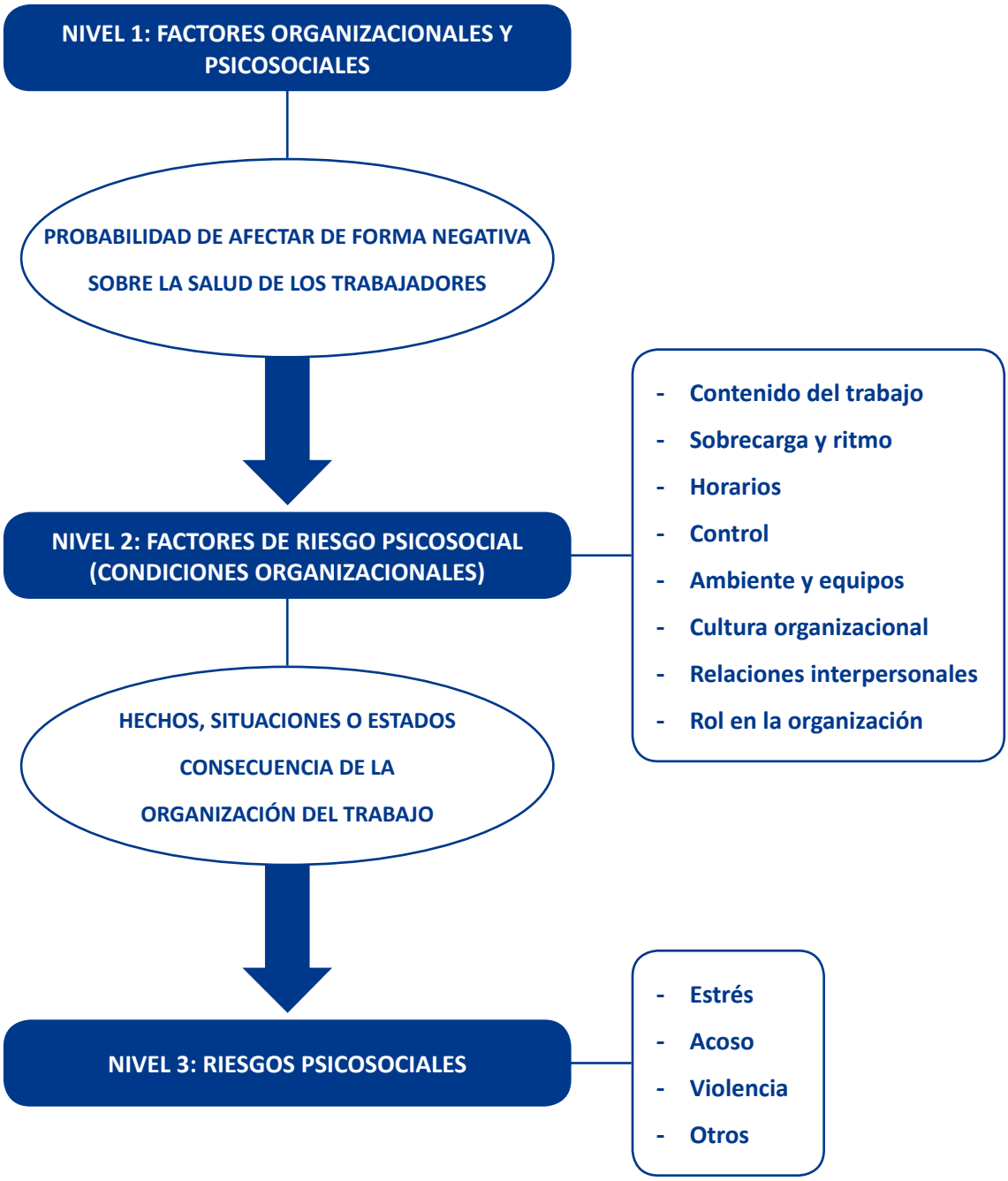
En la siguiente tabla, se indican a modo de resumen, los factores psicosociales, factores de riesgo psicosocial y los riesgos psicosociales, en tres niveles:

- En el **PRIMER NIVEL**, nos encontramos con los factores psicosociales que están presentes en cualquier empresa.

- En el **SEGUNDO NIVEL**, están los factores de riesgo psicosocial: cuando los factores psicosociales presentan algún tipo de disfunción que pudiera ocasionar una carga indebida o un procedimiento inadecuado los trabajadores/as responden con estrés.

- En el **TERCER NIVEL**, estarían los riesgos psicosociales entendidos como hechos o situaciones reales.




NIVEL 1: FACTORES ORGANIZACIONALES Y PSICOSOCIALES
PROBABILIDAD DE AFECTAR DE FORMA NEGATIVA SOBRE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES
NIVEL 2: FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL (CONDICIONES ORGANIZACIONALES)
- Contenido del trabajo
- Sobrecarga y ritmo
- Horarios
- Control
- Ambiente y equipos
- Cultura organizacional
- Relaciones interpersonales
- Rol en la organización
HECHOS, SITUACIONES O ESTADOS CONSECUENCIA DE LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO
NIVEL 3: RIESGOS PSICOSOCIALES
- Estrés
- Acoso
- Violencia
- Otros

Principales factores de riesgo organizativo y psicosocial en empresas del sector de comercio de floristería

5. PRINCIPALES FACTORES DE RIESGO ORGANIZATIVO Y PSICOSOCIAL EN EMPRESAS DEL SECTOR DE COMERCIO DE FLORISTERÍA

Tal y como se ha indicado en apartados anteriores, las empresas del sector de comercio de floristería se caracterizan por ser empresas medianas y pequeñas que en muchas ocasiones son de origen familiar, conviviendo diferentes generaciones, y pasando el negocio de generación en generación.

