

LÍNEA B3-4000
RELACIONES INDUSTRIALES Y DIÁLOGO SOCIAL

CENTRE DE SOCIOLOGIE DE LA SANTE

**LA SALUD Y LA SEGURIDAD EN EL SECTOR DE LA SEGURIDAD PRIVADA :
IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS**

Lorenzo MUNAR SUARD
Guy LEBEER (bajo la dirección de)

NOVIEMBRE 2003



Agradecimientos

Deseamos dar las gracias desde aquí a los agentes sociales europeos y nacionales que han liderado este proyecto.

Agradecemos también la atención y el espíritu abierto de todos aquellos que nos han proporcionado los datos, las informaciones, los documentos y las explicaciones de una realidad tan compleja:

- Los trabajadores y sus representantes (delegados de prevención, delegados de base y permanentes regionales/nacionales),
- Los empresarios y sus representantes,
- Los consejeros de prevención y/o los responsables de la salud y la seguridad en las empresas.

Deseamos expresar también nuestro agradecimiento a todos los trabajadores que han aceptado hablarnos de sus propias experiencias.

Este informe de investigación se inscribe en el marco de un proyecto que ha contado con el apoyo financiero de la Comunidad Europea en el marco de la línea presupuestaria B3-4000.

Índice

AGRADECIMIENTO	2
INTRODUCCIÓN GENERAL	5
A. Objeto del estudio	5
B. Planteamiento metodológico	5
C. Algunas consideraciones previas	6
1. La salud y la seguridad en el trabajo	8
2. El sector de la seguridad privada	9
2.1. Situación general del sector en lo que se refiere a la salud y la seguridad en el trabajo	11
2.1.1. Los indicadores de la salud en el trabajo	11
2.1.2. Un sector marcado y determinado por la relación/prestación de servicio	13
A. La subcontratación y la seguridad laboral	14
2.1.3. Un sector dominado por la competencia	16
2.1.4. Un sector que se caracteriza por la flexibilidad y las situaciones “atípicas”	16
3. Los riesgos ligados a la actividad de vigilancia	18
3.1. Riesgos derivados del contexto general	19
3.1.1. Riesgos derivados de la intervención de la empresa de seguridad en la empresa cliente	19
3.1.2. Riesgos derivados de una identidad profesional problemática y de una imagen del sector más bien negativa	21
3.2. Riesgos propios de la actividad y/o de la organización del sector	23
3.2.1. Riesgos de violencia en el trabajo	23
A. Riesgos de agresión física	23
B. Riesgos de acoso moral	26
C. Riesgos de acoso sexual	28
3.2.2. Riesgos derivados de la manipulación de armas	30
3.2.3. Riesgos provocados por trabajar con equipos caninos	31
3.2.4. Riesgos derivados de la exposición a radiaciones ionizantes	33
3.2.5. Factores de riesgo derivados de la organización del trabajo	35
A. Doble jerarquía – Doble pertenencia	35
B. La jornada laboral	35
C. La planificación del trabajo	37
D. La gestión del personal	37
E. La formación	37
F. El trabajo aislado	38

3.2.6. Riesgos derivados de la carga física	39
A. Posturas de trabajo	39
a. Postura sentada	39
b. Postura de pie	40
B. Manipulaciones manuales de cargas	41
C. Los desplazamientos	43
D. El trabajo por turnos y el trabajo nocturno	43
3.2.7. Riesgos derivados de la carga psicosocial	44
A. El estrés laboral	44
B. La satisfacción y la motivación en el trabajo	48
C. La carga mental	49
D. La carga emocional	51
3.2.8. Riesgos específicos a los vigilantes de seguridad femeninos	54
3.3. Riesgos derivados del puesto de trabajo	55
3.3.1. Riesgos derivados de la seguridad	55
A. Riesgos de caídas, resbalones, tropiezos	56
B. Riesgos de choques, golpes y atrapamientos	58
C. Riesgos de accidentes de tráfico	59
D. Riesgos eléctricos	60
E. Riesgos de incendio	61
3.3.2. Riesgos derivados del entorno laboral	63
A. Riesgos físicos	64
a. El ruido	64
b. Temperatura, humedad y ventilación inadecuadas	65
c. Luz insuficiente o inadecuada	66
B. Riesgos biológicos	67
C. Riesgos químicos	68
4. La prevención y su organización	70
4.1. Organización de la prevención	71
4.1.1. Evaluación de los riesgos	71
4.1.2. Coordinación/cooperación entre empresarios	72
4.1.3. Servicios de protección y de prevención	73
4.1.4. Consulta y la participación de los trabajadores	74
4.1.5. Información	74
4.1.6. Formación	74
4.1.7. Vigilancia de la salud	75
CONCLUSIÓN	77
BIBLIOGRAFÍA	79

Introducción general

A. Objeto del estudio

Este estudio se inscribe en el marco del diálogo social europeo en el sector de la seguridad privada y está motivado por la necesidad de prevenir de la mejor manera posible los riesgos para la salud y la seguridad en el trabajo. Sus objetivos son:

- Ayudar a desarrollar el diálogo social a nivel europeo, nacional y de la empresa sobre los temas relacionados con la salud y la seguridad en el trabajo.
- Ayudar a prevenir los riesgos en materia de salud y de seguridad determinando las causas de estos riesgos y sentando la bases de una herramienta de información/sensibilización que aumente la concienciación de los distintos actores del sector, y sobre todo de los trabajadores, sobre el tema.
- Ayudar a profesionalizar el sector proporcionándole los medios para aumentar y mejorar las competencias y las aptitudes del personal de la seguridad privada en el ámbito de la salud y la seguridad.
- Ayudar a definir una serie de condiciones necesarias para garantizar el bienestar en el trabajo de los trabajadores del sector.

B. Planteamiento metodológico

El proyecto se desarrolló en tres fases:

1) Primera fase

Un estudio sectorial para determinar directamente *in situ* los riesgos para la salud y la seguridad en España, Suecia y Bélgica. En colaboración con los agentes sociales nacionales, se eligieron dos empresas (una grande y otra mediana o pequeña). En cada país se llevaron a cabo entrevistas pormenorizadas con dos tipos de interlocutores:

A nivel sectorial :

- Los miembros de las organizaciones nacionales que representan a los empresarios y a los trabajadores.

A nivel empresarial :

- Los empresarios (o personas por ellos nombradas) de las dos empresas elegidas por país.
- Los empleados nombrados por la empresa para organizar la prevención de los riesgos y para velar por la salud y la seguridad de los trabajadores (consejeros de prevención, miembros del comité de prevención y protección laboral o equivalente, etc.).
- Los/las delegados/delegadas de prevención (dos o tres personas) de las empresas elegidas por país.
- Los trabajadores de las empresas elegidas. Nos reunimos con los trabajadores por grupos. Uno (de 8 trabajadores) o dos grupos (de 4 a 5 trabajadores) en función de las posibilidades prácticas.

El guión de las entrevistas fue redactado a partir de la bibliografía sobre el sector de la seguridad privada y fue validado durante las entrevistas exploratorias. En las entrevistas individuales y en las entrevistas colectivas se utilizó el mismo guión.

Paralelamente al estudio sectorial, se revisó la bibliografía existente.

2) Segunda fase

En Bruselas se organizó un taller para presentar los resultados obtenidos en la primera fase del proyecto. Distintos expertos (representantes de los trabajadores y de los empresarios) procedentes de Italia, Irlanda y Alemania, analizaron los resultados a partir de su experiencia y de las situaciones nacionales propias. El objetivo de este taller era garantizar una representatividad mínima de los resultados de la encuesta y garantizar su pertinencia a escala europea.

3) Tercera fase

La última fase del proyecto consistió en analizar las informaciones recabadas en el “estudio sectorial” y en el “taller” y redactar el informe final. Este informe fue presentado a los agentes sociales europeos encargados de conducir el proyecto para su aprobación (CoESS y UNI-Europa).

C. Algunas consideraciones previas

- Este informe es el resultado de un estudio en el que han participado varios países europeos. Durante las entrevistas, nos llamaron la atención las tendencias comunes, lo que podría dar al lector la impresión de estar ante un sector homogéneo a escala europea cuando en realidad no es así.
- El marco de referencia legislativo del informe está integrado por las directivas europeas, sobre todo las relativas a la salud y la seguridad laboral. Estas directivas fijan fundamentalmente los principios generales de prevención que después deben figurar en las legislaciones nacionales. Por razones evidentes, no tuvimos en cuenta las disposiciones concretas adoptadas por cada Estado.
- El sector de la seguridad privada abarca toda una serie de actividades muy distintas que se pueden agrupar en tres grandes segmentos: 1) la vigilancia y la protección de bienes, establecimientos y personas, 2) el transporte de fondos y valores y, 3) la instalación y mantenimiento de sistemas de seguridad. En el marco de este proyecto, nuestro estudio se centra en el primer segmento, que incluye actividades tan diferentes como: la vigilancia estática de centros comerciales, oficinas, supermercados, tiendas, etc.; la detección de hurtos; los controles de acceso; la vigilancia durante las manifestaciones, exposiciones, etc.; las intervenciones tras alarma; la vigilancia con equipos caninos; las patrullas; la protección de personas, etc.

- En el marco de este trabajo, hablaremos del “vigilante de seguridad”, si bien hay que precisar que este término no abarca la misma realidad en los distintos países de la UE. Nos basamos aquí en la definición de vigilante de seguridad del *Manuel européen de formation professionnelle initiale en gardiennage et surveillance*¹:
 - "Persona remunerada para que ejecute una o varias de las funciones siguientes:
 - Prevención o detección de intrusión, de entrada o de actividad no autorizada, de acto de vandalismo o violación de la propiedad privada.
 - Prevención o detección de pequeños hurtos, perjuicio, malversación, desfalco o encubrimiento de objeto, de dinero, de título, de valor, de documento,...
 - Protección de personas contra los daños corporales.
 - Cumplimiento y aplicación de las leyes, de los reglamentos, de las medidas y de las prácticas establecidas para luchar contra el crimen.
 - Descripción y detención de los contraventores.
 - Informes sobre los incidentes y llamamientos”.

- Teniendo en cuenta las particularidades del transporte de fondos, los agentes sociales decidieron no incluirlo en el marco de este estudio.

- Este informe constituye el material de base a partir del cual se elaborará un "Manuel européen de formation en santé et sécurité au travail, en gardiennage et surveillance" [Manual Europeo de Formación en Salud y Seguridad en el trabajo en el ámbito de la vigilancia y la seguridad].

- Este estudio consiste en identificar los riesgos, es decir que su objetivo ha sido realizar un inventario de los riesgos en el sector, pero no una evaluación de los riesgos desde el punto de vista de su peligrosidad, de su probabilidad. Los riesgos se abordan pues, en principio, en pie de igualdad, sin dar más importancia a unos que a otros. Ahora bien, nos referiremos a algunos de manera más detallada a causa de su complejidad o de su carácter casi siempre invisible, propiedades ambas que merecen, según el trabajo realizado sobre el terreno, una atención particular.

¹ Spaninks L., Quinn L., Byrne J., *Manuel européen de formation professionnelle initiale en gardiennage et surveillance*, CoESS - UNI-Europa.

1. La salud y la seguridad en el trabajo

Para definir qué es la salud en el trabajo nos hemos basado en un enfoque dinámico que permite desarrollar un análisis crítico no sólo de los factores de riesgo sino también de la dinámica social en la que se inscriben los historiales de salud de los trabajadores. Según este enfoque,

“La salud es un proceso dinámico por el cual el individuo se construye y encamina, un proceso que deja grabadas en el cuerpo de la persona las huellas del trabajo, de las condiciones de vida, de los acontecimientos, de los dolores, del placer y del sufrimiento, de todo lo que compone una historia individual en su singularidad, pero también colectiva por la influencia de las múltiples lógicas en las cuales se inserta”².

Este enfoque a la hora de contemplar la salud en el trabajo permite apreciar las estrategias que desarrollan los trabajadores del sector para salir al paso de la contradicción siempre presente entre salud y productividad así como las consecuencias de esta contradicción en su salud.

Durante las entrevistas realizadas, el carácter ambivalente del trabajo con respecto a la salud estuvo muy presente: a veces como poderoso operador de la construcción de la salud, a veces como poderoso destructor de la salud. Cuando la ingeniosidad y el reconocimiento predominan en el trabajo, éste puede ser una fuente de bienestar o de emancipación para el trabajador; cuando lo que dominan son las obligaciones y los sufrimientos (relaciones sociales de trabajo conflictivas, falta de reconocimiento, etc.), el trabajo aliena y estresa.

En general, el impacto que tiene el trabajo en la salud se analiza principalmente en función de unos riesgos determinados. Por ejemplo, los vigilantes de seguridad son objeto de agresiones físicas, trabajan de noche, trabajan solos, etc. Por lo tanto, a la hora de evaluar los riesgos, éstos se presentan tanto en serie como de manera independiente. Ahora bien, en la realidad, los riesgos están estrechamente imbricados. Esto debería implicar el desarrollo de unas políticas de prevención que tengan más en cuenta la naturaleza multicausal de los daños que el trabajo provoca en la salud.

Los problemas de salud en el trabajo no constituyen un bloque homogéneo. Ph. Davezies³ identifica tres tipos de daños diferentes en la salud provocados por el trabajo:

- Los daños directos a la integridad corporal, sobre todo por los factores físico-químicos: estos daños resultan de la exposición a riesgos físicos como las caídas, los productos tóxicos, pero también al ruido, al calor o al frío excesivo, etc.
- La sobrecarga: estos daños se deben a una exigencia inadecuada o excesiva de los hombres y de las mujeres en el trabajo. El ejemplo clásico lo componen las patologías músculo-tendinosas y las formas que adquiere la ordenación del tiempo de trabajo : horarios anormales (que superan ampliamente la duración legal de la semana de

² Daubas-Letourneux V., Thébaud-Mony A., *L'organisation du travail et santé en l'Union européenne*, Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, Luxemburgo : Oficina de las Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 2002, p. 5.

³ Davezies Ph., “Evolutions des organisations du travail et atteintes à la santé”; Aportación al seminario pluridisciplinario “Nouvelles organisations du travail”, CNAM, París, 1997. En la revista *Travailler*, n°3. y, “Recherche en Ergonomie et Santé”. Actas del coloquio “Recherche et Ergonomie”, Toulouse, febrero 1998, p. 173.

trabajo), los horarios atípicos (horarios desfasados o por turnos, de noche, de fin de semana), la irregularidad de los horarios de las comidas y del sueño.

- Los trastornos de la salud ligados a las situaciones que atentan contra la dignidad y la autoestima: las vejaciones en el trabajo, la negación del sufrimiento, el rechazo del individuo, todos estos daños psicológicos amenazan la salud de las personas según unas modalidades nuevas.

Aunque, tradicionalmente, los riesgos de los que más se habla son aquellos que atentan directamente contra la integridad física de los trabajadores, en la actualidad, aunque estos riesgos sigan teniendo su importancia, constatamos un aumento de los riesgos derivados de la sobrecarga y de los daños que atentan contra la dignidad de los trabajadores. Por estas razones, consideramos que los responsables de la prevención en las empresas deberían prestar mucha más atención a estos riesgos e integrarlos plenamente en las políticas que dichos responsables tienen que poner en práctica.

2. El sector de la seguridad privada

El sector de la seguridad privada es un sector en plena expansión. Las razones de este auge son bien conocidas: el aumento del sentimiento de inseguridad en la sociedad en general y, por lo tanto, de la demanda de seguridad por parte de las empresas, de las instituciones públicas y de los particulares; la transferencia de las tareas que antes eran competencia de los servicios públicos de seguridad, y sobre todo, el proceso de externalización de las actividades de vigilancia de las que antes se encargaban directamente las empresas. Este proceso de expansión ha ido acompañado del desarrollo de nuevos segmentos de mercado y de cambios importantes a nivel de la organización del trabajo.

Estos cambios a nivel del sector, que se han vivido de manera un poco diferente en función de las particularidades nacionales, tienen un impacto en la salud y en la seguridad en el trabajo. En efecto, el sector, no sin dificultades, se profesionaliza, lo que implica la exigencia, entre otras cosas, de toda una serie de requisitos previos en términos de cualificaciones, de creación de formaciones iniciales o continuas, de reconocimiento de la formación por parte de organismos oficiales, etc. Este proceso puede tener consecuencias positivas para el bienestar de los trabajadores, pero, a pesar de los esfuerzos por profesionalizar el sector, éste sigue estando ligado a unas malas condiciones de trabajo y a una mala imagen. Esta es la razón por la que las condiciones de trabajo y la prevención de los riesgos constituyen puntos muy importantes en la agenda de los agentes sociales. El hecho de que mencionen con frecuencia estos puntos en las publicaciones y declaraciones comunes da fe de ese interés:

"En algunas actividades de la seguridad privada, los riesgos profesionales son importantes. Han de aplicarse al menos las normas mínimas en cuanto a salud y seguridad para el personal de la seguridad privada en todas las empresas del sector, con el fin de garantizar la mejor prevención posible contra los riesgos profesionales.