Estas características y particularidades, hacen que predominen los siguientes **FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL y RIESGOS PSICOSOCIALES**:

A. FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL
ATENCIÓN AL CLIENTE
RITMO DE TRABAJO ELEVADO
CARGA FÍSICA Y MENTAL
JORNADA LABORAL
POLIVALENCIA EN EL PUESTO DE TRABAJO
AMBIENTE DE TRABAJO Y TRABAJO EN EQUIPO

- **ATENCIÓN AL CLIENTE**

Se trata de puestos de trabajo en los que es habitual la relación con el cliente, de manera que el trabajador/a está expuesto al trato recibido por parte del cliente.

- **RITMOS DE TRABAJO ELEVADOS**

Las jornadas laborales se desarrollan con situaciones que requieren de ritmos de trabajo elevados y épocas de trabajo intenso en fechas señaladas como el Día de la madre, el Día de todos los Santos, etc.

- **CARGA FÍSICA Y MENTAL**

Durante la jornada laboral, la carga física y mental está presente tanto en la preparación del pedido como en los apresuramientos por finalizar y realizar la entrega a tiempo.

- **JORNADA LABORAL**

La jornada laboral suele consistir en jornadas de Lunes a Sábado, quedando libre un día y una tarde a la semana, normalmente con turnos partidos de mañana y tarde. Adicionalmente, hay días festivos a lo largo del año en los que también se trabaja.

La necesidad de hacer posible todos aquellos aspectos de la vida personal (familia, ocio, tiempo libre, etc.) con el empleo, hace que la conciliación de la vida laboral y familiar sea un aspecto importante a tener en cuenta.

La conciliación de la vida laboral y familiar en el sector va a depender, fundamentalmente, de las facilidades que ofrezcan las empresas para ello (permisos, reducción de jornada, excedencias, etc.).

- **POLIVALENCIA**

Tendencia a la polivalencia en los puestos de trabajo, de manera que en el centro de trabajo un mismo trabajador/a realice tareas propias del ayudante y oficial florista, y de conductor.

- **AMBIENTE DE TRABAJO y TRABAJO EN EQUIPO**

Se trata de factores de riesgo que adquieren especial relevancia, ya que en la mayoría de los casos, las empresas son pequeñas y el buen ambiente y el trabajo en equipo son esenciales.

B. RIESGOS PSICOSOCIALES

Los PRINCIPALES RIESGOS PSICOSOCIALES, que encuentran sus antecedentes en factores de riesgo psicosocial y organizativo, son:

RIESGOS PSICOSOCIALES
ESTRÉS
VIOLENCIA EN GENERAL

- **ESTRÉS EN EL TRABAJO**

Se trata de un riesgo laboral relacionado con diferentes factores de riesgo señalados en el apartado anterior:

1. La actividad del comercio al por menor en la empresas del sector de comercio de floristería conlleva la ATENCIÓN AL CLIENTE.

   La interacción con los clientes puede ocasionar situaciones de riesgo relacionadas con la comunicación verbal y no verbal. La posibilidad de un mensaje mal interpretado daría lugar a diferentes reacciones: respuesta airada, murmuración para uno mismo, algún comentario crítico, así como manifestaciones no verbales susceptibles de interpretación ante el gesto del cliente.

   Todo ello implica la necesidad de contar con ciertas habilidades y competencias para el desempeño del puesto de trabajo. Se precisa entre otras cosas, de la gestión adecuada de las emociones.

2. Por otro lado, el RITMO DE TRABAJO ELEVADO es un factor a tener en cuenta como consecuencia del estrés: al tratarse de una actividad muy concreta, además de los denominados “picos” durante la jornada laboral, en los que se intensifica el trabajo, y que requieren de flexibilidad y eficacia, hay épocas durante el año como el mes de Mayo, el día de todos los Santos, etc., en las que la carga de trabajo se incrementa con el consecuente incremento del ritmo de trabajo.

3. Factores como la CARGA FÍSICA y MENTAL también inciden directamente sobre el estrés entendido como riesgo laboral. Se trataría de situaciones asociadas al ritmo de trabajo elevado, apresuramientos por preparar los pedidos a tiempo, preocupaciones relacionadas con la incertidumbre en las ventas, disminución repentina de la clientela, necesidades de adaptación a los cambios en la forma de venta, etc.

4. JORNADA LABORAL: Las posibles dificultades para CONCILIAR LA VIDA LABORAL Y FAMILIAR, también pueden derivar en estrés para el trabajador/a, ante la imposibilidad de compatibilizar su jornada laboral con su vida personal y familiar.

5. La POLIVALENCIA en los puestos de trabajo puede ser constitutiva de un riesgo laboral en los casos en los que el trabajador/a no haya recibido la formación necesaria para el desempeño de tareas propias de otros puestos de trabajo.

6. El buen AMBIENTE DE TRABAJO así como el trabajo en equipo y en buena sintonía, son factores muy importantes en las empresas del sector de comercio de floristería.

- **VIOLENCIA EN EL TRABAJO**

La atención con el cliente sirve de caldo de cultivo para que se puedan dar determinadas situaciones de violencia tanto verbal como física:

- VIOLENCIA VERBAL, que comprende insultos, amenazas, agresión psicológica, intimidación, etc.
- VIOLENCIA FÍSICA, caracterizada por agresiones físicas.

En el sector de comercio de floristería, las situaciones de violencia que se identifican son las relacionadas con: [24]

- Situaciones de violencia por quienes llevan a cabo acciones violentas que no tienen ninguna relación legítima de trato con la víctima. Los casos más habituales son de robo.
- Situaciones de violencia en las que los casos más habituales se dan durante la jornada laboral.

[24] Violencia ocupacional externa/interna. Portal de riesgos psicosociales. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. http://www.insht.es/portal/site/RiesgosPsicosociales/menuitem.8f4bf744850fb29681828b5c180311a0/?vgnextoid=4a5e84fbb7819410VgnVCM1000008130110aRCRD.

Es importante tener en cuenta factores que agravan o que podrían facilitar las situaciones violentas como la ubicación del centro de trabajo, en zonas aisladas o con cierta tendencia a robos y atracos, poco personal, etc.

Intervención para la prevención de factores de riesgo psicosociales y organizativos

6. INTERVENCIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES Y ORGANIZATIVOS

6.1. INTRODUCCIÓN

Las actuaciones dirigidas a abordar las condiciones de trabajo del entorno psicosocial o sobre los trabajadores/as, tienen consecuencias positivas tanto para el personal, como para la empresa: [25]

CONSECUENCIAS POSITIVAS PARA EL TRABAJADOR/A

- Mejora sobre la calidad de vida laboral.
- Satisfacción laboral.

CONSECUENCIAS POSITIVAS PARA LA EMPRESA

- Mejora de las condiciones de trabajo y la calidad de vida laboral.
- Reducción del absentismo laboral.
- Reducción de accidentes laborales.
- Mejora de la productividad.
- Mejora en la calidad de los servicios.

Se debe partir como premisa, de dos principios básicos que se contemplan en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales:

➔ El derecho a la protección frente a los riesgos (art.14): "*El empresario deberá garantizar la seguridad y salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo*".

➔ Los principios de la acción preventiva (art.15), entre los que se cita la necesidad de "*Adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como a la elección de los equipos y los 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*".

[25] Alastruey Anza, J.C; Gómez Etxebarría, M; "Guía de introducción a los riesgos psicosociales organizativos". Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales. OSALAN (2003).

6.2. RECOMENDACIONES GENERALES

Para la prevención de factores de riesgo psicosocial, a continuación, se plantean una serie de RECOMENDACIONES GENERALES dirigidas a las empresas del sector de comercio de floristería relacionadas con la mejora de las condiciones de trabajo, que permitan eliminar o reducir en la medida posible estos factores:

- Diseño de una POLÍTICA PREVENTIVA en la que se impliquen los responsables de la empresa sobre la puesta en marcha de medidas preventivas orientadas a salvaguardar la integridad y salud de los trabajadores/as.

- INCORPORACIÓN en las políticas de empresa de la perspectiva de género.

- Realización de una EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES con la finalidad de identificar los riesgos psicosociales asociados a cada puesto de trabajo y elaborar medidas preventivas.

- Establecimiento de SISTEMAS DE COMUNICACIÓN en los que se promueva:
  - Un estilo de mando cercano que promueva el diálogo.
  - La participación de los trabajadores/as.
  - Cuidado del clima laboral y las relaciones interpersonales.

- COMPROBACIÓN PERIÓDICA de la eficiencia y agilidad de los sistemas de comunicación.
  - Cambios en las dinámicas de trabajo.
  - Diseño de tareas.
  - Planes de formación y sesiones formativas que soluciones los riesgos psicosociales detectados.

- PLANES Y PROGRAMAS DE FORMACIÓN que incluyan contenidos específicos sobre estrés y ejercicios para combatirlo.

- ELABORAR PLANES Y PROGRAMAS de MENTORING, en los que las personas mayores (mayores de 55 años) ejerzan de “mentores” dando apoyo al colectivo más joven (menores de 25 años).

- En caso de POLIVALENCIA EN EL PUESTO DE TRABAJO es importante incidir en planes de formación que aborden de forma específica riesgos y medidas preventivas tanto en el puesto de trabajo como en tareas propias de otros puestos.

- Fomentar y potenciar el trabajo en equipo.

- Elaboración de un PLAN DE IGUALDAD.

- PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN ESPECÍFICOS:
  - Protocolo de actuación PARA LA CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y FAMILIAR.
  - Protocolos de actuación para SITUACIONES DE EMBARAZO Y LACTANCIA.
  - Protocolos de actuación que establezcan mecanismos eficaces para la solución de conflictos evitando que los mismos puedan degenerar en situaciones de violencia y/o acoso laboral.
  - Protocolo de actuación en caso de VIOLENCIA.

- Incorporación de políticas relacionadas con la GESTIÓN DE LA EDAD, como los planes y programas de mentoring.

6.3. PAUTAS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y ORGANIZATIVOS EN TRABAJADORES/AS VULNERABLES Y COLECTIVOS ESPECÍFICOS

En la prevención de riesgos psicosociales y organizativos, cuando las empresas cuenten en la plantilla con TRABAJADORES/AS VULNERABLES Y COLECTIVOS ESPECÍFICOS, los programas de intervención deberán integrar y considerar sus necesidades.

"Es recomendable proyectar el sistema de trabajo para un rango amplio de la población de diseño, hasta el límite de lo posible, a personas con necesidades especiales. De esta manera, la necesidad de desarrollar soluciones especiales para diferentes individuos puede ser minimizada". [27]

Es importante tener en cuenta los trabajadores/as vulnerables y colectivos específicos, tanto en el contexto de gestión global de la empresa como en los aspectos organizativos del trabajo relacionados con la forma de trabajar.

Para ello, se deben considerar las particularidades del colectivo:

Los trabajadores/as mayores de 55 años aportarán experiencia en la organización y a sus compañeros. Es importante tener presente cualquier cambio o innovación de tipo tecnológico en relación a su adaptación.

Los trabajadores/as menores de 25 años aportan gran capacidad en el uso y manejo de los avances tecnológicos, sin embargo, son más vulnerables en cuanto a los riesgos laborales en el puesto de trabajo.

Con carácter general, las expectativas y motivaciones varían en función de la edad:

- Los trabajadores/as más jóvenes dan más importancia al sueldo y a la autonomía y promoción en el trabajo.
- Los trabajadores/as más mayores dan más importancia a la responsabilidad, interés por el trabajo, etc.

[27] Nogareda, C; "Riesgos psicosociales en trabajadores de mayor edad. Aspectos preventivos". Centro Nacional de Condiciones de Trabajo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ponencia 2012.