Estas normas han de revisarse regularmente en concertación con los interlocutores sociales y las autoridades competentes, de modo que queden aseguradas la salud y la seguridad de los vigilantes".

“Código de conducta y ética para el sector de la seguridad privada”

"La seguridad del personal"

La prevención de los riesgos profesionales es uno de los aspectos más importantes de la organización del trabajo en el sector de la seguridad privada. La formación aquí es un elemento esencial, pero también la organización de las técnicas y los procedimientos que garanticen al máximo la seguridad de los trabajadores expuestos a situaciones peligrosas”.

(...)

La reducción de riesgos

Todos los trabajadores del sector deben recibir una formación apropiada sobre las mejores prácticas en el ámbito de la salud y de la seguridad, de forma que disminuyan los riesgos a los que están expuestos y puedan contribuir a la protección de bienes y personas”.

“Los retos y los resultados del diálogo social europeo en el sector de la seguridad privada”, págs. 11 y 12

Toda mejora del sector en lo que a la salud y la seguridad se refiere exige acciones a tres niveles:

1. – Al nivel (macrosocial) constituido por el conjunto de factores que regulan el empleo, que van desde las obligaciones macroeconómicas que pesan sobre el mercado del empleo hasta las instituciones representativas de los trabajadores y de los empresarios tanto a escala europea como nacional.

A este nivel, hay que considerar todos los elementos que forman parte del contexto social, económico, legal, etc., en el que se desarrolla la actividad de seguridad privada. Entre las regulaciones contempladas están, por ejemplo, las que se refieren al empleo y al tiempo de trabajo, al acceso a la profesión en el sector, a la competencia entre las empresas, a las relaciones entre las empresas clientes y las empresas de seguridad, al peso de las organizaciones sindicales en las empresas y en el sector, etc. Estos elementos tienen una incidencia directa o indirecta en la salud y la seguridad en el trabajo.

2.- Al nivel de la empresa en su sentido más amplio, es decir en el sentido de una red que incorpora trabajadores de diferentes estatutos y de diferentes centros.

A este nivel, se trata de considerar, entre otras cosas, la política de la empresa en materia de competencia, de gestión de los costes de producción, de rentabilidad, de gestión de conflictos, de política de comunicación, de gestión del personal, de prevención de los riesgos, etc.

3.- Al nivel de las obligaciones que se derivan de la organización en el propio lugar de trabajo ¿Cómo se dirige el equipo ? ¿Qué ambiente de trabajo reina? ¿Qué autonomía tienen los trabajadores? ¿El cliente asume sus responsabilidades en materia de salud y de seguridad en el trabajo? Etc.

Estas son las consideraciones que nos servirán de base para analizar el sector. Consideraciones que también intervendrán cuando se trate de identificar los factores de riesgo y las medidas de prevención que hay que adoptar.

2.1. Situación general del sector en lo que se refiere a la salud y la seguridad en el trabajo

2.1.1. Los indicadores de la salud en el trabajo

Las políticas de prevención se basan en datos y estudios que permiten ver y comprender la nocividad de los riesgos y que determinan pues las medidas preventivas adecuadas para suprimirlos o disminuirlos hasta unos niveles aceptables. Ahora bien, existe una falta clara de datos y el nivel de la investigación en el sector de la seguridad es muy bajo. Hay poquísimos estudios específicos sobre el sector. Para abordar los riesgos de salud y seguridad que afectan al sector, hay que referirse a los estudios realizados sobre las profesiones afines: policía, militares, ... y referirse a estudios más generales que incluyen varios sectores de actividad.

En cuanto a los datos

Su origen es muy variado: evaluaciones de los propios trabajadores, declaraciones realizadas por el empresario, datos recabados por los servicios de prevención e inspección, encuestas cuantitativas, etc.

En general, los indicadores de salud en el trabajo se construyen a partir de datos muy diferentes⁴:

- Datos relativos a las condiciones de trabajo en su sentido más amplio (sector, profesiones) y a las características del empleo (tipo de contrato, etc.)

Por lo que se refiere a estos datos, la mayoría de los países de la UE realizan encuestas nacionales sobre las condiciones de trabajo. Desgraciadamente, no siempre es fácil contar con estos datos ventilados por sector o por profesión (y a veces, cuando se puede, la muestra es demasiado pequeña y, por lo tanto, no es representativa). Las estadísticas suelen estar reagrupadas por ramas de actividad, por lo que resulta difícil contar con informaciones concretas sobre el sector de la seguridad privada. Los datos sobre las características del empleo sí parece que se pueden encontrar con más facilidad, sobre todo las relativas al tipo de contrato (contrato de duración determinada, contrato de duración indeterminada, a tiempo completo, a tiempo parcial, etc.). Esto varía mucho de un país a otro. En general, estas informaciones pueden obtenerse de los balances sociales de las empresas, pero a menudo estas informaciones no se tratan ni se reagrupan a nivel sectorial.

- Datos relativos a las exposiciones a los factores de riesgo

Estos datos existen sobre todo a nivel de las empresas y son el resultado de sus evaluaciones de los riesgos, pero desgraciadamente casi nunca están sistematizadas a nivel sectorial.

- Datos sobre el estado de salud (accidentes laborales, enfermedades profesionales, otras patologías, ausentismo, etc.).

⁴ Vogel L. (bajo la dirección de), *La santé des femmes au travail en Europe: des inégalités non reconnues*, Bruselas, BTS, 2003

Los datos relativos a los daños a la salud descansan en parte sobre los indicadores tradicionales como son los accidentes laborales y las enfermedades profesionales.

Los datos sobre los accidentes laborales se obtienen sin dificultad pues la ley obliga a declararlos. Estos datos existen a nivel de la empresa y, a veces, a nivel del sector. En el marco de este estudio, hemos tenido ampliamente en cuenta estos datos a la hora de identificar los principales riesgos del sector.

Por lo que se refiere a las enfermedades profesionales, en los seis países implicados en el proyecto no hay ninguna enfermedad profesional reconocida a nivel del sector de la seguridad privada. Resulta pues muy difícil hacerse una idea de la incidencia y de la prevalencia de las enfermedades, patologías y lesiones provocadas por el trabajo en el sector, pues los datos escasean o no existen (en todo caso, no pudimos acceder a estos datos). Por lo tanto, la mayoría de las enfermedades sigue siendo invisible.

- Datos relativos a la rotación del personal (“*turn-over*”)

A veces, los datos relativos a la rotación del personal se utilizan como indicadores de salud en la medida en que pueden constituir un indicio de que las condiciones de trabajo son difíciles. Los datos sobre la rotación del personal a nivel del sector existen, aunque no siempre sean ni fiables ni precisos (depende mucho de cómo se calculen). Lo cierto es que todos los actores del sector están de acuerdo a la hora de decir que la tasa de rotación del personal es elevada. Las razones que suelen evocarse para explicarlo son⁵:

- Las condiciones de trabajo: trabajo de noche, aislamiento, inseguridad de algunas intervenciones.
 - Las dificultades para conciliar la vida profesional con la vida familiar.
 - Posibilidades de ascenso limitadas (sobre todo por baremos),
 - Sueldos poco atractivos, sobre todo al principio.
 - Que se recurra al despido por ausentismo invocando la fidelidad al cliente,
 - La mala gestión, las dificultades de planificación.
- Datos relativos a la organización de la prevención (acceso a la vigilancia de la salud, cobertura por los servicios de prevención, representación de los trabajadores en el ámbito de la salud y la seguridad, formación específica en salud y seguridad, etc.).

Una vez más, hay datos a nivel de las empresas (número de trabajadores con acceso a la atención médica, que hayan seguido una formación en prevención de la salud y la seguridad), pero no a nivel del sector. Los datos sobre el acceso a los dispositivos de prevención y el funcionamiento de los mismos son bastante dispersos. Por otro lado, sabemos que la cobertura de las empresas por los servicios de prevención así como la posibilidad de que los trabajadores estén representados colectivamente en los temas de salud en el trabajo son muy desiguales entre países de la UE y dentro de cada país a causa de factores como la dimensión de las empresas, la presencia sindical, la situación del empleo, etc.

⁵ Cortese V., Dryon Ph., Valkeneers A. *Sécurité Privée et Organisation du Travail. Approche thématique et transversale*, TEF-ULB, 2003, p. 19.

El hecho de no contar con indicadores más exhaustivos tiene consecuencias en las políticas de prevención:

- Reducción y/o invisibilidad de ciertos riesgos, precisamente aquellos de los que no tenemos información suficiente.
- La prevención se centra en ciertos riesgos, normalmente los riesgos tradicionales que son precisamente los más visibles, y como consecuencia de ello no se tienen en cuenta otros riesgos, bien porque son más complejos al haber varios factores que intervienen y resulta pues difícil establecer una relación de causalidad, bien porque tienen efectos a largo plazo, bien porque los daños son poco específicos y que cuesta demostrar su relación con el trabajo.

Una mejor prevención exige un nivel de conocimientos más elevado y una mejora cuantitativa y cualitativa de los datos disponibles a nivel del sector. Se trata de una cuestión de voluntad, de coordinación y de recogida de informaciones.

2.1.2. Un sector marcado y determinado por la relación/prestación de servicio

El sector de la seguridad privada se caracteriza por la presencia de la subcontratación. Hoy en día, cada vez hay más empresas que tienden a subcontratar el apartado de la seguridad porque no forma parte de su “actividad de base”. Suelen recurrir a empresas especializadas en este ámbito y ello por razones obvias:

- Disminuir los costes,
- Reenfocar la actividad de la empresa sobre su actividad principal.

pero también por razones menos obvias:

- Transferir los riesgos derivados de la propia actividad de vigilancia,
- Transferir las obligaciones y los imprevistos técnicos, temporales y humanos ligados al desarrollo de la actividad de vigilancia a los prestatarios, es decir a las empresas de seguridad.

La relación de servicio que se establece nos parece determinante tanto para describir el sector como para analizar la prevención de los riesgos.

Según la directiva marco (89/391) destinada a promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo, el empresario cliente y la empresa y/o establecimiento exterior (la empresa de seguridad) deberán:

- cooperar en la aplicación de las disposiciones relativas a la seguridad, la higiene y la salud, teniendo en cuenta el tipo de actividades;
- coordinar sus actividades con vistas a la protección y la prevención de los riesgos profesionales,
- informarse mutuamente de dichos riesgos,
- informar de dichos riesgos a sus trabajadores respectivos y/o a sus representantes.

Por otro lado, el empresario cliente:

- adoptará las medidas adecuadas para que los empresarios de los trabajadores de las empresas y/o establecimientos exteriores que intervengan en su empresa o establecimiento reciban, de conformidad con las legislaciones y/o los usos nacionales, las informaciones adecuadas relativas a:
 - los riesgos para la seguridad y la salud, así como las medidas y actividades de protección o de prevención que afecten tanto a la empresa y/o al establecimiento en general como a cada tipo de puesto de trabajo y/o de función.
- deberá garantizar que los trabajadores de las empresas exteriores que intervengan en su empresa o establecimiento hayan recibido las instrucciones pertinentes en lo que respecta a los riesgos para la seguridad y la salud durante su actividad en su empresa y/o establecimiento.

En realidad, la colaboración y la coordinación entre empresarios es problemática, y ello por distintas razones:

- Las exigencias contradictorias de los clientes con respecto a las empresas de seguridad: los primeros exigen a las segundas, por un lado, que sean excelentes desde el punto de vista de la salud y de la seguridad (tener certificados específicos, etc.) y, por otro, que se acomoden a unas condiciones económicas y de organización que impiden cualquier política seria en materia de salud laboral.
- El hecho de que el cliente recurra a las empresas de seguridad precisamente para transferir los riesgos derivados de la propia actividad de vigilancia y la gestión de los mismos hace que, precisamente por esta razón, no colabore demasiado con la empresa de seguridad.
- La relación comercial que liga a los empresarios entre ellos y que hace que la empresa de seguridad se encuentre en una situación muy delicada como para exigir algo al cliente, sobre todo en un contexto de fuerte competencia.
- La aparición de un tercer actor en las relaciones entre los clientes y las empresas de seguridad, la empresa contratada por el cliente para administrar sus relaciones con las empresas y/o establecimientos exteriores: limpieza, seguridad, mantenimiento, etc. A veces, las empresas de seguridad no tienen como interlocutor al cliente directo sino a otra empresa, lo que complica considerablemente cualquier coordinación o cooperación y hace aún más complejas las responsabilidades de cada uno.
-

A. La subcontratación y la salud laboral

Los estudios que analizan los efectos de la subcontratación en la salud y la seguridad de los trabajadores (con todo lo que ello implica en términos de modificación de las relaciones sociales en el trabajo, transferencia de los riesgos, etc.) no son muy numerosos y la mayoría son estudios de caso.

Esta falta de estudios se explica en parte por la dificultad para acceder a unos datos sistemáticos sobre los accidentes laborales y las enfermedades profesionales de los trabajadores de las empresas exteriores en general. A pesar de ello, los pocos estudios cuantitativos que existen muestran una relación evidente entre el exceso de accidentes y los

trabajadores exteriores. Esta constatación queda confirmada por los estudios de caso⁶. Hay un estudio⁷ que ha analizado concretamente el tema de los efectos de la subcontratación en la salud. Podemos resumir sus resultados de la manera siguiente:

1. Los trabajadores externos están sometidos a una obligación de resultados. Las exigencias a este nivel son muy importantes en unos contextos que se caracterizan por la fuerte competencia entre empresas.

A priori, la obligación a cargo del prestatario de los servicios de vigilancia es una obligación llamada de medios, es decir "comprometerse a utilizar los medios adecuados para realizar una tarea. En este caso, no es anormal que una diligencia adecuada no conlleve el resultado esperado. El resultado es aleatorio, y no puede ser objeto de obligación⁸". Pero los clientes acentúan cada vez más sus exigencias y piden resultados (procurarles un resultado determinado y concreto). Nos referimos, entre otras cosas, al establecimiento de plazos máximos de intervención a partir del momento en que se pone en marcha el sistema de alarma; a las exigencias impuestas (necesidad de resultados) a algunos vigilantes que trabajan en los centros comerciales en términos de detección de pequeños hurtos, a las tareas (y a las exigencias ligadas a estas tareas) que algunos vigilantes de seguridad estática deben realizar y que a priori no tienen que ver con la seguridad, etc. Estos ejemplos ilustran claramente esta tendencia marcada por el paso de la obligación de medios a la obligación de resultados que ha aparecido en el sector. Tiene implicaciones a nivel de los seguros y conlleva unos riesgos jurídicos, aunque también influye en los vigilantes: no sólo por el estrés y la intensificación del trabajo, sino también en términos de identidad profesional. Tanto la concepción como la filosofía de la seguridad se ven así rotas en mil pedazos.

2. Las empresas exteriores, los autónomos y las pequeñas empresas parece que dan menos importancia a la salud en el trabajo que las medianas y grandes empresas. No tienen mucha tendencia a establecer planes de prevención, a realizar evaluaciones de los riesgos o a formar e informar a los trabajadores sobre estas cuestiones. Y además, la representación sindical es inexistente o muy limitada. Los mínimos exigidos por la ley en materia de salud y de seguridad en el trabajo se respetan en muy pocos casos.

Si las grandes empresas cuentan con representantes sindicales y movilizan recursos materiales y humanos para hacer frente a sus responsabilidades en materia de prevención de los riesgos, ésto no siempre ocurre en las pequeñas y medianas empresas, lo que plantea además la cuestión de la competencia desleal.

3. La subcontratación contribuye a generar una situación en la que « la complejidad y la yuxtaposición de los niveles de responsabilidad y de control de la seguridad tienden a enturbiar las reglas y las obligaciones sobre la cuestión y a obstaculizar precisamente su aplicación⁹. » Se corre así el riesgo de que tenga lugar una verdadera desorganización en los lugares de trabajo, con lo que ello puede implicar en términos de accidentes, en cuanto a la

⁶ Goudswaard A. (bajo la dirección de), *New forms of contractual relationships and the implications for occupational safety and health*, Luxemburgo: Oficina de las Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 2002, p. 7.

⁷ Mayhew Cl., Quinlan M., Bennett L., *The Effects of Subcontracting/Outsourcing on Occupational Health and Safety*, Sydney, UNSW studies in Australian Industrial Relations, n° 38. pp. 17-25.

⁸ Sortais M., "Savoir passer d'une obligation de moyens à une obligation de résultat", en *Arseg Info*, n° 49, 1996.

⁹ Thébaud-Mony A., *L'industrie nucléaire. Sous-traitance et servitude*, París, Inserm-E.D.K., 2000, p. 6.

definición (y la ambigüedad) de las tareas o incluso en cuanto a la coordinación del trabajo, etc.

4. La flexibilidad temporal altera profundamente las condiciones de vida personales y familiares de los trabajadores externos.¹⁰

5. El mayor número de accidentes, rasgo ya mencionado, entre los trabajadores temporales o externos con respecto a los trabajadores permanentes del cliente se debe, entre otras cosas, a su falta de experiencia y de formación o de información en materia de riesgos y de prevención.