6.4. NIVELES DE INTERVENCIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y ORGANIZATIVOS

En el ámbito de la Psicosociología Aplicada, es importante la puesta en práctica de una estrategia de intervención dirigida a empresas del sector de comercio de floristería y trabajadores/as, en el que se deben contemplar tres niveles entendidos como nivel primario, nivel secundario y nivel terciario. [26]

A título de ejemplo, la formación dirigida al personal y facilitar recursos para reducir el impacto de los riesgos psicosociales sobre su salud y bienestar, sería una intervención secundaria, y el tratamiento de los síntomas de la enfermedad laboral sería una intervención terciaria.

[26] Moreno Jiménez, B; Báez León, C; "Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas". Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (Noviembre 2010).

La conciliación de la vida laboral y familiar en la mujer es esencial especialmente en situaciones de embarazo, lactancia.

Por otro lado, la motivación del colectivo con contrataciones temporales es complicada, salvo en los casos en los que hubiera perspectivas de pasar a una contratación indefinida.

Los principales ASPECTOS ORGANIZATIVOS sobre los que se debe trabajar son los siguientes:

ASPECTOS ORGANIZATIVOS
Políticas de no discriminación
Prever la evolución de la edad
Facilitar la adaptación a los cambios
Tiempo de trabajo
Autonomía

Fuente: Nogareda, C; "Riesgos psicosociales en trabajadores de mayor edad. Aspectos preventivos". Centro Nacional de Condiciones de Trabajo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ponencia 2012.

En cuanto a factores relacionados con la organización y el día a día de la empresa, las actuaciones deben contemplar políticas dirigidas a proporcionar y facilitar recursos a los trabajadores/as basadas en dos PILARES: la información y la formación.

- ➔ ENTORNO EN EL QUE SE REALIZA EL TRABAJO:
  - Iluminación (niveles, contrastes, adaptación a cambios de iluminación) y el ruido (asegurar la discriminación de las señales).
- ➔ EQUIPOS DE TRABAJO:
  - Se debe prestar especial atención a la introducción de nuevas tecnologías.
- ➔ EQUILIBRIO entre las exigencias del trabajo y las capacidades individuales de respuesta.
- ➔ Flexibilidad en los métodos de trabajo y posibilidades de adaptación.
- ➔ Accesibilidad a la información y la comunicación.
- ➔ Incorporación de políticas de transición a la jubilación.
- ➔ Incorporación de planes de cooperación intergeneracional.
- ➔ Fomento de planes de formación como instrumento de reciclaje y de "puesta al día".

- Promover la vigilancia de la salud durante la vida laboral, con la finalidad de:
  - Prever enfermedades relacionadas con el trabajo.
  - Identificar condiciones de trabajo desencadenantes o agravantes de las mismas o de otros daños a la salud.
  - Contemplar cambios en el organismo relacionados con la edad y consecuencias.
- Promoción de la salud en las siguientes líneas:
  - Desarrollo de programas relacionados con hábitos saludables.
  - Buenas prácticas para el mantenimiento y la mejora de la salud desde el punto de vista físico y mental.

ANEXO I. EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Como herramienta preventiva por excelencia, para la **INTERVENCIÓN PRIMARIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES**, se plantea la realización de una **EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**.

Los resultados obtenidos permitirán la adopción de medidas preventivas a través de programas de intervención.

La evaluación de riesgos psicosociales es importante porque se realiza un diagnóstico de la situación que permite una intervención sobre la empresa (estructura, sistemas organizativos y de poder) y/o sobre el trabajador (aprendizaje, motivación, actitudes, toma de conciencia y capacidad de decisión). [28] [29]

Para ello, será necesaria una correcta documentación y diagnóstico de la situación en la empresa, dirigido a un análisis y tratamiento adecuado de resultados.

- **¿CUÁNDO SE ENTIENDE NECESARIA UNA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES?**

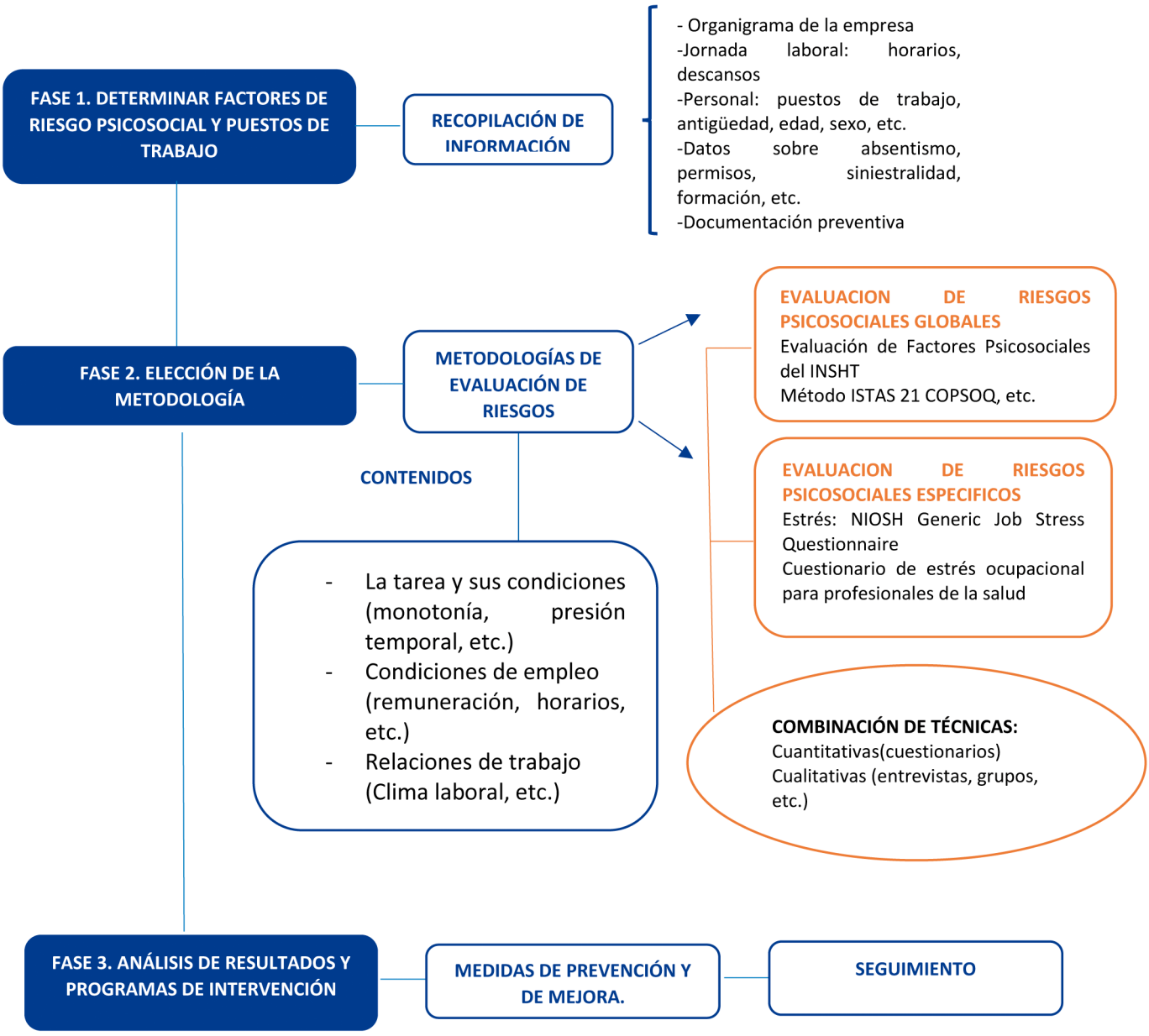
La evaluación de riesgos psicosociales es necesaria ante la posibilidad de que se produzcan diferentes situaciones:

- ➔ Anomalías o situaciones ante la posibilidad de que se esté dando algún problema psicosocial. (quejas, bajo rendimiento, faltas en el trabajo, etc.).
- ➔ Abordar de manera específica y concreta un ámbito como el de los riesgos psicosociales, tras una evaluación de riesgos laborales previa.
- ➔ Cambios que puedan alterar la situación del momento.
- ➔ Posibles requisitos legales con la finalidad de establecer medidas de mejora para la seguridad y la salud laboral de los trabajadores/as.
- ➔ Para confirmar que las medidas adoptadas son las adecuadas.

[28] NTP. 450: Factores psicosociales: fases para su evaluación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
[29] NTP. 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

- **¿CÚALES SON LAS ETAPAS DE LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES?**

Tal y como establece el *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo* a través de Notas Técnicas de Prevención [30] [31], en la realización de riesgos psicosociales hay una serie de etapas a seguir de forma concatenada:



[30] NTP. 450: Factores psicosociales: fases para su evaluación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
[31] NTP. 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

FASE 1. DETERMINACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y RELACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO OBJETO DEL ESTUDIO

Una vez que se acuerda la necesidad de realizar la evaluación de riesgos psicosociales, es importante determinar:

- Factores de riesgo psicosocial que se van a evaluar.
- Relación de puestos de trabajo objeto del estudio.

Para ello, es importante tener en cuenta información como la siguiente:

- Organigrama de la empresa
- Jornada laboral: horarios, descansos
- Personal: puestos de trabajo, antigüedad, edad, sexo, etc.
- Datos sobre absentismo, permisos, siniestralidad, formación, etc.
- Documentación preventiva

Durante esta fase, también se utilizarán técnicas importantes como las técnicas semi-estructuradas (p.e. entrevistas), y la observación de tareas.

FASE 2. ELECCIÓN DE LA METODOLOGÍA

La elección de la metodología a utilizar y los instrumentos que se utilizarán para la recogida, tratamiento y análisis de la información dependerán de la situación objeto de evaluación y del colectivo sobre el que se realiza el estudio.

Hay que tener en cuenta que tal y como establece el *artículo 3.2 del Reglamento de los Servicios de Prevención*, la metodología a elegir se consultará a los trabajadores/as o a sus representantes. [32]

[32] Real Decreto 39/1997, de 17 de Enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

Con carácter general, se debe recoger información relacionada con:

- La tarea y sus condiciones: monotonía, exigencias, presión temporal, aislamiento, etc.
- Condiciones de empleo: desarrollo profesional, remuneración, horarios, etc.
- Relaciones sociales: clima laboral, discriminación, etc.

Para ello, es habitual utilizar metodologías de evaluación de riesgos psicosociales ya elaboradas por organismos relacionados con la salud laboral y la investigación como universidades, sindicatos, organismos públicos, tanto si se trata de realizar una evaluación global, como si se trata de realizar una evaluación específica sobre una factor o área concretas.

Cuando se trata de evaluar un factor en concreto, como el clima laboral, se utilizan métodos de evaluación específicos.

Estos instrumentos ya elaborados se pueden complementar con otras técnicas de tipo cualitativo como entrevistas o grupos de discusión, y/o de tipo cuantitativo mediante cuestionario pre codificado, que se suelen utilizar en fases iniciales del proceso como en fases posteriores para la interpretación de resultados.

FASE 3. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Durante esta fase se identifican las causas reales que dan lugar a posibles condiciones de trabajo que desde un punto de vista psicosocial no son adecuadas, se valoran según los parámetros de probabilidad de que se produzcan y la severidad.

FASE 4. INFORME DE RESULTADOS Y PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN

Los resultados obtenidos se recogen en un informe que de forma clara debe reflejar los resultados y un programa de intervención que incorporará las medidas que se van a adoptar incluyendo su puesta en práctica y seguimiento.

ANEXO II. PROMOCIÓN DE HÁBITOS SALUDABLES Y SU RELACIÓN CON LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

- **INTRODUCCIÓN**

En las empresas es esencial que el personal se encuentre en "condiciones óptimas" de salud.

El trabajo puede afectar de forma negativa tanto a los trabajadores/as, como a la propia empresa:

➔ Puede incidir sobre el personal afectando a su salud física, mental, su bienestar, e incluso a su seguridad.