2.1.3. Un sector dominado por la competencia

La competencia en el sector es muy fuerte y se acentúa por el hecho de que los mercados del servicio de seguridad privada se adjudican a la “oferta menos cara” y no a la “mejor oferta”, es decir a la que garantiza un servicio de calidad y buenas condiciones de trabajo, a la que respeta los convenios colectivos, la legislación laboral y las obligaciones y responsabilidades en términos de prevención de los riesgos y de salud en el trabajo. La competencia desleal que se aprecia cuando se adjudican los mercados perjudica a la imagen del sector (aficionados no profesionales, prácticas ilegales, etc.) y tiene un impacto negativo en la salud de los trabajadores del sector. Está formalmente condenada por los agentes sociales del sector, quienes han publicado precisamente para prevenirla una guía para la adjudicación de los mercados¹¹.

Los protagonistas del sector están de acuerdo con el hecho de que no se producirá una mejora sensible de la imagen, de las condiciones de trabajo y del profesionalismo mientras no se establezcan claramente las reglas del juego. Podemos decir que la primera medida de prevención en materia de salud y de seguridad se sitúa precisamente a este nivel, a nivel del sector.

2.1.4. Un sector que se caracteriza por la “flexibilidad” y las situaciones “atípicas”

En un sector que se caracteriza por la enorme competencia y por la variabilidad y el carácter imprevisible de los flujos de clientela, las empresas de seguridad tienen que hacer frente a varios imperativos a la vez: seguir siendo competitivas, ser rentables y tener la capacidad para adaptarse a sus clientes y a la variedad de sus demandas. Para ello, han optado por un sistema de organización del trabajo marcado por la flexibilidad¹². Un modelo de flexibilidad que podríamos definir como dual en la medida en que descansa en una oposición entre los trabajadores “del núcleo duro” y los trabajadores con formas de empleo más atípicas. P. Simula describe muy bien este modelo¹³:

¹⁰ *Ibid.*, p. 6.

¹¹ Weber T., *Selecting best value - A manual for organisations awarding contracts for private guarding services*, CoESS - UNI-Europa 1999.

¹² Esta organización del trabajo basada en la flexibilidad no es una especificidad del sector de la seguridad privada. La flexibilidad es una característica común a las actividades de servicio en general.

¹³ Gadrey G., *Nouvelle économie, nouveau mythe?*, París, Flammarion, 2000, pp. 98-104.

"Estamos ante un sistema dual, que conjuga un mercado primario instalado en la duración y un mercado secundario mucho más volátil. La regla instituida del turnover (= rotación del personal) afecta sobre todo a las funciones menos cualificadas y protege al resto del personal. La flexibilidad cuantitativa está "segmentada" o es "objeto de segregación". Reduce las obligaciones de adaptabilidad funcional y facilita la instalación de los permanentes en un marco de empleo estabilizado, dotado de sus referencias y de sus señas de identidad profesional. A pesar de que se recurra masivamente al mercado externo de trabajo, la actividad se estructura en torno a un personal más bien estable que constituye el "núcleo duro". Este es el que lleva consigo la continuidad de los saberes y de los conocimientos fundacionales del oficio de la empresa¹⁴."

A esta flexibilidad cuantitativa, que responde a la voluntad de poder reaccionar rápidamente a las fluctuaciones de la demanda (recorrir a los contratos de duración determinada, a la colocación temporal, ...), hay que añadir la flexibilidad con respecto al horario de trabajo (horas extras, *stand-by*, horario de trabajo atípico, horarios de noche y de fin de semana). Y la flexibilidad a nivel de las tareas que los trabajadores deben realizar, tareas que deben adaptarse en todo momento a las necesidades de las empresas para responder a sus demandas variadas e imprevistas. Las empresas cuentan cada vez más con la iniciativa de sus trabajadores. Apelan a su autonomía, a su capacidad para ajustar su trabajo a estas demandas. Esta solicitud permanente exige una implicación física considerable y una movilización de los recursos cognitivos y emocionales de los trabajadores cada vez más importante para poder desempeñar su trabajo.

Así, ya sea por el horario de trabajo, el tipo de contrato o el tipo de implicación que se exija a los trabajadores, el sector se caracteriza por la flexibilidad. Esta tiene repercusiones importantes en los ritmos sociales y familiares de los vigilantes de seguridad y en la carga mental y emocional, repercusiones que no se suelen reconocer.

¹⁴ Simula P., "Précarité et relation aléatoire au travail : le cas des agents de sécurité privée", en CEREP, n° 3, Septiembre 2000, p. 13.

3. Los riesgos ligados a la actividad de vigilancia

Hemos decidido presentar los riesgos ligados a la actividad de vigilancia en torno a tres grandes categorías:

- Los riesgos derivados del contexto general,
- Los riesgos propios de la actividad y/o de la organización del sector,
- Los riesgos derivados del puesto de trabajo.

Al principio pensábamos presentar los riesgos por actividad/puesto de trabajo (detección de pequeños hurtos, patrullas), pero dadas las particularidades de cada subsector y los límites del informe, decidimos adoptar un criterio de presentación más general. Así pues, presentaremos los riesgos a partir de las tres categorías mencionadas más arriba y precisaremos, en cada uno de ellos, si se trata de un riesgo que afecta a todos los vigilantes de seguridad o bien a algunas actividades en particular. También hemos optado por destacar las medidas de prevención. Estas se sitúan en tres niveles diferentes (sector, empresa y actividad).

Los riesgos siempre se presentarán, salvo excepción, según el mismo esquema. Primero, una breve introducción sobre la naturaleza del riesgo. Después, un análisis de los factores que intervienen y una presentación de las medidas de prevención que hay que adoptar. Por último, una explicación de los efectos del riesgo sobre la salud.

Los riesgos del sector se ordenan según las categorías siguientes:

- **Riesgos derivados del contexto general**

- Riesgos derivados de la intervención de la empresa de seguridad en la empresa cliente.
- Riesgos derivados de una identidad profesional problemática y de una imagen del sector más bien negativa.

- **Riesgos propios de la actividad y/o de la organización del sector**

- Riesgos de violencia en el trabajo
- Riesgos derivados de la manipulación de armas
- Riesgos provocados por trabajar con equipos caninos
- Riesgos derivados de la exposición a radiaciones ionizantes
- Factores de riesgo derivados de la organización del trabajo
- Riesgos derivados de la carga física
- Riesgos derivados de la carga psicosocial
- Riesgos específicos de los vigilantes de seguridad femeninos

- **Riesgos derivados del puesto de trabajo**

- Riesgos derivados de la seguridad
- Riesgos derivados del entorno laboral

3.1. Riesgos derivados del contexto general

Cuando hablamos de riesgo derivado del contexto general nos referimos al contexto socioeconómico en el que se ejerce la actividad de vigilancia. El ámbito de referencia es pues el sector, sus principales actores y sus relaciones. En la medida en que ya hemos abordado estos temas en el capítulo anterior, nos limitaremos aquí a los riesgos derivados de la intervención de la empresa de seguridad en la empresa cliente y a aquellos derivados de la imagen del sector y de la profesión de vigilante de seguridad.

3.1.1. Riesgos derivados de la intervención de la empresa de seguridad en la empresa cliente

Se trata sobre todo de un riesgo de interferencia, “un riesgo suplementario que se suma a los riesgos propios de la actividad de cada empresa y que se explica por la presencia de instalaciones, de material y de actividades de diferentes empresas en un mismo lugar de trabajo¹⁵.”

Este riesgo de interferencia es ante todo un riesgo de accidente derivado de la intervención de la empresa de seguridad en una empresa cliente. Pero también constituye un factor potencial de estrés y de tensión para los vigilantes de seguridad, en la medida en que se encuentran en situaciones/contextos de trabajo en los que puede que no conozcan ni los riesgos ligados a estas situaciones, ni las medidas de prevención necesarias, ni las responsabilidades de los interlocutores con los que tratan.

Este riesgo de interferencia descansa en dos tipos de desconocimiento: el desconocimiento por una de las empresas de los riesgos de la otra empresa y el desconocimiento de los riesgos derivados de la co-actividad.

Cuando en un mismo entorno laboral se encuentran implicados trabajadores de empresas diferentes, los vínculos y las relaciones laborales se hacen más complejos y pueden complicar la coordinación de las actividades como consecuencia de la yuxtaposición de los niveles de responsabilidad y de control de la seguridad. Puede producirse un riesgo de desorganización con lo que esto puede implicar en términos de accidentes, de ambigüedad de las tareas, etc. En tales circunstancias, las empresas deberían hacer un esfuerzo para compartir las informaciones y ponerse de acuerdo sobre las tareas y las responsabilidades respectivas.

La colaboración del cliente en la política de prevención es fundamental. Los clientes tienen poder para influir, positiva o negativamente, en las condiciones de trabajo de los vigilantes de seguridad y determinan, en gran medida, las políticas de prevención que llevan a cabo las empresas de seguridad.

La impresión que tienen muchos de los actores entrevistados es que las obligaciones/responsabilidades del empresario cliente son bastante vagas y que las empresas de seguridad carecen de los medios necesarios para obligar a los clientes a colaborar si éstos no quieren hacerlo. El sentimiento general es que estas obligaciones han sido establecidas sin tener realmente en cuenta la naturaleza de la relación/prestación de servicio que subordina a la

¹⁵ INRS, *Intervention d'entreprises extérieures. Aide mémoire pour la prévention des risques*, ED 757, París, 1998. p. 4.

empresa de seguridad con la empresa cliente, o que en todo caso limita muchísimo sus márgenes de maniobra. El contexto de competencia desenfrenada que se vive en el sector hace que las empresas del sector sean todavía más vulnerables.

Los entrevistados formularon algunas propuestas para modificar la naturaleza de estas relaciones, sobre todo en dos sentidos:

- Ampliar y precisar aún más las obligaciones/responsabilidades de los empresarios clientes para obligarles a colaborar de manera efectiva con las empresas de seguridad. Esta propuesta implica un trabajo legislativo.
- Prever posibilidades de recurso contra la empresa cliente. Las empresas deberían poder recurrir a la inspección laboral (o a otras instancias) y las disposiciones resultantes deberían tener un carácter lo bastante general como para evitar que el cliente se dirija a otras empresas de seguridad que estén menos atentas a las cuestiones relacionadas con la prevención.

Evidentemente, tales medidas exigen, por un lado, que haya una concertación previa entre los agentes sociales del sector, y por otro, acciones a nivel institucional, político y legislativo. También hay que precisar que estas situaciones no sólo afectan a las empresas de seguridad, sino a todas las empresas prestatarias de servicios.

3.1.2. Riesgos derivados de una identidad profesional problemática y de una imagen del sector más bien negativa

Se trata de la cuestión relativa a la repercusión de la imagen más bien negativa del sector y de la profesión en el bienestar del vigilante de seguridad. Aunque se puede discutir sobre la pertinencia de presentar esta problemática como si de un riesgo se tratara, creemos sin embargo que es importante referirnos a ella pues si hay un elemento que sobresale claramente de las entrevistas mantenidas en los distintos países, es precisamente la imagen más bien negativa del sector y, por lo tanto, de los vigilantes de seguridad, una imagen que tiene mucho peso en la identidad profesional y en la autoestima. Una identidad profesional negativa constituye un factor potente de destrucción de la salud.

Estas dificultades parecen derivarse, por una parte, de la propia profesión, de sus características y de su evolución reciente y, por otra, de la mala percepción que la opinión pública tiene del sector.

Estos son algunos de los comentarios que escuchamos sobre la responsabilidad de la profesión:

- A pesar de todos los esfuerzos realizados para mejorar y profesionalizar el sector, éste sigue estando asociado a unas malas condiciones de empleo y de trabajo. La profesión de vigilante de seguridad resulta poco atractiva y sigue siendo catalogada entre las profesiones menos prestigiosas.
- Algunos puestos de trabajo se caracterizan por unas tasas de rotación muy elevadas. Esta característica tiene un impacto negativo en la calidad de los servicios y, con ello, en la imagen de la profesión.
- En algunos países, a las empresas les cuesta reclutar personal para satisfacer la demanda. Esta carencia resulta a veces tan importante que los criterios de selección del personal se vuelven cada vez más flexibles. Y evidentemente esto tiene un impacto en la calidad del producto ofrecido y, con ello, en la confianza de los clientes con respecto a los servicios de seguridad privada y al prestigio de la profesión.
- Otro elemento importante es la actitud de los clientes. En la vigilancia estática, cada vez es más frecuente que los clientes exijan a los vigilantes que asuman una serie de tareas que en un principio nada tienen que ver con la vigilancia. Las empresas y los vigilantes se ven así obligados a asumir estas tareas (recogidas o no en el contrato) so pena de perder al cliente. Los vigilantes de seguridad suelen aceptar muy mal esta incertidumbre ligada a la identidad profesional.

En cuanto a la mala percepción que la opinión pública tiene del sector, los vigilantes y los principales actores del sector se suelen quejar del papel que juegan en ello los medios de comunicación. En efecto, al parecer éstos sólo relatan los errores o los aspectos negativos de la profesión al evocar únicamente los comportamientos poco profesionales, o incluso las fechorías de algunos vigilantes. ; y muestran rara vez la aportación del sector a la mejora del clima general de seguridad.

"Los vigilantes de seguridad trabajan muy bien a la hora de garantizar la seguridad en lugares públicos como el metro o los centros comerciales. De hecho, en la sociedad

actual constituyen una necesidad absoluta para prevenir y luchar contra la criminalidad cotidiana. Ahora bien, no gozamos de la apreciación que nos merecemos por parte de la sociedad. Se nos suele describir como una parte del problema y no como una parte de la solución. Y esto es muy estresante psíquicamente para los vigilantes de seguridad. Todo el mundo quiere sentirse útil y apreciado en su vida profesional. Y éste no es el caso de los vigilantes de seguridad, sometidos a una propaganda negativa continua en los medios de comunicación". Delegado de prevención.

Los vigilantes se quejan también del contacto con el público. Dicen que suelen recibir miradas de desprecio o de censura del público cuando intervienen ante un malhechor, cuando precisamente contribuyen a hacer más seguros los lugares públicos.

Ante los medios de comunicación y las miradas censoras del público, los vigilantes se sienten desalentados. Tienen la impresión de que su trabajo sigue siendo mal comprendido y que no se valora como es debido.

La culpa de esta mala imagen la tiene todo el sector en general. Ya sea a nivel del sector, de los agentes sociales o de las empresas, hay que tomar medidas para mejorar la imagen del sector y de la profesión. Dichas iniciativas deberían tener como objetivo:

- conseguir que se conozca mejor el papel que juega el sector en la sociedad,
- dar más transparencia al sector y mejorar su visibilidad,

dar una mejor imagen del sector reaccionando cuando aparecen informaciones falsas o confusas en los medios de comunicación.

3.2. Riesgos propios de la actividad y/o de la organización del sector

Entendemos por riesgos propios de la actividad y/o de la organización del sector a aquellos que suelen denominarse “riesgos inherentes” a las actividades de vigilancia para diferenciarlos de los riesgos ligados a la actividad o a las instalaciones de los clientes. Dada la diversidad y las características de la organización de cada actividad/servicio de seguridad, algunos de los riesgos citados afectan a todos los vigilantes y otros sólo afectan a ciertos puestos de trabajo muy específicos. En un principio, los riesgos se abordan en pie de igualdad, sin dar más importancia a uno u otro, incluso aunque haya algunos que sólo afecten a un número muy limitado de vigilantes o que constituyan un riesgo de accidente o de daño a la salud más bien pequeño.

Algunos riesgos se presentan de manera muy resumida y otros de manera más amplia porque son más complejos.

3.2.1. Riesgos de violencia en el trabajo

La violencia laboral puede manifestarse de distintas maneras:

- Violencia verbal o insultos,
- Amenazas,
- Violencia física: provocar heridas, dar golpes,
- Exhibir armas o dar la impresión de estar en posesión de un arma,
- Discriminaciones de personas por su raza, color de la piel, origen étnico, tendencia sexual o creencias,
- Acoso sexual,
- Acoso moral.

En este informe nos limitaremos a las agresiones físicas, al acoso moral y al acoso sexual.

Las agresiones físicas son frecuentes en el sector y, en la medida en que constituyen accidentes laborales, suelen recogerse en las estadísticas de las empresas y del Fondo de Accidentes Laborales (o equivalente). Los casos de acoso moral y sexual, según las informaciones que hemos recogido, también existen, como en cualquier otro sector de actividad. Ahora bien, resulta difícil determinar el alcance de estos problemas pues hay pocos datos. Sin embargo, por toda una serie de razones relacionadas con las características de la organización del sector, estos riesgos podrían ser importantes.