➔ Puede afectar a la empresa desde el punto de vista de la productividad, competitividad y eficacia.

Desde la empresa se debe incidir sobre unas condiciones de trabajo "saludables" en planes o campañas en los que se promuevan hábitos saludables dirigidos a la promoción y fomento de actividad física y una alimentación equilibrada: [33]

- La actividad física es esencial para la salud del personal, y además es rentable para las empresas:

  ➔ La actividad física favorece la salud física y mental de los trabajadores/as, mejorando así su rendimiento en el trabajo y evitando días de baja laboral.

[33] "Estudio de mecanismos específicos para la promoción de la salud y el bienestar laboral de los trabajadores en el sector de la madera y el mueble. Financiado por la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales. Convocatoria 2011.

➔ Las actividades y los programas de ejercicios y de educación en salud debe suponen una inversión para el/la trabajador/a y para la empresa.

- La relación entre alimentación y salud es un hecho:

➔ Son numerosas las guías y recomendaciones sobre alimentación y dietas beneficiosas para la salud, y que aconsejan evitar todas aquellas que puedan resultar perjudiciales.

Las características y particularidades del trabajo, y sobre todo la distribución horaria, ejercen gran influencia sobre el modo en que nos alimentamos, por el tiempo disponible pero también por el tipo de dieta a la que podemos optar:

➔ COMER EN CASA. Cuando la jornada laboral consiste en turnos partidos, en ocasiones el/la trabajador/a dispone de tiempo suficiente para comer en casa.

➔ COMER FUERA DE CASA**.** Cuando no hay tiempo para ir a comer a casa, las opciones son diferentes y variadas: llevar al trabajo tartera, recurrir a alimentos precocinados, comer en bares o restaurantes, etc.

- **PROMOCIÓN DE LA ACTIVIDAD FÍSICA**

Para la PROMOCIÓN DE LA ACTIVIDAD FÍSICA son importantes CAMPAÑAS que giren en torno a:

- ➔ La realización de actividad física para el mantenimiento de la salud.
- ➔ Los riesgos que puede ocasionar el sedentarismo.

A continuación, se plantean los siguientes planes o campañas para promover la actividad física:

- ➔ DIVULGAR INFORMACIÓN sobre los beneficios y ventajas de la actividad física, empleando para ello los medios que cada empresa estime oportunos: trípticos, publicación en tablón de anuncios, etc.
  Con carácter previo a esa divulgación y con la finalidad de conocer cuál es la predisposición del personal para colaborar y participar en este tipo de actuaciones, se pueden plantear reuniones y encuestas.
- ➔ FOMENTAR PRÁCTICAS SALUDABLES encaminadas a evitar el sedentarismo, como el "transporte activo" mediante la promoción de los desplazamientos dentro y fuera del trabajo en transporte público, ir al trabajo y volver a casa andando o en bicicleta, utilizar escaleras en lugar del ascensor, etc.
- ➔ PROMOVER ACUERDOS con centros o instalaciones deportivas públicas o privadas que estén cerca del centro del trabajo y que faciliten algún tipo de descuento a los/las trabajadores/as de la empresa.
- ➔ POTENCIAR Y FACILITAR la organización de actividades deportivas entre los trabajadores de la empresa.

- **PROMOCIÓN DE UNA ALIMENTACIÓN SALUDABLE**

En las empresas del sector florista, es habitual la jornada partida con tiempo suficiente para que el trabajador se desplace a comer en casa, lo que facilita adoptar una alimentación más sana y variada en la que se incluyan productos más frescos y de mayor calidad, se pueden ajustar los alimentos en cuanto a su cantidad y el ahorro económico.

A continuación, se indican algunas medidas relacionadas con la PROMOCIÓN DE LA ALIMENTACIÓN SALUDABLE para las empresas:

- ➔ DISPONER de una sala para descansar, con microondas y frigorífico.
- ➔ PROPORCIONAR alimentos saludables como zumos, frutas, galletas integrales, etc., y evitar la bollería industrial.
- ➔ INSTALAR dispensadores de agua fresca de fácil acceso.
- ➔ FACILITAR acuerdos con bares y restaurantes cercanos que ofrezcan menús “saludables”.
- ➔ PROMOCIONAR una alimentación saludable mediante trípticos, folletos informativos, carteles, correos electrónicos, etc.
- ➔ CONCIENCIAR sobre el consumo de alcohol limitado.

ANEXO III. PROPUESTA DE PROTOCOLO DE VIOLENCIA

• INTRODUCCIÓN

Tal y como se ha indicado en apartados anteriores, en las empresas del sector de comercio de floristería, cuando el trabajador/a atiende al público se pueden producir situaciones de riesgo asociadas a una interpretación inadecuada del mensaje, pudiendo reaccionar de forma negativa, llegando incluso a producirse **situaciones de violencia**. [34]

La ***Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo,*** define la violencia "exterior" de la siguiente manera:

Violencia Exterior: "*Aquella que comprende, por lo general los insultos, las amenazas o la agresión física o psicológica ejercidos contra un trabajador/a por personas ajenas a la empresa en la que trabaja, incluidos los clientes, y que ponen en peligro la salud, la seguridad o el bienestar del trabajador*".

A su vez, en el ámbito de la "violencia exterior" la ***Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo,*** diferencia dos tipos de violencia que se podrían dar, de forma aislada o combinada:

Violencia Verbal: Comprendería "*insultos, amenazas y/o agresión psicológica, intimidación, etc.".*

Violencia física: Comprendería "*agresiones físicas por parte de los clientes*.".

[34] NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Para abordar los protocolos de actuación que se presentan a continuación [35], se diferencia la violencia, atendiendo a la gravedad de la misma. Para ello, se clasifica en **tres niveles**:

Nivel 1. VIOLENCIA LEVE. Comprende la:

- Violencia Psicológica consistente en abuso, acoso y/o comportamiento incívico.