A. Riesgos de agresión física

Por razones evidentes, el riesgo de agresión física en el sector es muy importante, incluso si *a priori* resulta difícil evaluar este riesgo en términos de probabilidad y de peligrosidad. En efecto, las situaciones en las que tienen lugar las agresiones físicas son muy diferentes. Según las estadísticas sobre los accidentes laborales, el número de accidentes ligados a agresiones físicas es importante y está en fuerte alza. La importancia del fenómeno queda confirmada por

varios estudios¹⁶ que sitúan al personal de seguridad entre los grupos profesionales más expuestos a las agresiones físicas.

Estas agresiones constituyen un riesgo inherente a la profesión y, por lo tanto, afectan a todos los vigilantes de seguridad. Ahora bien, algunos puestos de trabajo están más expuestos a la violencia física que otros, por ejemplo aquellos que implican un contacto con el público: vigilancia en los supermercados o en centros de transporte (estaciones de metro, estaciones de tren,...), detección de pequeños hurtos, etc.

Factores que intervienen

- Algunas características del **lugar de trabajo**: aislado, muy concurrido (centros de transporte, supermercados), sin sistema de seguridad, ...
- Las **posibilidades de comunicación** inmediata o rápida con otras personas (los compañeros, la policía, su empresa, etc.).
- Las características del **puesto de trabajo**: trabajo aislado, turno de noche/día, en contacto con el público, etc.
- El(los) **agresor(es)** (delincuentes, clientes, usuarios, ...): su número, sus características físicas, el hecho de que hayan consumido alcohol, drogas, su nivel de agresividad y de violencia, el hecho de que vayan armados o no,....
- El **vigilante**: su formación y su experiencia para controlar estas situaciones, sus reacciones, su exceso/falta de autoestima,...

Medidas de prevención¹⁷

- Tener en cuenta ciertas medidas de seguridad física: puertas con código, cierre de entradas, etc.
- Evitar el trabajo aislado, y cuando sea imposible, mantener/garantizar un contacto rápido con el vigilante.
- Formar a los trabajadores en gestión de conflictos: formación en la detección precoz de los agresores potenciales (identificar los comportamientos y los síntomas que anuncian una agresión) y formación en gestión de conflictos y del estrés (aprender a controlar las situaciones difíciles con los clientes, los usuarios y aprender a controlar el estrés inherente a estas situaciones para controlar cualquier reacción emocional que surja).
- No dejar al vigilante víctima o testigo de un acto violento solo durante las horas que transcurren después de un incidente, aportar ayuda psicológica al vigilante, informar de los hechos a los demás trabajadores para evitar los rumores,...
- Formar a algunos trabajadores para que escuchen y apoyen a las personas víctimas de una agresión.
-

¹⁶ Di Martino V., Hoel H., Cooper G-L., *Prévention du harcèlement et de la violence sur le lieu du travail*, Dublín, Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, 2003, p. 37.

¹⁷ Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, *La violence au travail*, Facts n° 24.

Consecuencias para las víctimas

La naturaleza y la gravedad de las lesiones pueden variar en función de las características de la agresión:

- Lesiones leves: heridas superficiales, golpes y traumatismos leves (hematomas, arañazos,...).
- Lesiones graves: traumatismos y heridas graves que exigen una intervención quirúrgica o conllevan un riesgo vital para la víctima.
- La muerte.

Además de estas lesiones, las agresiones físicas pueden tener otras consecuencias negativas para la salud de los trabajadores¹⁸:

- Reacción de estrés y deterioro general de la salud,
- Bienestar psicológico reducido y mayor riesgo de tener problemas psicológicos,
- Efectos cognitivos, como problemas de concentración,
- Poca autoestima,
- Insatisfacción y falta de motivación con respecto al trabajo,
- Reacción de miedo,
- Estrés postraumático.

Por lo que se refiere al estrés postraumático, éste se manifiesta por los síntomas siguientes : “hecho traumático revivido de manera repetida o con flash-back frecuentes, evitamiento persistente de los estímulos asociados al traumatismo, sentimiento persistente de irritabilidad sostenida durante un largo periodo de tiempo¹⁹.”

Con respecto a las agresiones físicas, vamos a abordar tres aspectos complementarios que nos parecen importantes:

B La formación de los trabajadores en gestión de conflictos

En los riesgos de agresiones físicas intervienen muchos factores y la formación de los vigilantes es uno de los más importantes. Una formación (o una mejor formación) en gestión de conflictos es una reivindicación reiterada en el sector pues a menudo el trabajador sólo puede contar con su experiencia, acumulada con los años, o con la de sus compañeros.

La formación debería basarse en aspectos como :

- La violencia (su definición) y sus diferentes formas o manifestaciones,
- Las reacciones a la violencia (miedo, pánico, huida, ataque, ...),
- “¿Qué hacer en caso de violencia?”
- Cómo vivir la agresión,
- Cómo afrontar psicológicamente un conflicto,
- Las técnicas de autodefensa,
- ...

¹⁸ Di Martino V., (*et alii*), *Op cit.*, p. 61.

¹⁹ *Ibid.*, p. 62.

β *El comportamiento y las actitudes de los vigilantes frente a la violencia*

Las empresas deberían garantizar un seguimiento regular de los trabajadores que se encuentran ante casos repetidos de agresión física para proporcionarles no sólo una ayuda psicológica sino también un apoyo social.

β *Hacerse cargo de las víctimas de una agresión*

En el marco de nuestro trabajo sobre el terreno, hemos podido constatar que algunas empresas han firmado contratos con unos servicios externos de psicólogos para hacerse cargo de los vigilantes víctimas de experiencias traumáticas. Esta medida no parece que se haya generalizado en todo el sector.

La posibilidad de recurrir inmediatamente, o casi inmediatamente, a un psicólogo o de recibir ayuda psicológica, si la situación lo exige, nos parece una medida de prevención que debe promoverse para evitar los efectos traumáticos de las agresiones y los casos de estrés postraumático. El «debriefing» o entrevista individual de escucha justo después de la agresión permite revivir el acontecimiento con todos sus detalles y todo lo que ha provocado a nivel mental (emociones, ideas, sentimientos variados y fuertes). Prever un proceso de acompañamiento y hacerse cargo de las víctimas para limitar las consecuencias psicológicas de las agresiones es a todas luces una medida de prevención totalmente necesaria. Este trabajo podría organizarse a nivel de la empresa o del sector.

En caso de agresión, contar con el apoyo de la empresa, y sobre todo a nivel jurídico, también puede ser importante. En efecto, una circunstancia violenta puede volverse en contra de los propios vigilantes, que a veces se encuentran ante una situación en la que tienen que demostrar que no han rebasado el marco de sus prerrogativas. Estas situaciones generan mucha incertidumbre y mucho estrés en los vigilantes que temen ver su futuro profesional entredicho como consecuencia de tales eventos.

"Todavía me acuerdo de la última carta que recibí de los juzgados. Llamé inmediatamente aquí (a su empresa) y me dijeron: en efecto, un menor de trece años te ha denunciado por "agresión a un menor". Y qué ocurrió, que me quedé una semana paralizado por el estrés porque pensaba que el juez me iba a meter en la cárcel por haber agredido a un menor cuando él fue quien me agredió y que estaba tan drogado que tuvimos que sujetarlo entre tres para controlarlo". Vigilante de seguridad

B. Riesgos de acoso moral

Se entiende por acoso moral en el trabajo *"un comportamiento repetido y anormal dirigido contra un empleado o un grupo de empleados que genera un riesgo para la salud y la seguridad (...) que puede manifestarse no sólo por agresiones tanto verbales como físicas, sino también por actos más sutiles como la descalificación del trabajo de un trabajador o el aislamiento social²⁰."*

²⁰ Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, *Harcèlement moral sur le lieu de travail*, Facts 23.

Cuando se trata de abordar el tema del acoso moral en el trabajo, hay que evitar dos abusos que suelen ser frecuentes:

- El que consiste en interpretar cualquier situación laboral conflictiva entre compañeros, entre un vigilante y su superior, entre un vigilante y un cliente, etc., como acoso moral.

El acoso moral ha sido objeto de numerosas definiciones, pero en todas esas definiciones hay tres dimensiones que permiten distinguir el acoso moral de cualquier otro tipo de violencia en el trabajo: primero, la repetición y la persistencia del acto; después, los efectos siempre negativos, devastadores y destructores en la persona-víctima y, por último, la voluntad de hacer daño por parte del/de los acosadores.

Esta distinción es importante en la medida en que cada vez hay más países de la UE que empiezan a promulgar leyes específicas sobre el acoso moral en el trabajo porque el hecho de ser considerado acosado moralmente o no puede tener consecuencias muy diferentes desde el punto de vista jurídico y de la ayuda.

- El que consiste en analizar los casos potenciales de acoso moral en términos individuales, en términos de incompatibilidad entre personas o grupos de personas.

Puede que una desavenencia o un desacuerdo entre personas provoque un problema de acoso moral, pero, en general, hay otras circunstancias que lo fundamentan. Muchos estudios²¹ han demostrado que hay una relación entre la incidencia del acoso moral y ciertas características en la organización de la empresa:

- Una organización del trabajo basada en la flexibilidad,
- Mal ambiente de trabajo, relaciones conflictivas entre compañeros frente a las que no se toma ninguna medida,
- Confusión/conflictos a nivel de las responsabilidades jerárquicas,
- Un tipo de gestión autoritario,
- Una gestión y unas relaciones sociales deshumanizadas,
- Malas relaciones entre los trabajadores y la jerarquía,
- Ciertas estrategias de gestión de personal (gestión por el miedo, por la destrucción de la identidad de los colectivos de trabajo,...).
-

Recordemos que sea cual sea la causa del acoso moral, la empresa es la que tiene que encontrar la solución. No puede quedarse sin reaccionar.

Consecuencias en la salud

El acoso moral puede provocar, entre otras cosas, estrés, depresión, pérdida de autoestima, sentimiento de culpabilidad, fobias, trastornos del sueño y de la digestión, problemas

²¹ Di Martino V., (*et alii*), *Op. cit.*, pp. 18-23; Garcia A., (*et alii*), *Violences au travail. Harcèlement moral et sexuel. Caractéristiques et conséquences sur les travailleurs féminins et masculins*, Ministerio federal de Empleo y de Trabajo, Versión provisional, 2002

musculo-esqueléticos, etc. El resultado de estos procesos mórbidos puede ir de la depresión hasta el suicidio, pasando por el hábito medicamentoso.

C. Riesgos de acoso sexual

Se entiende por acoso sexual “*la situación en la que un comportamiento no deseado con connotación sexual, que se exprese física, verbal o no verbalmente, tiene lugar teniendo por objeto o por efecto atentar contra la dignidad de una persona y, concretamente, crear un entorno que intimide, sea hostil, degradante, humillante u ofensivo*”²².”

El acoso sexual en los lugares de trabajo es una realidad del que las empresas cada vez son más conscientes.

Un rasgo común en los estudios²³ sobre el acoso sexual realizados en los distintos países de la UE es que el fenómeno es más corriente en las profesiones donde predomina el elemento masculino que en las profesiones donde la proporción entre hombres y mujeres es más equilibrada. En la medida en que el sector de la seguridad es un sector típicamente masculino con una minoría de mujeres, el acoso sexual puede revelarse un riesgo muy importante.

Según estos mismos estudios, las víctimas de acoso sexual presentan ciertas especificidades demográficas y socioprofesionales. Las personas jóvenes (entre 20 y 40 años), de sexo femenino, solteras o divorciadas, con un nivel de estudios inferior, son las que más denuncian los delitos de acoso sexual. Por lo que se refiere a los factores socioprofesionales, están más expuestas al acoso sexual las personas con una antigüedad de menos de cinco años en una empresa, que trabajan en entidades con más de 50 personas y que tienen un contrato de duración determinada.

Consecuencias en la salud

Desde el punto de vista psicológico, el acoso sexual puede provocar estrés, ansiedad, depresión, nervios, sentimiento de desazón, impotencia, cólera... Desde el punto de vista de la salud física, el acoso está asociado a trastornos del sueño y de la digestión, neuralgias, náuseas, hipertensión y todos los síntomas ligados al estrés.

Medidas de prevención

- Enviar un mensaje claro a los agresores potenciales y a las víctimas: No se acepta ni se tolera la violencia en ninguna de sus múltiples formas.
- Indicar los actos aceptables e inaceptables.
- Nombrar a una o varias personas de confianza para que jueguen el papel de “primera línea” en la acogida y la ayuda a las víctimas.
- Poner en marcha un dispositivo de atención a las víctimas y de ayuda para que las víctimas puedan volver al trabajo.
- Especificar las obligaciones de la línea jerárquica en la prevención de las situaciones contempladas.

²² Directiva 2002/ /CE del Parlamento Europeo y del Consejo.

²³ García A., (*et alii*), *Op. cit.*, p. 16 y p. 19; Di Martino (*et alii*), *Op. cit.*

- Investigar los hechos con rapidez e imparcialidad.
- Velar por que las quejas no sean objeto de represalias.
- Mantener confidenciales los datos de las víctimas y de los acosadores.
- Informar y formar a los trabajadores sobre los riesgos y las medidas de prevención que hay que adoptar.

3.2.2. Riesgos derivados de la manipulación de armas

Las leyes nacionales que regulan el uso de las armas varían muchos de un país a otro²⁴. En algunos países (Dinamarca, Irlanda, Países Bajos y Reino Unido), está prohibido que los vigilantes de seguridad vayan armados. En los demás países, está autorizado y existen toda una serie de disposiciones que hay que respetar en materia de licencia, formación y depósito de armas. En general, el uso de armas de fuego se limita a ciertas actividades/puestos de trabajo (sobre todo el transporte de fondos, la vigilancia de instalaciones militares o de interés nacional y la protección de personas (escoltas).

Los accidentes por armas de fuego pueden tener lugar tras un disparo accidental, una bala rebotada y la exposición a fragmentos o partículas de materia, sobre todo durante los ejercicios de tiro. Los accidentes son más bien raros, y, a menudo, se deben a una negligencia o a la falta de formación, pero pueden ser mortales.

Es un riesgo específico y afecta sobre todo a las actividades de escolta, transporte de fondos y vigilancia estática en algunos puestos de trabajo específicos.

Factores que intervienen

- El **arma** : en mal estado (deteriorada, funciona mal), mal cuidada, ...
- La **munición**: en mal estado (caducadas, deterioradas, ...).
- **Cabinas de tiro inadecuadas**.
- El **entorno**: condiciones climáticas y medioambientales inadecuadas, estado irregular del suelo, superficie de apoyo inestable,...
- **Llevar mal el arma**: estuche inadecuado, arma amortillada,...
- Condiciones de **almacenaje incorrectas**: temperatura y condiciones de humedad inadecuadas, almacenamiento de las armas cargadas, falta de seguridad,...
- El **vigilante**: mala/falta de formación, comportamientos imprudentes, actúa bajo los efectos del alcohol, drogas o medicamentos; no utiliza el equipo de protección individual o lo hace de manera incorrecta, ...

Medidas de prevención

- Utilizar armas de buena calidad y velar por que estén siempre en buen estado.
- Realizar pruebas psicotécnicas y prácticas de tipo regulares.
- Garantizar el cuidado de las armas por personal especializado.
- Almacenar las armas en los lugares adecuados.
- Formar a los vigilantes para que sepan utilizar las armas.
- Utilizar las EPI exigidas (gafas y tapones en los oídos).
- ...

Naturaleza de las lesiones

La naturaleza y la gravedad de los accidentes pueden ser variadas:

- Lesiones leves: heridas superficiales, arañazos, quemaduras,...
- Lesiones graves : heridas de diversa consideración, daño en los órganos vitales, ...
- La muerte.

²⁴ Weber T., *A comparative overview of legislation governing the private security industry in the European Union*, Birmingham, ECOTEC, 2002, pp. 35-37.

3.2.3. Riesgos provocados por trabajar con equipos caninos

Trabajar con equipos caninos en las actividades de vigilancia está permitido en todos los países de la UE. Ahora bien, hay diferencias en lo que respecta a la obtención de licencias para convertirse en entrenador de perros y a los niveles de formación exigidos.²⁵

Los riesgos provocados por trabajar con equipos caninos son propios del sector y afectan sobre todo a los entrenadores de perros, así como a los vigilantes que forman parte de los equipos que trabajan con perros.

Trabajar con equipos caninos conlleva algunos riesgos de accidentes (mordeduras,...) y riesgos biológicos ligados a la exposición a agentes biológicos, es decir a microorganismos, cultivos celulares susceptibles de provocar infecciones, alergias o intoxicaciones. Estos microorganismos pueden penetrar en el cuerpo humano por una herida, las mucosas, un mordisco del animal. También se pueden inhalar o tragar.

Factores que intervienen :

- El **perro**: mal adiestrado, demasiado agresivo, enfermo, con un comportamiento errático.
- **Manera de tratar al perro**: distintos entrenadores para un mismo perro, órdenes diferentes según la persona, malas condiciones de alojamiento, de alimentación y de atención sanitaria de los perros (vacunas, visitas periódicas al veterinario).
- El **entrenador**: sin formación (o mal formado), no respeta las reglas básicas de higiene , no atiende al perro, tiene un comportamiento agresivo o inadecuado con el perro.

Medidas de prevención

- Los entrenadores deben seguir las formaciones obligatorias y tener el certificado necesario.
- Los perros deben estar bien adiestrados.
- No utilizar perros que hayan dejado de ser aptos (ya sea porque su naturaleza se haya vuelto demasiado agresiva, bien porque sus resultados no sean de calidad).
- Alimentar y alojar a los perros como es debido (en perreras bien limpias y cuidadas).
- Cumplir con todas las exigencias necesarias en materia de vacunas y de higiene de los perros.
- Si los perros tienen varios entrenadores, tomar las medidas necesarias para que las órdenes sean las mismas.
- Respetar las obligaciones en materia de correas y bozales.
- Proteger las heridas para evitar la penetración de microorganismos en el cuerpo.
- Respetar una higiene de base: no comer, beber o fumar sin lavarse antes las manos.

²⁵ Weber T., *Op. cit.*, p. 38.

Consecuencias para la salud

Los perros pueden provocar lesiones leves, como heridas superficiales, traumatismos leves (arañazos, hematomas) y lesiones graves, como traumatismos, mordeduras, ... También pueden provocar enfermedades como consecuencia de las infecciones y de las alergias provocadas por las bacterias, los hongos, los ácaros y los virus.

3.2.4. Riesgos derivados de la exposición a radiaciones ionizantes

"La radioactividad es un fenómeno natural ligado a la estructura de la materia. Todos los cuerpos están compuestos de átomos. Algunos de estos átomos son inestables y emiten radiaciones. Estos átomos inestables (radioelementos) se transforman espontáneamente perdiendo energía y así vuelven progresivamente a una configuración estable. Emiten entonces unas partículas, cuyo flujo constituye una radiación portadora de energía, específica del radioelemento que lo emite. Estas radiaciones se denominan ionizantes porque, por su interacción con la materia, pueden ionizarla, es decir retirarles uno o varios electrones. El poder de ionización de una radiación depende de su naturaleza y de las energías de cada emisión (...). La transferencia de energía de las radiaciones ionizantes a la materia viva es responsable de los efectos biológicos de estas radiaciones. Esta ionización afecta a las células de los tejidos o de los órganos expuestos, de manera que los procesos biológicos de las células quedan perturbados²⁶".

Se trata de un riesgo específico para determinados puestos de trabajo donde se utilizan aparatos de rayos X: controles de acceso (aeropuertos, instituciones públicas, ...), o control de la correspondencia, paquetes, maletas. Pero también afecta a los vigilantes que, durante sus rondas en hospitales, centrales nucleares, penetren en zonas vigiladas o controladas.

Factores que intervienen

- **Los escáneres – los aparatos de rayos X:** aparatos defectuosos, uso inadecuado.
- Algunos **lugares de trabajo** muy concretos como los hospitales (radiología, medicina nuclear), las centrales nucleares, etc.
- El **vigilante:** un vigilante que no haya recibido ninguna formación para utilizar aparatos de rayos X y/o que no haya sido informado de los riesgos que corre; que no haya sido informado de los peligros que existen si entra en las zonas vigiladas-controladas, ni de las medidas de prevención que tiene que tomar.

Medidas de prevención

- Formar a los vigilantes para que utilicen los aparatos de rayos X e informarles de los riesgos y de las medidas de prevención que deben tomar.
- Sólo debe utilizar estas máquinas el personal formado.
- Poner a disposición el manual de instrucciones y la documentación relativa a la máquina.
- Controlar las fuentes (evitar las fugas).
- Utilizar máquinas homologadas (marcadas con el distintivo CEE).
- Revisar periódicamente los aparatos.
- Procurar no introducir las manos en el túnel de radiación.
- Mientras permanezca en la zona radiológica, respetar los dispositivos y las medidas adecuadas.
- Respetar los carteles de señalización situados en las zonas vigiladas/controladas.

²⁶ INRS, *Prévention des risques liés à l'exposition professionnelle aux rayonnements ionisants*, Dossier, 2003.

- Respetar las indicaciones recibidas cuando se circule en las zonas vigiladas/controladas.
- ...

Consecuencias para la salud

Los daños producidos por las radiaciones ionizantes pueden tener carácter hereditario (consecuencias en las generaciones siguientes). A partir de un cierto umbral de irradiación, pueden producirse efectos a corto plazo ligados a las lesiones celulares: en caso de irradiación, los tejidos más sensibles son los tejidos reproductores, los tejidos implicados en la formación de las células sanguíneas (bazo, médula ósea), el cristalino del ojo, la piel. Pueden producirse también efectos aleatorios en una población que haya sido expuesta de manera idéntica y sin que se haya podido definir un umbral; se trata de cánceres y de ciertas anomalías genéticas (mutaciones)²⁷.

²⁷ INRS, *Prévention des risques liés à l'expositions professionnelle aux rayonnements ionisants*, Op. cit.

3.2.5. Factores de riesgo derivados de la organización del trabajo

Se trata aquí de los riesgos laborales para la salud y la seguridad que se derivan de la organización del trabajo, ya sea a nivel del sector, de la empresa o del puesto de trabajo. En el marco de este informe resulta imposible realizar un análisis exhaustivo del impacto de las características de la organización del sector en el bienestar de los vigilantes. Nos limitaremos pues al de las características que han salido a relucir de manera significativa de las entrevistas realizadas.

A. Doble jerarquía – Doble pertenencia

La relación de subcontratación hace que los vigilantes de seguridad se encuentren en una situación muy peculiar. Deben responder de su trabajo ante una doble jerarquía: por un lado, deben satisfacer las exigencias profesionales impuestas por su empresario; por otro, deben responder a las exigencias del cliente. En principio, los deberes y las obligaciones de cada actor (el cliente, el empresario, el vigilante de seguridad) están claramente establecidas. Pero, sobre el terreno, la relación de subcontratación puede provocar una confusión en los papeles, en las obligaciones y en las responsabilidades de cada uno. Los trabajadores tienen la impresión de “estar a la merced” de esta doble jerarquía, de esta confusión en las responsabilidades.

“Teóricamente, el consejero de prevención de la empresa es el que tiene que encontrar una solución con el cliente y ahí es donde se pasan la patata caliente. En la empresa nos dicen: no, no, el cliente tiene que encontrar las medidas; y el cliente dice: yo no tengo nada que ver, el personal es suyo. Entonces estás entre los dos y juegan una partida de ping-pong”. Delegado de prevención

Otra característica del sector es que no es raro que el vigilante de seguridad desarrolle un sentimiento de pertenencia a la empresa cliente. Esta situación puede tener consecuencias en su identidad profesional y personal.

B. La jornada laboral

La jornada laboral no es la misma en los distintos países de la UE²⁸. Ahora bien, y a pesar de las diferencias nacionales, la jornada de trabajo es, *grosso modo*, una jornada atípica con sus horarios de noche, de fin de semana, trabajo por turnos, largas jornadas de trabajo, un número de horas de trabajo semanal/mensual/extras que puede ser muy importante (sobre todo en algunos países).

Entre las consecuencias de la jornada de trabajo en la salud de los trabajadores queremos destacar dos problemas:

- *Los trastornos digestivos, los trastornos del sueño y el cansancio*

Las funciones biológicas del ser humano siguen un ciclo de unas veinticuatro horas. Este ciclo se denomina circadiano, o ciclo de día y de noche. El trabajo por turnos y el trabajo nocturno,

²⁸ Cortese V. (*et alii*), *Op. cit.*, pp. 27-29.

en la medida en que implican un desfase con respecto a este ciclo, son el origen de toda una serie de consecuencias:

- Trastornos en los hábitos alimentarios: las horas de las comidas cambian, la calidad de la ingesta se degrada: se come frío (bocadillos), se come deprisa, no se come siempre a la misma hora, ... Esto provoca trastornos a nivel de la alimentación, de la digestión y problemas de obesidad.
- Trastornos del sueño: las horas de sueño cambian, la calidad del sueño es inferior (ruidos, luz) y la cantidad de horas suele disminuir.
- Disminuye el tiempo de recuperación, con el consiguiente riesgo de estar cada vez más cansado.
- Dificultades para mantenerse despierto en su puesto de trabajo, lo que tiene como consecuencia un mayor riesgo de cometer errores y de padecer/provocar accidentes.

- Las dificultades para conciliar la vida privada con la vida profesional

El trabajo por turnos o de noche también incide en la vida familiar y social del vigilante. Su vida está desfasada con respecto a la de su familia y la de sus amistades: sus horas de descanso, sus horas de comida y su tiempo de ocio no coinciden con las de la familia ni con las de sus amigos.

"Pienso en mi caso, que de hecho no creo que sea único, durante todo el periodo en que trabajaba aquí y allí. Fue un periodo de unos cuatro años, al cabo de los cuales terminé totalmente solo. ¿Por qué? Porque entonces no me atrevía a decirlo, pero no podía aceptar ninguna invitación porque no sabía si ese día iba a trabajar o no (...) y al final nadie venía a mi casa y ya nadie me invitaba". Vigilante de seguridad

Las consecuencias psicológicas y sociales de este desfase son múltiples: estrés, aislamiento progresivo, irritabilidad, problemas con la pareja (divorcios) y la familia, dificultades para asumir las responsabilidades familiares, etc.

Por otro lado, el trabajo nocturno suele estar asociado, según nuestros interlocutores, al riesgo de consumo abusivo de alcohol y/o tabaco y a problemas de salud mental, sobre todo de depresión.

Medidas de prevención

- Poner a disposición de los trabajadores su horario de trabajo de los meses/semanas venideros con la antelación suficiente para que pueda organizar su tiempo libre (actividades, relaciones sociales, etc.).
- Organizar los puestos respetando al máximo los ciclos del sueño.
- Promover sistemas alternativos al trabajo por turnos rotativo.
- Promover fórmulas para hacer frente a los imprevistos y no tener que recurrir siempre a los trabajadores cuando estén de descanso o de vacaciones.
- Facilitar la posibilidad de comer de manera equilibrada, de comer caliente y de poder tener tiempo suficiente.
- Garantizar un seguimiento médico para detectar la falta de adaptación de los trabajadores al trabajo nocturno o por turnos.
- Organizar el trabajo de manera que los vigilantes puedan conciliar la vida privada con la vida profesional.

- Organizar el trabajo teniendo en cuenta los problemas ligados al trabajo nocturno y a al trabajo por turnos (más tiempo de descanso entre los días de trabajo o cuando tengan lugar los cambios de turnos).

C. La planificación del trabajo

En un sector tan basado en la flexibilidad como el sector de la seguridad, a veces resulta difícil (para algunos puestos de trabajo/actividades) planificar el trabajo con varios meses o varias semanas de antelación. Este problema aumenta con el ausentismo y la elevada tasa de rotación. Esta es la razón por la que una reivindicación reiterada en el sector es precisamente buscar una mejor gestión de la planificación del trabajo para que los trabajadores puedan organizar, en la medida de lo posible, sus vidas privadas y/o prepararse a los cambios de turnos.

D. La gestión del personal

La gestión del personal y la cultura relativa a la organización pueden variar mucho de un país a otro, de una empresa (PME) a otra (multinacional). A pesar de estas variantes, durante nuestras entrevistas salieron a relucir ciertas críticas sobre la gestión:

- Estilo de gestión, de dirección, a menudo autoritario.
- Falta de ayuda (social, psicológica) de la dirección a los trabajadores, concretamente a nivel del seguimiento, de las opiniones y de las quejas de los trabajadores. Esta falta de apoyo parece que hay que ponerla en relación con el escaso número de inspectores o de supervisores con respecto al número de vigilantes y de clientes. Se suele describir a los inspectores como personas casi siempre desbordadas.
- Falta de competencias de la dirección en los temas relacionados con la salud y la seguridad: evaluación de los riesgos, ergonomía, etc.
- Contactos difíciles entre los vigilantes de seguridad y su empresa. Los contactos con el empresario o los servicios administrativos de su empresa suelen ser irregulares e indirectos. Suelen efectuarse a través de los inspectores. La falta de contactos directos puede tener implicaciones en la calidad de la comunicación y en la transmisión de información o de documentos. Esta situación puede aumentar la sensación de aislamiento del vigilante con respecto a su empresa.

E. La formación

"Hay que aumentar la dimensión salud y seguridad en la formación de base. Y también se necesitan formaciones especialmente adaptadas a las distintas tareas. Por ejemplo, si tengo que hacer las rondas en una industria química, tengo que saber a qué productos me expongo potencialmente. Si tengo que vigilar un centro comercial, tengo que saber cómo hablar con la gente, qué hacer si alguien tiene un problema cardíaco o un accidente. Esto significa que los vigilantes de seguridad deben recibir una formación que tenga en cuenta el entorno en el que tienen que trabajar. La formación debe adaptarse a las distintas misiones". Delegado de prevención

La formación profesional inicial o continua en los distintos países de la UE es muy diferente²⁹. Por lo que respecta a la formación específica en salud y seguridad, también varía mucho entre países, pero todas las informaciones coinciden en que hay que hacer algo para mejorar la situación:

- Mejorar la formación de base y la concienciación de los trabajadores sobre los temas relacionados con la salud y la seguridad en el trabajo.
- Tener en cuenta no sólo los “riesgos clásicos” como los riesgos derivados de la seguridad, sino también los “nuevos riesgos”: estrés, acoso moral... Tener en cuenta no sólo los riesgos inherentes a la profesión sino también aquellos que dependen de los clientes, de sus actividades y de sus instalaciones.
- Mejorar la formación en gestión de conflictos.
- Mejorar los conocimientos y las competencias de la dirección en materia de salud y de seguridad.

Según la directiva marco, cada vigilante de seguridad debe recibir una formación a la vez suficiente y adecuada en materia de seguridad y de salud, teniendo en cuenta su puesto de trabajo y su cargo. Esta formación tendrá lugar con motivo de su contratación, un traslado o cambio de función, la introducción o cambio de un equipo de trabajo y la introducción de una nueva tecnología. Según las informaciones recogidas, esta formación no se imparte de manera sistemática.

F. El trabajo aislado

Las directivas europeas no prohíben el trabajo aislado, pero éste debe estar subordinado, en principio, a una evaluación previa de los riesgos. Si durante la evaluación de los riesgos se estima que no se puede garantizar la salud y la seguridad del vigilante, entonces habrá que evitar el trabajo aislado. Si por el contrario se estima que es posible, hay que dar al vigilante de seguridad todas las garantías necesarias para que pueda estar en contacto permanente con su empresa o para que pueda ponerse en contacto con ella rápidamente en caso de problema. Desgraciadamente, el trabajo aislado suele estar determinado por razones económicas, pues el hecho de recurrir a dos vigilantes en lugar de uno en un puesto de trabajo tiene un impacto económico muy importante, impacto que los clientes no siempre están dispuestos a asumir.

²⁹ Cortese V. (*et alii*), *Op. cit.*, pp. 15-17.

3.2.6. Riesgos derivados de la carga física

Todo trabajo implica un consumo más o menos importante de energía en función del esfuerzo exigido. La activación de la fuerza necesaria para realizar el trabajo solicita la movilización de los músculos. Según cómo se contraigan los músculos, el trabajo será considerado como estático o dinámico y tendrá consecuencias específicas sobre la salud del vigilante de seguridad.

Estos riesgos son riesgos generales que afectan a todos los vigilantes de seguridad, sea cual sea su puesto de trabajo.

Los factores de riesgo derivados de la carga física están relacionados sobre todo con:

- Las posturas de trabajo forzadas, inadecuadas,
- Las manipulaciones manuales de cargas,
- Los desplazamientos,
- El trabajo por turnos, el trabajo nocturno.

A. Las posturas de trabajo

Por lo que se refiere a las posturas de trabajo, las dos posturas más frecuentes en el sector, o en todo caso aquellas que pueden plantear más problemas son: las posturas sentadas y las posturas de pie en posición erguida. En general, y en la medida de lo posible, la tendencia es alternar las posturas, pero hay algunos puestos en los que el vigilante se pasa casi toda la jornada de trabajo en la misma posición, o bien de pie o bien sentado.

a. Posturas sentadas

Las posturas sentadas son frecuentes en los servicios que exigen la visualización de monitores o de pantallas como los centros de control de seguridad, las centrales de alarmas y algunos lugares de control de acceso.

Las posturas sentadas y los riesgos de salud inherentes suelen estar determinadas por:

- las **dimensiones del puesto de trabajo**: demasiado exiguo, poco espacio para las piernas,...
- el **equipo** de trabajo básico (silla, mesa, reposapiés, reposamanos) inadecuado.
- la **organización del trabajo**, las tareas que hay que realizar, el tiempo previsto para realizar las tareas, el tiempo de descanso, etc., son elementos que pueden determinar la frecuencia y el mantenimiento de ciertas posturas de trabajo.
- el **trabajador**, sus malas costumbres de trabajo (el hecho de que no adapte el equipo de trabajo a sus características antropomórficas, ...), sus malas costumbres posturales (espalda ligeramente doblada, trabajar con las manos en planos diferentes, inclinaciones laterales del tronco,...)