Nivel 2. VIOLENCIA MODERADA. Comprende la:

- Agresión verbal y actitudes amenazantes y/o amenaza.

Nivel 3. VIOLENCIA GRAVE. Comprende la:

- Agresión física.

[35] "Violencia en el trabajo en el colectivo de autobuses. Protocolos específicos de actuación." Financiado por la Fundación Estatal para la Prevención de los Riesgos Laborales. Convocatoria 2010.

• PROPUESTA DE PROTOCOLO DE VIOLENCIA

ACTUACIÓN POR PARTE DE LA EMPRESA

1. Las empresas del sector deberán disponer de un ***Registro de Agresiones***, a fin de que queden registradas todas las agresiones que sufra el trabajador/a (nivel 2 y nivel 3) con ocasión o a consecuencia del trabajo que realiza.

2. Cuando en la empresa se den casos de agresiones, éstas se deberán analizar para adoptar medidas encaminadas a evitar agresiones posteriores de similares características y que además sean reiteradas.

   Ante cualquier agresión que pudiera estar grabada por las cámaras de la instalación, se permanecerá atento a su reproducción a fín de analizar los hechos y adoptar las medidas oportunas.

3. Desde la empresa se deberá facilitar **apoyo y colaboración al trabajador/a,** víctima de una agresión, principalmente, **asesoramiento**.

4. La empresa deberá facilitar la **atención psicológica** que resulte necesaria, con independencia de que dicha atención sea interna o externa.

ACTUACIÓN POR PARTE DE LOS COMPAÑEROS/AS

1. Ante una situación de violencia que sufra un trabajador/a, el/los compañeros, se mantendrán alerta por si fuera necesario contactar con los Cuerpos de Seguridad y/o Servicios de Emergencias.

2. Es importante mantener en la medida de lo posible, una actitud serena y tranquila.

3. Si hubiera testigos, se intentará tomar nota de datos identificativos para contactar con ellos posteriormente (nombre y apellidos, D.N.I., teléfono, etc.), principalmente si los hechos fueran susceptibles de denuncia.

4. Si fuera necesario, se participará en la cumplimentación del formulario correspondiente al *Registro de Notificación de Agresiones.*

ACTUACIÓN POR PARTE DEL TRABAJADOR/A AGREDIDO

Cuando el trabajador/a, en su puesto de trabajo y en el ejercicio de su actividad laboral se encuentre expuesto a cualquier situación que pueda derivar en violencia, deberá identificar el tipo de situación concreta (nivel 1, nivel 2, o nivel 3) que se está produciendo para adoptar las medidas oportunas. Para ello, es importante diferenciar la violencia verbal de la violencia física:

- VIOLENCIA VERBAL (NIVEL 1 Y NIVEL 2):

1. Ante situaciones como insultos, quejas, amenazas, etc., el trabajador/a intentará en la medida de lo posible mantener una **postura serena y tranquila** sin dar réplica y contra réplica sobre los comentarios agresivos formulados por parte del agresor.

2. En caso de que la **situación** vaya a más, y llegue a resultar **incontrolable**:

   - Si la víctima estuviera sola, en la medida de lo posible intentará contactar con los Cuerpos de Seguridad y/o Servicios de Emergencias.
   - Si hay algún compañero/a, intentará contactar con los Cuerpos de Seguridad, y contar con testigos a los que tomará nota de datos identificativos para contactar con ellos posteriormente (nombre y apellidos, D.N.I., teléfono, etc.), principalmente si los hechos fueran susceptibles de denuncia.

3. En caso de formular denuncia, el trabajador/a recibirá **asesoramiento jurídico de la empresa**.

4. Ante un caso de violencia psíquica, al trabajador/a se le deberá prestar la **atención psicológica que resulte necesaria**.

- VIOLENCIA FÍSICA (NIVEL3):

1. Cuando se den **situaciones que inicialmente se califican de violencia verbal y acaban derivando en violencia física, o bien desde un principio se trata de violencia física**, los trabajadores deberán actuar de la siguiente manera:

   - En cuanto la víctima identifique que la situación es incontrolable, intentará avisar a un compañero/a, superior jerárquico o ponerse en contacto con los cuerpos de seguridad.
   - Se intentará en la medida de lo posible disponer de **testigos** de los hechos y de sus datos personales, sobre todo para formular la denuncia.

2. Una vez sucedidos los hechos, adicionalmente se cumplimentará el formulario correspondiente al *Registro de Notificación de Agresiones.*

3. En caso de formular denuncia, el trabajador/a recibirá el **asesoramiento jurídico de la empresa.**

4. Ante un caso de violencia psíquica, al afectado/a se le deberá prestar la **atención psicológica** que resulte necesaria.

PROPUESTA DE PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE VIOLENCIA PARA EMPRESAS DEL SECTOR DE COMERCIO DE FLORISTERÍA

ACTUACIONES

EMPRESAS

-Registro Notificación Agresiones.

-Estudio y análisis de agresiones para adoptar medidas.

-Visualización de cámara de grabación, si la hubiera.

-Apoyo, colaboración y asesoramiento jurídico al trabajador/a.

-Facilitar atención psicológica cuando sea necesario.

ACTUACIÓN POR PARTE DE COMPAÑEROS/AS

- *Permanecer ALERTA ante situación violenta.*
- *Si la situación violenta no se controla contactará con los Cuerpos de Seguridad y/o Servicios de Emergencias.*
- *Si hubiera testigos, tomar nota de datos identificativos, etc.*
- *Participación en la cumplimentación de Registro de Notificación de Agresiones*

TRABAJADOR/A

VIOLENCIA VERBAL (NIVEL 1/2)

-Mantener una postura serena y tranquila

-Si la situación es incontrolable:

Intentar contactar con Cuerpos de Seguridad y/o Servicios de Emergencia

Intentar contar con testigos y tomar sus datos

-Cumplimentar el registro de notificación de agresiones

En caso de denuncia, asesoramiento jurídico por parte de la empresa

-Atención psicológica cuando sea necesario.

VIOLENCIA FÍSICA (NIVEL 3)

-Si la situación es incontrolable:

Intentar avisar a un/a compañero/a, contactar con Cuerpos de Seguridad y/o Servicios de Emergencia

Intentar contar con testigos y tomar sus datos

-Cumplimentar el Registro de Notificación de Agresiones

-En caso de denuncia, asesoramiento jurídico por parte de la empresa

-Atención psicológica cuando sea necesario.

7. BIBLIOGRAFÍA

NORMATIVA

- LEY 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- REAL DECRETO 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.
- Resolución de 20 de Agosto de 2018, de la Dirección General de Trabajo por la que se registra y publica el Convenio Colectivo del sector comercio de flores y plantas.
- Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo2015-2020. Instituto Nacional de Seguridad.

NOTAS TÉCNICAS EN PREVENCIÓN

- NTP. 450: Factores psicosociales: fases para su evaluación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- NTP. 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- NTP. 416: Actitudes frente al cambio en trabajadores de edad avanzada.
- NTP. 413: Carga de trabajo y embarazo.
- NTP. 664. Lactancia materna y vuelta al trabajo.
- NTP. 914. Embarazo, lactancia y trabajo: promoción de la salud.
- NTP. 915. Embarazo, lactancia y trabajo: vigilancia de la salud.
- NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo.

ESTUDIOS Y DOCUMENTOS

- Vilaro Rama, A; “Establecimientos de floristería”. Editorial síntesis. (2015).
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. Los jóvenes y la seguridad y la salud en el Trabajo.
  https://osha.europa.eu/es/themes/young-workers
- Nova Melle, P; Juventud y Prevención de riesgos Laborales; algunas consideraciones en relación al primer empleo”. UNED.
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. La gestión de la SST en el contexto de una mano de obra de edad avanzada.
  https://osha.europa.eu/es/themes/osh-management-context-ageing-workforce

- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. Las mujeres y la seguridad y la salud en el trabajo.
  https://osha.europa.eu/es/themes/women-and-health-work
- "Análisis de los riesgos psicosociales en el sector del comercio al por mayor. Propuestas de mejora. Confederación Española de Comercio. Financiado por la Fundación para la Prevención de los Riesgos Laborales. Convocatoria 2015.
- OIT (1986). Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control. Ginebra: OIT
- Benavides, F., Gimeno, D., Benach.J., Martinez, J. M., Jarque, S., & Berra, A. (2002). Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. Gaceta Sanitaria, 16, 222-229.
- González Maestre, D. (2003). Ergonomia y Psicosociologia. Madrid: Confemetal.
- Llaneza Alvarez, F. J. (2003). Ergonomía y Psicosociologia Aplicada. Valladolid: Lex Nova.
- Cox, T. & Griffiths, A. J. (1996). The assessment of psychosocial hazards at work. In M.J.Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), Handbook of Work and Health Psychology. (pp. 127-146). Chichester: Wiley and Sons.
- Roozeboom, M. B., Houtman, I., & Van den Bossche, S. (2008). Monitoring Psychosocial Risks at work. I. En S.Leka & T. Cox (Eds.), *The European Framework for psychosocial Risk management: PRIMA-EF* (pp. 17-36). Nottingham: I-WHO.
- Del Hoyo Delgado, M.A.; "Estrés laboral". Documentos divulgativos. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2004).
- "Acoso psicológico en el trabajo: definición". Nota Técnica de Prevención 854. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2009).
- "Acoso sexual en el trabajo". Nota Técnica de Prevención 507. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2009).
- Violencia ocupacional externa/interna. Portal de riesgos psicosociales. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
  http://www.insht.es/portal/site/RiesgosPsicosociales/menuitem.8f4bf744850fb29681828b5c180311a0/?vgnextoid=4a5e84fbb7819410VgnVCM1000008130110aRCRD
- Burn out/SQT. Portal de riesgos psicosociales. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
  http://www.insht.es/portal/site/RiesgosPsicosociales/menuitem.8f4bf744850fb29681828b5c180311a0/?vgnextoid=f8cd84fbb7819410VgnVCM1000008130110aRCRD
- Alastruey Anza, J.C; Gómez Etxebarría, M; "Guía de introducción a los riesgos psicosociales organizativos". Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales. OSALAN (2003).

- Nogareda, C; "Riesgos psicosociales en trabajadores de mayor edad. Aspectos preventivos". Centro Nacional de Condiciones de Trabajo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ponencia 2012.
- Moreno Jiménez, B; Báez León, C; "Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas". Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (Noviembre 2010).
- "El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo. Una visión general". Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (Febrero 2019).
- Importancia de la salud en el trabajo. Portal de promoción de la salud en el trabajo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. http://www.insht.es/portal/site/PromocionSalud/menuitem.084224e92eb1cbede435b197280311a0/?vgnextoid=5b3c738242a74310VgnVCM1000008130110aRCRD&vgnextchannel=716a0958cfe04310VgnVCM1000008130110aRCRD
- "Estudio de mecanismos específicos para la promoción de la salud y el bienestar laboral de los trabajadores en el sector de la madera y el mueble." Financiado por la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales. Convocatoria 2011.
- "Violencia en el trabajo en el colectivo de autobuses. Protocolos específicos de actuación." Financiado por la Fundación Estatal para la Prevención de los Riesgos Laborales. Convocatoria 2010.

BIBLIOWEB

- http://www.insht.es/portal/site/Insht/;VAPCOOKIE=Hvphcm2Cmq1YHMc2txJkNWqh1NMdhnnqN1yg7WvYvTwcw9mmBvML!848594428!333821405
- https://osha.europa.eu/es
- https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang--es/index.htm

FINANCIADO POR:

ES2017-0055

GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

FUNDACIÓN ESTATAL PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, F.S.P.

AEFI ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE FLORISTAS