Medidas de prevención

- Impartir a los trabajadores una formación sobre ergonomía postural.
- Disminuir las malas costumbres posturales.
- Disponer de una pantalla de buena calidad.
- Disponer de un teclado inclinable, de superficie mate con teclas lo bastante contrastadas y legibles.
- Disponer de una silla estable, que garantice la movilidad necesaria para el trabajo que hay que realizar, con respaldo, asiento y altura ajustables.
- Velar para que la pantalla esté perpendicular a las ventanas.
- Disponer de espacio suficiente para cambiar de postura y tener una cierta libertad de movimientos.
- Velar por que la superficie de trabajo esté a la altura adecuada.
- Facilitar la comodidad postural reservando espacio suficiente para las piernas.
- Disponer los elementos que haya que manipular y/o utilizar en una zona de trabajo de manera que se pueda acceder a ellos fácilmente.
- Velar por que la altura de la pantalla esté a nivel de los ojos.
- Mantener la pantalla limpia.
- Interrumpir la actividad regularmente y cambiar de actividad/postura si fuera posible.
- Hacer ejercicios durante las pausas para favorecer la circulación sanguínea.
- ...

Consecuencias para la salud

El trabajo sentado prolongado puede provocar dolores musculares en la parte superior de la espalda, en los hombros, en los brazos... porque se adoptan malas posturas de trabajo ante las pantallas o los monitores. También puede provocar falsos movimientos, atrapamientos,... En el marco de nuestro estudio, estos puestos de trabajo sentados también acarrear problemas relacionados con el trabajo sedentario (dolores lumbares, problemas circulatorios en las piernas) y problemas de obesidad.

b. Posturas de pie

Las posturas de pie son frecuentes en los controles de acceso o en los puestos de trabajo de vigilancia estática. La postura erguida es natural en el hombre y por lo tanto, en un principio, no plantea ningún problema de salud particular. Ahora bien, el hecho de trabajar de pie continuamente y durante largos periodos de tiempo, puede provocar ciertos problemas de salud a los trabajadores.

Las posturas de trabajo de pie y los riesgos de salud afines están determinados sobre todo por:

- la **organización del trabajo** (duración de las pausas, número de pausas, tareas que hay que realizar, ...).
- el **trabajador**: sus malas costumbres posturales,...
- el **revestimiento del suelo**: superficies de metal o de cemento, por ejemplo.

Medidas de prevención

- Impartir a los trabajadores una formación sobre ergonomía postural.
- Conceder a los trabajadores periodos de descanso adecuados.
- Prever un periodo de adaptación para los trabajadores que se incorporan al trabajo tras una ausencia, vacaciones o baja por enfermedad, para que se vuelvan a adaptar de manera progresiva al ritmo de trabajo normal.
- Cubrir los suelos metálicos o de cemento con alfombras.
- Cambiar de postura con frecuencia para no permanecer demasiado tiempo en la misma postura.
- Procurar no quedarse sin moverse demasiado tiempo.
- Mantener una postura de trabajo correcta respetando la forma natural de la columna vertebral:
 - Hombros ligeramente hacia atrás,
 - Cabeza levantada con cuello derecho,
 - Vientre ligeramente hacia adentro, y los músculos del abdomen ligeramente contraídos.
- Hacer ejercicios durante los descansos para favorecer la circulación sanguínea.
- Llevar el calzado adecuado (que no modifique la forma del pie, que mantenga sujeto el talón, que permita mover los dedos, que sea cómodo, ...)
- ...

Consecuencias para la salud

El hecho de trabajar de pie continuamente puede provocar dolores en los pies, piernas hinchadas, varices, dolores lumbares, tensión articular en la nuca y los hombros, cansancio muscular generalizado y otros problemas de salud. También puede provocar una degeneración a largo plazo de los tendones y de los ligamentos.

B. Las manipulaciones manuales de cargas

Según la directiva europea que establece las prescripciones mínimas de seguridad y de salud relativas a la manipulación manual de cargas, “se entenderá por manipulación manual de cargas cualquier operación de transporte o sujeción de una carga por parte de uno o varios trabajadores, como el levantamiento, la colocación, el empuje, la tracción, el transporte o el desplazamiento, que por sus características o condiciones ergonómicas desfavorables entrañe riesgos, en particular dorsolumbares, para los trabajadores³⁰.”

Los riesgos derivados de la manipulación manual de cargas son riesgos generales que afectan a todas las actividades, y más concretamente a las actividades de vigilancia estática y a las rondas.

³⁰ Directiva 90/269/CEE.

Factores que intervienen

- Las **características de la carga**: una carga demasiado pesada, demasiado grande, voluminosa, difícil de asir, en equilibrio inestable,...
- El **esfuerzo físico necesario**: un esfuerzo demasiado importante, que exija un movimiento de torsión del tronco, que provoque un movimiento brusco de la carga,
- Las **características del medio**: poco espacio libre, un suelo desigual o inestable, ...
- Las **exigencias de la actividad** : distancias de elevación, de bajada o de transporte demasiado largas, esfuerzos físicos que exijan sobre todo al raquis, ...
- El **trabajador**: un trabajador no apto físicamente para ejecutar la tarea en cuestión, prendas inadecuadas, calzado u otros efectos personales inadecuados,...

Medidas de prevención

- Mantener la espalda bien recta, doblar las rodillas y hacer trabajar las piernas,
- Separar ligeramente los pies,
- Sujetar la carga firmemente con las dos manos,
- Sostener la carga con los brazos tendidos hacia abajo, lo más cerca posible del cuerpo,
- Evitar girar el cuerpo durante el levantamiento, el transporte y la colocación de la carga,
- Desplazar los pies,
- ...

Consecuencias para la salud

Las manipulaciones manuales pueden constituir un riesgo de heridas y, en algunas condiciones, de enfermedades profesionales como consecuencia de los esfuerzos físicos, los aplastamientos, los golpes, las malas posturas. A menudo, suelen provocar problemas o dolores dorsolumbares.

Las manipulaciones manuales y las posturas de trabajo son una fuente de cansancio físico y/o de lesiones corporales: heridas (atrapamientos, aplastamientos, golpes), fracturas y sobre todo lesiones musculoesqueléticas como problemas de espalda, dolores y malestar en los miembros inferiores (piernas, pies). Hay que decir también que los problemas musculoesqueléticos suelen estar provocados por distintas razones: físicas (carga física), psicosociales (estrés), ligadas a los individuos (sexo, edad, estilo de vida) y derivados de la organización del trabajo (falta de formación/información, ...).

C. Los desplazamientos

Los desplazamientos, sobre todo a pie, en el marco de las rondas, también pueden consituir una carga física importante, sobre todo en función de las distancias que hay que recorrer, de las características de las instalaciones y de la zona que hay que vigilar, y por último del tiempo destinado a realizar los desplazamientos y los periodos de descanso.

D. El trabajo por turnos y el trabajo nocturno

En la medida en que el trabajo por turnos y el trabajo nocturno inciden en los tiempos de descanso, la alimentación y el sueño, también condicionan directa o indirectamente, la carga física del trabajo (ver págs. 35-36).

3.2.7. Riesgos derivados de la carga psicosocial

La carga psicosocial en el trabajo es un concepto general que incluye varias dimensiones³¹. En este informe nos centraremos sobre todo en:

- el estrés laboral,
- la motivación y la satisfacción en el trabajo,
- la carga mental,
- la carga relacional.

A. El estrés laboral

El estrés laboral constituye un problema cada vez mayor en Europa. Según la tercera encuesta europea sobre las condiciones de trabajo 2000³², el estrés es, después de los dolores de espalda, el problema de salud ligado al trabajo más importante en Europa. Concretamente, el 28% de los trabajadores europeos se queja de padecer estrés y los trabajadores de la seguridad no son menos.

Las definiciones del estrés son numerosas. Sin embargo, todas coinciden en considerar el estrés como un estado que se percibe de manera negativa, que va acompañado de quejas o disfunciones a nivel psíquico, físico y/o social. Hay también cierto consenso sobre las causas del estrés: un desequilibrio entre las exigencias del puesto y los recursos, es decir el hecho de que los trabajadores no sean capaces de responder a las exigencias que les plantea su situación laboral.

Determinar las fuentes de estrés en el sector de la seguridad exigiría un estudio específico. Aquí nos limitaremos a enumerar las fuentes más mencionadas durante el trabajo sobre el terreno. Así pues, sin pretender ser exhaustivos, éstas son de manera resumida algunas de las fuentes de estrés más mencionadas por los actores del sector:

- El sentimiento de inseguridad en el trabajo

La noción de inseguridad en el trabajo remite al sentimiento de precariedad y de vulnerabilidad de los trabajadores. La inseguridad en el trabajo³³ se define como ese sentimiento subjetivo de los vigilantes de seguridad no sólo ante la posibilidad de perder su empleo (a causa de los despidos, de no poder conciliar la vida profesional con la vida privada, etc.) sino también (y sobre todo) ante la pérdida o la erosión de una serie de condiciones de trabajo muy valoradas por los trabajadores: las posibilidades de ascender en la empresa, los márgenes de autonomía para hacer el trabajo, los buenos horarios de trabajo, el hecho de tener buenas relaciones con el cliente, el hecho de trabajar en un buen equipo, etc.

³¹ D'Hertefelt H., "La mesure de la charge psychosociale sur le lieu de travail en Belgique", en BTS-Newsletter, n° 19-20 Septiembre 2002, pp. 45-46.

³² Paoli P., Merlié D. *3rd European survey of working conditions*, Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, 2000.

³³ Burchell B., Ladipo D., Wilkinson F. *Job insecurity and work intensification*, London and New York, Routledge, 2002, p. 63.

- **Las relaciones conflictivas en el trabajo** (con los compañeros, con los superiores, con los clientes o con los clientes del cliente):

Las relaciones sociales de trabajo se refieren a las relaciones humanas que se crean al organizar el trabajo. Los vigilantes de seguridad desarrollan su actividad en un entorno social de trabajo y deben trabajar constantemente en colaboración con otras personas. En función de la calidad de las relaciones que se mantengan con los superiores jerárquicos, los compañeros, los clientes, estas relaciones pueden convertirse o no en fuente de estrés. Para que la coordinación funcione, debe reinar un ambiente de confianza. Pero la confianza no se adquiere instantáneamente: se necesita tiempo, una cierta estabilidad a nivel del colectivo de trabajo así como espacios y momentos de convivencia. En la medida en que el sector se caracteriza por unas tasas de rotación del personal muy importantes, muchos son los cambios que intervienen a nivel de los colectivos de trabajo: los trabajadores abandonan el sector, otros no se implican realmente (sólo están de paso), los sustitutos no permanecen mucho tiempo o bien no tienen experiencia (jóvenes, trabajadores temporales), a veces no son conscientes de los riesgos, etc. Si añadimos a estos elementos el hecho de que muchos trabajadores se quejan de sus condiciones de trabajo y de empleo, y/o que no hay mucha solidaridad entre compañeros (simplemente porque no hay tiempo para establecer relaciones de confianza), no resulta difícil comprender que las relaciones sociales entre compañeros pueden convertirse en una fuente importante de estrés.

- **La gestión del desfase entre el trabajo establecido y el trabajo real**

En el sector de la seguridad, las instrucciones de trabajo están detalladas y precisan la naturaleza y la frecuencia de las operaciones. En la realidad de cada día, ese trabajo establecido se modifica sin cesar a causa de los imprevistos y de las obligaciones suplementarias que emanan de ciertos clientes. Estas tareas no sólo no están incluidas en el contrato, sino que a veces ni siquiera competen a los vigilantes. La gestión de este desfase, y sobre todo de esas demandas complementarias, puede convertirse en una fuente de tensión para los vigilantes de seguridad.

- **La ambigüedad del papel, el conflicto entre los papeles y el ejercicio de la responsabilidad.**

"Muy a menudo hacemos más de lo que está en las prerrogativas de un vigilante de seguridad y se debe en parte a las expectativas del cliente. Lo mismo ocurre con el público que nos rodea cuando ve a una persona con uniforme y espera que reaccione e intervenga". Vigilante de seguridad.

La ambigüedad del papel³⁴ se define como la falta de claridad sobre el papel del individuo en el trabajo, sobre los objetivos que debe realizar y sobre el alcance de sus responsabilidades. A priori, y según la ley, los vigilantes de seguridad tienen, ante todo, un papel preventivo/disuasorio y no tienen más derechos que un simple ciudadano. Ahora bien, en el marco de su trabajo, se les suele pedir que hagan más de lo que les corresponde y de sus

³⁴ Stora B., *Le stress*, París, PUF, colección Que sais-je?, 1999, p. 16.

responsabilidades y que realicen actos para los que no cuentan con legitimidad alguna. Esta realidad crea tensiones y puede convertirse en una fuente de estrés nada desdeñable.

- **La subrogación**

La incertidumbre ligada a la readjudicación de un mercado también genera mucha inseguridad. En caso de que se atribuya el mercado a otra empresa, los vigilantes de seguridad no saben si se van a incorporar a la empresa nueva (ni en qué condiciones...) o si se quedarán con su empresario actual (y con ello cuál será su nuevo puesto de trabajo). Estas tensiones son tanto más importantes cuanto que la incertidumbre suele prolongarse varios meses, un periodo más que propicio para que circulen todo tipo de rumores, lo que genera más inseguridad en los trabajadores.

- **El miedo** (sobre todo ante los riesgos de agresión)

"Uno se acostumbra al miedo y no le presta la atención que merece porque vive con él todo el día. Dejas de pensar en él porque si lo hicieras no irías a trabajar". Vigilante de seguridad

Algunos trabajadores tienen miedo, ya sea por su soledad, ya sea por las situaciones laborales que viven y que llevan implícitas riesgos de agresión, ya sea por las experiencias traumatizantes que hayan vivido con anterioridad y que todavía no han superado totalmente. Resulta difícil estimar el número de vigilantes que vive con este sentimiento o que lo ha vivido en uno u otro momento de su carrera. Este sentimiento está muy presente en el sector y exige que se le preste una atención particular, sobre todo porque los trabajadores no suelen hablar de él. En efecto, los trabajadores consiguen crearse mecanismos de defensa, de negación/rechazo de este sentimiento, pues si lo vivieran explícitamente entonces no podrían trabajar. Este sentimiento de miedo es una fuente de ansiedad permanente para quienes lo viven. Por otro lado, puede asociarse al problema del presentismo y explicar parcialmente el abuso de alcohol y de tabaco a menudo apuntado por diferentes actores del sector.

- **Estrés postraumático**

Ya nos hemos referido al estrés que se deriva de una experiencia traumática (sobre todo en los casos de violencia en los lugares de trabajo). Las víctimas de estrés postraumático (TSPT) tienen sentimientos intrusivos (un desamparo psicológico intenso con reactivación) y síntomas de evitación (evitar los lugares y las conversaciones que les recuerden el trauma), irritabilidad y falta de concentración. Los vigilantes de seguridad afectados por estos síntomas suelen estar de baja por enfermedad (más o menos prolongada) y suelen volver al trabajo en un estado persistente de fragilidad emocional. Es importante que las víctimas de agresiones físicas puedan recibir una ayuda psicológica si lo consideran necesario y que puedan beneficiarse de una ayuda emocional cuando vuelvan al trabajo.

- **El trabajo en contacto con el público (clientes, usuarios, ...)**

"Considero que una de las grandes virtudes que se tiene como vigilante de seguridad es ser capaz de hacer frente a una agresión física o a una situación tensa y poco después responder con mucha educación a la señora que te pregunta una tontería. Pasar de una situación a otra significa que has alcanzado un nivel tal que puedes hacer cualquier cosa. Pero esto genera un estrés que se acumula y que tiene que salir por algún sitio". Vigilante de seguridad

El trabajo en contacto con el público puede ser una fuente de estrés a causa de los riesgos potenciales de agresión verbal o física pero también por la necesidad/obligación que tiene el vigilante de "gustar" (al cliente o a su personal) y de mostrarse siempre educado, cortés, ... (ver pág. 51).

- **El estrés ligado a las intervenciones**

"Si tengo que intervenir por una alarma, me pregunto con qué me voy a encontrar. ¿Con la señora de la limpieza a la que se le ha olvidado apagar la alarma? ¿Con un ladrón? En una tienda, cuando suena mi "busca" porque el personal quiere ponerse en contacto conmigo, lógicamente estoy estresado. ¿Será un ladrón o sólo quieren que ayude a una señora en silla de ruedas?". Vigilante de seguridad

Los vigilantes de seguridad viven periodos de relativa tranquilidad, de rutina, entrecortada, a veces de manera brutal, por periodos de gran tensión psicológica. A veces tienen que intervenir sin tener la menor idea de los problemas con los que se van a encontrar. Esta tensión estará presente hasta que el vigilante se persone donde sea y evalúe la situación y la naturaleza del problema.

Otras fuentes de estrés analizadas en otros apartados del informe:

- **El exceso de trabajo o el trabajo escaso** (ver págs. 49-50)
- **La falta de apoyo de los superiores jerárquicos** (ver p. 37)
- **Los horarios de trabajo** (ver págs. 35-36)
- **Las dificultades para conciliar la vida profesional con la vida privada** (ver p. 36)
- **El trabajo aislado** (ver p. 38)
- **La doble jerarquía, la doble pertenencia** (ver p. 35)
- ...

El estrés suele ser considerado como una cuestión subjetiva, extremadamente compleja y, por lo tanto, muy difícil de definir. Hay que admitir que este fenómeno es más complejo de abordar que los riesgos llamados tradicionales: físicos, químicos, eléctricos, etc. Ahora bien, creemos que se puede prevenir el estrés laboral o responder a él con eficacia. De hecho, tanto a nivel europeo como nacional se han fijado ya estrategias y líneas de acción en el ámbito de la salud y la seguridad en el trabajo. Las medidas no tienen mucho misterio: "se puede prevenir o neutralizar el estrés laboral replanteándose los puestos de trabajo (por ejemplo, evitando una carga de trabajo excesiva), mejorando el apoyo social, recompensando normalmente los esfuerzos realizados y, evidentemente, adaptando las condiciones

profesionales físicas a las capacidades, a las necesidades y las expectativas normales de los trabajadores³⁵.”

B. La satisfacción y la motivación en el trabajo

La satisfacción y la motivación en el trabajo están relacionadas con la satisfacción de una serie de necesidades psicosociales:

- las necesidades extrínsecas del trabajo

La seguridad del empleo, unas condiciones de trabajo favorables, una retribución justa, etc., son algunas de las necesidades que cuando se satisfacen provocan un sentimiento de satisfacción profesional. Por el contrario, la inseguridad laboral, una retribución considerada por los trabajadores insuficiente y que exige horas extras para alcanzar sueldos decentes, el hecho de tener unas perspectivas profesionales muy limitadas, las dificultades para conciliar el trabajo con sus responsabilidades familiares y domésticas, etc., todos estos elementos contribuyen a generar un cierto desánimo en el sector.

- Las necesidades intrínsecas del trabajo

Para que los trabajadores se sientan motivados en el trabajo, satisfacer las necesidades extrínsecas del trabajo es una condición necesaria, pero no suficiente. Los trabajadores tienen que tener la posibilidad de aprender, de mejorar sus competencias profesionales, de tomar iniciativas, de poder hacerse cargo ellos mismos de algunos aspectos de su trabajo. Aunque estas posibilidades existan efectivamente para algunos puestos de trabajo /actividades del sector, no ocurre así en otras actividades. Los trabajadores tienen la impresión de realizar un trabajo monótono, rutinario, muy poco estimulante y que no les valora lo suficiente. De aquí a la desgana y la falta de motivación sólo hay un paso.

La satisfacción y la motivación tienen un impacto en el bienestar de los trabajadores, así como en su salud física y psíquica. Por ejemplo, sabemos que la relación entre la motivación y el cansancio es inversamente proporcional³⁶, lo que significa que hacer un trabajo/actividad poco motivador suele acarrear casi inmediatamente síntomas de fatiga. Y al contrario, cuando se está muy motivado, el cansancio sólo se nota cuando alcanza un nivel elevado (a veces incluso muy cerca del agotamiento). Por lo tanto, el umbral de la sensación de cansancio es muy diferente pues depende de la motivación de los trabajadores y de la energía que están dispuestos a movilizar. La satisfacción y la motivación pueden ser entonces unos operadores muy potentes para construir la salud.

Medidas de prevención

- Velar por que se respeten los derechos económicos y sociales de los trabajadores y los convenios colectivos.
- Mejorar las perspectivas de futuro de los trabajadores creando unos planes de carrera profesional que asocien la calificación y el progreso profesional.

³⁵ Levi L., *Manuel d'orientation sur le stress lié au travail. Piment de la vie... ou coup fatal?*, Luxemburgo, Comisión Europea, 2000, p. vii.

³⁶ de Arguer M-I., *Carga mental de trabajo: fatiga*, INSHT, NTP 445.

- Promover la formación continua sobre todo en relación con la evolución de la profesión de la vigilancia.
- Introducir cambios en los puestos de trabajo para diversificar las tareas/actividades y para que éstas tengan un sentido para los trabajadores.
- Favorecer la rotación de funciones.
- ...

C. La carga mental

Se entiende por carga mental el conjunto de tensiones que viven los trabajadores y que son inherentes a las exigencias mentales del trabajo (procesos de percepción y de tratamiento de las informaciones, procesos cognitivos de memorización, de razonamiento, de búsqueda de soluciones a los problemas, etc.). Evidentemente, las competencias y las capacidades personales (formación, autoestima, motivación, ...) para hacer frente a las exigencias mentales del trabajo no son las mismas para todos los vigilantes. De hecho, la carga mental puede variar de un puesto a otro en función de:

- las exigencias de la tarea,
- las condiciones físicas en las que se trabaja (ruido, iluminación, condiciones climáticas,...);
- los factores sociales y de organización (estructura de control, de supervisión y de comunicación a nivel de la empresa, el ambiente de trabajo, ...).
- ...

Como ya hemos abordado los temas ligados a la organización del trabajo y que abordaremos los temas relacionados con las condiciones físicas del trabajo en otro apartado (págs. 66-68), aquí nos centraremos en las exigencias a nivel de la tarea.

La realización de las tareas de tratamiento de la información exigen al vigilante de seguridad:

- **Atención**

Pensemos en los vigilantes que durante las rondas tienen que prestar atención a todo lo que no sea o no parezca normal. Esta tarea exige dirigir y centrar la percepción, buscar informaciones, seleccionarlas, etc.

- **Concentración**

Pensemos en los vigilantes que deben prestar atención de manera prolongada a las pantallas o monitores (centrales de seguridad, centrales de alarma, ...) durante largos periodos de tiempo.

- **Coordinación**

A veces, la atención debe centrarse en distintos elementos y/o personas al mismo tiempo para poder reaccionar rápidamente ante una situación imprevista, lo que implica que hay que convertir las informaciones en comportamientos de reacción.

La carga mental de las tareas que hay que realizar dependerá también de elementos como:

- la responsabilidad del vigilante ante sus compañeros, el/los cliente/s,
- la duración de la actividad (horas de trabajo, descansos),
- el peligro (posibilidades de agresión, ...).

En el sector hay actividades/puestos de trabajo que exigen una implicación mental muy diferente. Por ejemplo, en algunos puestos de control de acceso, los vigilantes tienen que

identificar a decenas de personas por hora, contestar al teléfono, concentrarse en las pantallas de vigilancia, tomar decisiones con rapidez (sin contar con todas las informaciones necesarias), mostrarse firmes sin ser maleducados, dar una buena imagen de sí mismos, ... Todas estas tareas exigen tratar muchas informaciones y desencadenar procedimientos cognitivos como el razonamiento, la solución de problemas, la comprensión, la interpretación... Conseguirlo puede llevar aparejado un riesgo de saturación mental.

Pero también puede darse el caso contrario. Por ejemplo, en algunos puestos de noche en los que el vigilante está solo para vigilar las instalaciones del cliente, la carga de trabajo es, en un principio, mucho menos exigente y a veces incluso muy poco estimulante. Esta « escasa » carga mental puede tener efectos tan negativos para la salud como la sobrecarga mental. Cuando la actividad o la tarea no exige ningún esfuerzo mental, o muy poco, los vigilantes de seguridad deben realizar un gran esfuerzo para mantenerse atentos, despiertos y concentrados. Estas situaciones/actividades sin demasiado estímulo pueden provocar somnolencia, hipovigilancia y una disminución de la capacidad de reacción asociada a la monotonía.

Creemos que el sector minimiza los efectos tanto de la sobrecarga como de la escasa carga mental del trabajo. A menudo, la implicación mental de los vigilantes adolece de cierta invisibilidad, y por lo tanto está poco o nada reconocida. Esta falta de reconocimiento plantea problemas puesto que “el reconocimiento no es una reivindicación marginal de los que trabajan. Al contrario, es decisiva en la dinámica de movilización subjetiva de la inteligencia y de la personalidad en el trabajo. (...). Del reconocimiento depende el sentido del sufrimiento. Cuando se reconoce la calidad de mi trabajo, mis esfuerzos, mis angustias, mis dudas, mis decepciones, mi desaliento adquieren un sentido. Mi sufrimiento no ha sido inútil³⁷ “. Al mismo tiempo, la falta de reconocimiento de estos esfuerzos y del sufrimiento conexo puede provocar la negación de la implicación en el trabajo y plantear también un problema en términos de bienestar laboral.

Medidas de prevención

- Formar a los trabajadores para que conozcan los riesgos en términos de carga mental y las medidas de prevención que tienen que adoptar.
- Analizar las exigencias en términos de carga mental de cada puesto/actividad así como las condiciones físicas, sociales y de organización en las que se desempeña el trabajo.
- Adaptar el sistema de trabajo al vigilante de seguridad teniendo en cuenta sus experiencias y sus competencias.
- Volver a definir el contenido del trabajo haciendo que la actividad/tarea sea más estimulante.

Consecuencias para la salud

Las situaciones de carga mental inadecuada, por exceso o por defecto, pueden tener consecuencias negativas para la salud: tensión, estrés, sentimiento de monotonía, cansancio mental, cansancio general, ... El cansancio mental y nervioso suelen llevar consigo un ausentismo de corta duración (cansancio, dolores de tipo musculoesquelético, neuralgias, problemas digestivos). También pueden tener consecuencias a nivel emocional (irritabilidad, tristeza) y a nivel del comportamiento (consumo de alcohol, de tabaco, agresividad).

³⁷ Dejours Ch., *Souffrance en France. La banalisation de l'injustice sociale*, París, Seuil, 1998, pp. 36-38.

D. La carga emocional

"La carga emocional se refiere a las reacciones emocionales que se padecen cuando se trabaja en circunstancias y condiciones que no son ideales o que se perciben como inadecuadas. También forma parte del trabajo « de relaciones », en el que la percepción de las emociones de los demás y el control de las propias resultan esenciales para realizar el trabajo³⁸ ».

Durante nuestro trabajo sobre el terreno, recogimos distintas reacciones de los trabajadores que pueden incluirse en la categoría de las "reacciones emocionales". Estas son algunas de ellas:

- El sentimiento de injusticia frente a las mejores condiciones de trabajo que puedan tener otros compañeros.
- El sentimiento de impotencia y una cierta desazón con respecto a unas condiciones de empleo y de trabajo que no parece que vayan a cambiar en un futuro inmediato.
- El sentimiento de miedo ante las agresiones potenciales de las que se puede ser objeto.
- La sensación de que "no es normal" tener que hacer cosas que no competen a un vigilante de seguridad o de tener que hacer el trabajo en unas condiciones que no se consideran idóneas.
- La sensación de "llevar una vida anormal", desfasada con respecto a la de la mayoría de los demás trabajadores.
- El sentimiento de aislamiento, al tener contactos dispersos, irregulares con la empresa y sin tener la impresión de recibir apoyo alguno de la misma.
- El sentimiento de que "no aguantaré mucho tiempo" estos horarios, estas condiciones de trabajo, este ritmo de vida.
- El sentimiento de que los esfuerzos que se hacen para realizar el trabajo ni se reconocen ni se valoran.
- El sentimiento de que las condiciones de trabajo no son lo bastante buenas y que los riesgos que se corren son demasiado importantes comparado con el sueldo que se cobra.
- El sentimiento de desaliento con respecto a la opinión pública, que no valora su trabajo, que no es consciente del trabajo que realiza el vigilante de seguridad y de lo que aporta a la creación de un entorno más seguro.
-

Junto a las reacciones emocionales que podrían calificarse de "negativas" o "reivindicativas" también escuchamos sentimientos "positivos": les gusta el trabajo, trabajan en buenas condiciones, ven que se reconoce su trabajo. Este discurso responde perfectamente al carácter ambivalente del trabajo: a veces fuente de placer y de reconocimiento, a veces fuente de sufrimiento y de tensión.

En algunos puestos, el trabajo de los vigilantes es ante todo un trabajo de relaciones, lo que también lleva aparejado una carga emocional importante. En sus relaciones con el público, el vigilante de seguridad debe dar siempre una buena imagen. Tiene que mostrarse accesible, utilizar continuamente un lenguaje pulido, dar una imagen profesional, mostrar una actitud

³⁸ D'Hertefelt H., *Op. cit.*, pp. 46-47.

agradable y educada, mostrarse amigo pero sin excesiva familiaridad, ser eficaz, pero no mostrarse apresurado³⁹....

Esta exigencia constante de tener que dar una “buena imagen de sí mismo” ha sido definida en la bibliografía como el *estrés dramático*, es decir “el estrés ligado a la presentación de sí mismo y a las diferentes estrategias utilizadas para controlar la presentación de terceros”. Una cierta dosis de estrés dramático es inevitable en cualquier actividad profesional, “pero en algunas profesiones que exigen un trabajo emotivo y una mayor manipulación de la apariencia, como es el caso en el sector servicios, el estrés dramático está más acentuado⁴⁰”. Ante los clientes, usuarios, personas abusivas, agresivas, maleducadas, los vigilantes de seguridad deben permanecer tranquilos (y a veces incluso sonreír), lo que implica mandar una orden paradójica a su cerebro: un primer mensaje destinado a movilizar su cuerpo para responder a la hostilidad, otro para inhibirlo.

El trabajo del vigilante de seguridad exige una gestión de las emociones (un trabajo emotivo), es decir comprender, evaluar y gestionar sus propias emociones así como las emociones de un tercero. El trabajo contiene pues una carga emocional muy importante, a veces desdeñada, que puede tener un impacto importante en la estabilidad emocional y afectiva del vigilante y, con ello, en su bienestar.

También hay que considerar esta carga emocional con respecto a otras dimensiones del trabajo, como la carga o el cansancio físico. Al cabo de nueve, diez horas de trabajo de pie en un puesto de control de acceso en el que se ven pasar cientos de personas y se contestan a otras tantas preguntas, al vigilante de seguridad le cuesta seguir siendo cortés, educado...

"Cuando llevas diez horas delante de una puerta viendo pasar gente, si alguien te dice algo de mala manera o no es amable contigo... a las 7h00 no dices nada, pasas, pero a las 17h00, cuando todavía te queda media hora de trabajo, dices ¡No! Y reaccionas mal porque tu estado de ánimo ha cambiado. Y a veces reaccionas mal ante alguien que no tiene nada que ver, que ha sido amable... Por eso los vigilantes de seguridad damos una mala imagen..." Vigilante de seguridad

Esta carga emocional tiene consecuencias no sólo en la salud emocional y afectiva de los vigilantes sino también en la calidad de los servicios ofrecidos. Los vigilantes son perfectamente conscientes de que no siempre prestan un servicio, un trabajo de calidad y su identidad personal se resiente. Este sufrimiento arrecia con la imagen que el público tiene de ellos y que tampoco es buena.

Un estudio⁴¹ ha demostrado hasta qué punto cambian el comportamiento y las actitudes de los vigilantes de seguridad en contacto con el público por el hecho de realizar este tipo de trabajo. Así, por lo que se refiere a las reacciones emocionales, algunos vigilantes de seguridad afirman que su empatía disminuye y que se sienten más irritables e hipersensibles. El trabajo en estos puestos tendría pues repercusiones en sus actitudes y formas de comportamiento en general.

³⁹ Spaninks L., Quinn L., Byrne J., *Op. cit.*, p. 80

⁴⁰ Soares A., "Au cœur des services: les larmes au travail" en *Pistes*, "Paroles de métier", Volumen 2, n° 2, p.4.

⁴¹ Jarnefjord U., "Changes in attitudes and behaviour among wardens/security guards in public environments", UNI.

Medidas de prevención

- Formar a los vigilantes al trabajo emotivo (conocer el papel de las emociones en la vida profesional, comprender y controlar sus propias reacciones emocionales en el marco del trabajo, adaptar su manera de comunicar al ambiente emocional particular de cada situación).
- Informar a los trabajadores de los riesgos ligados al trabajo emotivo y de relaciones así como sobre las medidas de prevención necesarias.
- Analizar las exigencias en términos de carga emocional de cada puesto/actividad de trabajo así como las condiciones físicas, sociales y de organización en las que se efectúa el trabajo.
- Adaptar el sistema de trabajo al vigilante de seguridad teniendo en cuenta sus experiencias y sus competencias.
- Apoyar social y psicológicamente a los vigilantes sometidos a una carga emocional importante.

3.2.8. Riesgos específicos de los vigilantes de seguridad femeninos

En un sector tan tradicionalmente masculino, los vigilantes de seguridad femeninos constituyen una minoría. La proporción de mujeres varía de un país a otro⁴², pero no suele superar el 20%. Hemos considerado pertinente dedicarles un apartado concreto por dos razones principales:

- Una cierta división sexual del trabajo a nivel del sector

Aunque hay mujeres en todas las actividades del sector (transporte de fondos, vigilancia estática, patrullas, etc), tienden a concentrarse en lugares como los grandes almacenes, los centros de acogida/recepción y en los puestos de trabajo donde hay que proceder a cacheos superficiales, como en los aeropuertos. Estos puestos son los que exigen un contacto constante con el público. Las mujeres se ven así más expuestas a las agresiones físicas y verbales, a los riesgos provocados por el estrés y a los problemas derivados del trabajo emotivo (ver pág. 53).

- Las mujeres constituyen una minoría en un sector tradicionalmente masculino

Una mayor implicación de las mujeres en el sector implica cambios a nivel del propio sector y, por ejemplo, a nivel de su imagen. La imagen tradicional del vigilante de seguridad, un hombre corpulento, que intimida, queda pues en entredicho. Según los testimonios recogidos, esta imagen machista, característica del sector, cada vez se cuestiona más. A este respecto, el sector se muestra a veces más abierto a aceptar a las mujeres que algunos clientes, que siguen estando presos de una cierta imagen del vigilante de seguridad y de su papel.

Los lugares de trabajo y las políticas de prevención también deben adaptarse a la entrada de las mujeres en el sector. Esta adaptación afecta concretamente a:

- Los vestuarios y aseos. Hay que prever vestuarios y aseos separados (o un uso separado de los mismos) para los hombres y las mujeres.
- El uniforme de trabajo. Hay que prever uniformes para las mujeres embarazadas.
- La decoración del lugar de trabajo. Los pósters pornográficos pueden dañar la dignidad y la sensibilidad de los vigilantes femeninos.
- La protección de la maternidad.

Que las mujeres sean una minoría en el sector hace que aumente automáticamente el riesgo de acoso sexual. Algunos estudios muestran que las experiencias de acoso sexual son más comunes en las profesiones con predominio del elemento masculino que en las profesiones donde la proporción entre los hombres y mujeres es más equilibrada⁴³.

Es importante que a la hora de evaluar los riesgos y de definir las políticas en materia de prevención se tengan en cuenta concretamente los riesgos que corren los vigilantes femeninos.

⁴² Cortese V., *Sécurité privée - Organisation du travail (SPOT)*, TEF-ULB, UNI-Europa, CoESS, 2003.

⁴³ Alexanderson K., Östlin P., "Work and Ill-health among women and men in Sweden", en Marklund St (ed.), *Worklife and Health in Sweden 2000*, Swedish Work Environment Authority - Arbetslivsinstitutet, p. 123.

3.3. Riesgos derivados del puesto de trabajo

Se entiende por riesgos derivados del puesto de trabajo aquellos riesgos que se derivan del entorno físico en el que se desarrolla la actividad laboral. En la medida en que los vigilantes de seguridad suelen trabajar en la empresa del cliente, estos riesgos dependen de las actividades y de las instalaciones del cliente. Se trata sobre todo de los riesgos ligados a la seguridad del puesto de trabajo y del entorno laboral.

Dado que los riesgos recogidos en esta categoría son los llamados riesgos “clásicos”, y para los cuales los factores de riesgo ya han sido identificados en los muchos estudios existentes, nos conformaremos con presentarlos de manera resumida. Al mismo tiempo, deseamos llamar la atención del lector con respecto a la importancia de estos riesgos. El hecho de que sean más conocidos y menos específicos de la actividad de vigilancia no supone que sean menos peligrosos y, por lo tanto, que haya que prestarles menos atención. Al contrario, las estadísticas sobre los accidentes laborales muestran que riesgos como las caídas, los resbalones, los atrapamientos, los accidentes de tráfico son muy frecuentes.

3.3.1. Riesgos derivados de la seguridad

Los factores de riesgo derivados de la seguridad son muy numerosos y es importante que el vigilante de seguridad los conozca bien, por su seguridad personal y su integridad física y por la de los demás. Entre sus misiones se encuentra precisamente rectificar (dentro de los límites de sus responsabilidades) y/o señalar las insuficiencias detectadas con respecto a la higiene y la seguridad en los lugares de trabajo para prevenir los accidentes y prevenir y detectar los incendios y las inundaciones.

Por lo que se refiere a los riesgos derivados de la seguridad, hay que cumplir una serie de medidas de prevención de tipo general en cualquier circunstancia y que competen a los vigilantes de seguridad:

- Inspeccionar los lugares de trabajo,
- Identificar los riesgos potenciales,
- Aplicar las medidas de prevención pertinentes,
- Informar/comunicar cualquier anomalía o incidente a las personas responsables.

Los riesgos derivados de la seguridad son los siguientes:

- ÿ Riesgo de caídas, resbalones y tropiezos
- ÿ Riesgo de choques, golpes, atrapamientos,
- ÿ Riesgo de accidentes de tráfico
- ÿ Riesgo eléctricos
- ÿ Riesgo de incendio

A. Riesgo de caídas, resbalones y tropiezos

Según las estadísticas sectoriales y las estadísticas de algunas empresas, una proporción importante de los accidentes de la profesión están ligados a la circulación en el edificio de la empresa cliente, ya sea en el interior, ya sea en el exterior. Se trata sobre todo de caídas al mismo nivel y caídas a distinto nivel.

Se trata de un riesgo general que afecta sobre todo a las actividades de vigilancia estática, rondas y patrullas de vigilancia.

Factores que intervienen

- **Estado del suelo:** puede estar condicionado por una serie de características inherentes y por circunstancias que hacen que aumenten los riesgos de caídas y resbalones : suelos resbaladizos (por los productos de limpieza, por las condiciones climáticas), suelos resbaladizos por su revestimiento (suelos con baldosas o de mármol), suelos irregulares o desiguales (escalón, acera, suelo inclinado), suelos en mal estado (agujero, baldosa suelta), ...
- **Obstáculos fijos o provisionales:** cables, máquinas, objetos varios (cajas, herramientas, máquinas, muebles),...
- **Iluminación insuficiente** (sobre todo en las escaleras y las zonas de paso) que impiden apreciar las superficies resbaladizas o los objetos que se interponen en el camino.
- **Escaleras** mal alumbradas, sin barandilla, demasiado inclinadas, con extremos rotos o resbaladizos.
- **Señalización de las zonas peligrosas mala o inexistente** (cruces, zonas con desnivel, vías de circulación,...).
- **Calzado** inadecuado (zapatos abiertos, suelas sin relieve), usado, sucio.
- **Emergencias:** cuando el vigilante de seguridad tiene que correr durante una intervención,...
- El **vigilante de seguridad:** correr sin razón, hacer las rondas sin encender las luces por exceso de confianza o por conocer bien el edificio, coger atajos o vías de paso prohibidas o no habilitadas para la circulación.

Medidas de prevención

- Realizar una inspección visual del lugar de trabajo para detectar los riesgos potenciales de caídas y resbalones.
- Comprobar el buen estado de las protecciones y de los dispositivos para evitar las caídas.
- Despejar las vías de circulación y los suelos
- Circular por las zonas acondicionadas a tal efecto.

- Iluminar las vías de paso
- Utilizar linternas
- Llevar calzado antideslizante y adecuado.
- Actuar sin premura incluso en caso de urgencia.
- Señalar cualquier anomalía o cualquier situación que no cumpla con las reglas.
- ...

Tipo de lesiones

Las lesiones provocadas por las caídas, resbalones y tropiezos pueden ser muy diferentes: fracturas, dolores, heridas, torceduras, esguinces,...

B. Riesgo de choques, golpes, atrapamientos

Estos choques, golpes y atrapamientos suelen producirse o bien con objetos fijos (máquinas paradas, herramientas, muebles, etc.) o bien con objetos en marcha (máquinas en las zonas de paso, vehículos,...).

Se trata de un riesgo general que afecta sobre todo a las actividades de vigilancia estática, rondas y patrullas de vigilancia.

Factores que intervienen

- Un **espacio de trabajo exiguo** (dimensiones insuficientes, mala disposición del mobiliario, ...)
- **Vías de paso** demasiado estrechas, obstruidas con objetos abandonados, con objetos permanentes (mobiliario).
- Las **puertas** correderas, automáticas.
- Las **máquinas**, vehículos motorizados (mala delimitación de las zonas de circulación), vehículos sin señalización o advertencia (sonora, luminosa, etc.).
- Las **manipulaciones manuales de cargas**.
- Las **emergencias**: cuando el vigilante de seguridad debe correr durante una intervención,...
- El **vigilante de seguridad**: correr sin razón, hacer las rondas sin encender las luces por exceso de confianza o por conocer bien el edificio, coger atajos o vías de paso prohibidos o no habilitados para la circulación.

Medidas de prevención

- Realizar una inspección visual del lugar de trabajo para detectar los riesgos potenciales de choques, golpes, atrapamientos.
- Organizar el espacio de trabajo de la mejor manera para tener suficiente libertad de movimientos.
- Despejar e iluminar las vías de paso y los suelos.
- Señalar cualquier anomalía o cualquier situación que no cumpla con lo establecido.
- ...

Tipo de lesiones

Las lesiones provocadas por los choques, golpes, atrapamientos pueden ser de distintos tipos : fracturas, dolores, heridas, esguinces, contusiones, arañazos, hematomas,...

C. Riesgos de accidentes de tráfico

Los accidentes de tráfico ligados al trabajo pueden ser accidentes laborales durante una misión, es decir que tienen lugar durante los desplazamientos que el trabajo exige, o accidentes durante el trayecto entre el lugar de trabajo y el lugar de residencia. Las estadísticas de los accidentes laborales a nivel del sector demuestran que se trata efectivamente de un riesgo importante.

Se trata de un riesgo general que afecta a todos los vigilantes que acuden a su trabajo en vehículo motorizado y de un riesgo específico de ciertas actividades de vigilancia: patrullas, intervención tras alarma.

Factores que intervienen

- **Vehículos** en mal estado.
- El **entorno**: malas condiciones meteorológicas, circulación nocturna, mala visibilidad, tráfico (fuerte densidad de tráfico, atascos, ...).
- La **situación**: respetar los plazos de intervención establecidos, una intervención.
- El **chófer**: utilizar el móvil, la radio o cualquier otro medio de comunicación mientras conduce, conducir cansado o bajo los efectos del alcohol, medicamentos, ...; no respetar el código de circulación, ...

En general, hay que recordar que, salvo excepción en uno u otro país, los vigilantes de seguridad no tienen ningún derecho de circulación que no sea el de cualquier ciudadano, incluso durante las intervenciones.

Medidas de prevención

- Asegurarse de que el vehículo está en buen estado.
- Hacer las revisiones a los vehículos.
- Disponer de los accesorios obligatorios en caso de avería (triángulos, herramientas para cambiar las ruedas, ...).
- Organizar los desplazamientos (horarios, duración del trayecto, itinerarios, estado del tiempo, ...).
- Tener en cuenta las condiciones del tráfico en los programas de trabajo.
- Poner al día la formación del personal sobre la conducción segura (código de circulación), formar al personal para que lleve a cabo una conducción preventiva.
- Realizar revisiones médicas a los vigilantes asiduamente.
- No conducir bajo los efectos del alcohol/droga/medicamentos.
- No utilizar el móvil ni ningún medio de comunicación durante un trayecto (excepto si tiene un “manos libres”).
- Respetar las reglas de circulación, los límites de velocidad, las señales de tráfico,...

Tipo de lesiones

La naturaleza y la gravedad de las lesiones pueden variar en función de las características de los accidentes:

- lesiones leves: heridas superficiales, golpes y traumatismos leves.
- Lesiones graves : traumatismos y heridas graves.
- La muerte.

D. Riesgos eléctricos

El riesgo de accidente eléctrico suele estar determinado ya sea por las máquinas o por equipos defectuosos, ya sea por una instalación eléctrica en mal estado, ya sea por negligencias en la manipulación. Los accidentes eléctricos también pueden provocar otros accidentes, incendios y/o explosiones.

Se trata de un riesgo general que afecta a todas las actividades de vigilancia.

Hay dos tipos de riesgos derivados del uso de la corriente eléctrica:

- El riesgo de contacto directo: contacto con una parte activa enchufada a un circuito eléctrico.
- El riesgo de contacto indirecto: contacto con la masa del material eléctrico, puesta en marcha de manera accidental.

Factores que intervienen

- Un **conductor desguarnecido enchufado y accesible**: armarios eléctricos abiertos, cables deteriorados, ...
- **Enchufes, alargaderas en mal estado o mal utilizados.**
- **Enchufes sin toma de tierra.**
- **Máquinas, material mal aislado o mal protegido.**
- Uso de aparatos eléctricos, manipulación de enchufes en contacto con el agua o con las **manos mojadas**.

Medidas de prevención

- Antes de utilizar cualquier aparato eléctrico, comprobar que está en buen estado.
- Comprobar el estado de los cables, de las alargaderas y de los enchufes.
- No desenchufar los aparatos tirando del cordón: tirar del enchufe con una mano y sujetar el enchufe de pared con la otra.
- No tocar nunca un interruptor, un enchufe o un aparato eléctrico con las manos mojadas.
- Evitar el « bricolaje », no reparar o sustituir nunca un cable defectuoso.
- No sobrecargar los circuitos multiplicando los ladrones en un mismo enchufe.
- Realizar los empalmes eléctricos como es debido y con enchufes estrictamente compatibles.
-

Tipo de lesiones

El riesgo eléctrico puede provocar consecuencias peligrosas como:

- La electrización, descarga eléctrica recibida por el cuerpo que da lugar a una tetanización de los músculos y que puede provocar la caída de la víctima;
- La electrocución, electrización que implica la muerte por parada cardíaca;
- Quemaduras cutáneas, quemaduras en las zonas que hayan estado en contacto con la corriente eléctrica.

La gravedad de las lesiones depende de otros factores como la intensidad de la descarga eléctrica, la duración del contacto, la capacidad de reacción de la persona, etc.

E. Riesgos de incendio

Entre las funciones del vigilante de seguridad se encuentra la de prevenir y detectar los incendios. Los vigilantes de seguridad deben adquirir pues durante su formación⁴⁴ ciertos conocimientos básicos sobre los incendios: sus fuentes, las causas más comunes, los principios del fuego o de la combustión, las formas de propagación del fuego, los tipos de incendios por superficie así como las medidas que hay que tomar para luchar contra un incendio.

El riesgo de incendio es un riesgo general que afecta a todas las actividades del sector pero, sobre todo, a las actividades de vigilancia, las rondas y las patrullas.

Factores que intervienen

- Productos, sustancias **combustibles**: acumulación de gas por falta de ventilación; almacenamiento incorrecto de productos o sustancias inflamables; fuente de calor cerca de los productos combustibles.
- **Mal estado de las instalaciones y de los aparatos eléctricos.**
- Algunos **lugares de trabajo** en los que se ha depositado material inflamable, sustancias combustibles o explosivos,...
- **Máquinas o equipos recalentados.**
- **Falta de mantenimiento** de la zona de trabajo y del material: papeleras llenas, manchas de aceite o de carburante en el suelo, ...
- **Sistemas de detección del fuego o alarmas** inexistentes o en mal estado.
- **Extintores**: ausencia, deteriorados, mal ubicados, insuficientes, inadecuados con respecto a los combustibles que existen en los lugares de trabajo, mala señalización de los extintores, ...
- **Escaleras y salidas** obstruidas.

⁴⁴ Spaninks L., Quinn L., Byrne J., *Op. cit.*, pp. 56-61.

- **Señalización de evacuación de urgencia** mala (o inexistente).
- **Negligencias:** presencia de fumadores, no se adoptan las precauciones elementales a la hora de realizar ciertos trabajos (soldadura, taladro, etc.)
- El **vigilante:** no conoce bien el edificio, no sabe qué hay que hacer en caso de incendio, mala formación (no conoce los extintores, cómo funcionan),...

Medidas de prevención

- Impedir que coincidan los tres elementos que provocan el fuego: combustible, oxígeno y calor.
- Buscar inmediatamente el origen de cualquier fuga de aceite o de cualquier otro líquido inflamable.
- Parar las máquinas que estén en marcha y no se estén utilizando o que deban desenchufarse y dejarlas enfriar.
- Retirar todo lo que cubra los radiadores, prendas de trabajo o cualquier otro objeto inflamable y sustituir los cortafuegos que falten.
- Retirar los objetos inflamables que estén cerca de una fuente de calor y colocarlos en un lugar seguro.
- Comprobar todos los elementos del material contra incendios y los puntos de alarma-incendio.
- No fumar donde esté prohibido fumar.
- ...

Consecuencias para la salud

Los primeros peligros de los incendios proceden de los humos y de los vapores tóxicos, que pueden provocar asfixia o intoxicación por óxido de carbono. Durante los incendios, el riesgo de quemaduras es muy importante. Hay quemaduras de tres grados:

- El primer grado corresponde a una quemadura superficial: piel roja, caliente, hinchada.
- El segundo grado se caracteriza por la aparición de ampollas llenas de líquido.
- El tercer grado corresponde a una piel totalmente quemada, de color marrón oscuro, estriada con líneas negras y que no duele.

Las quemaduras son una herida como cualquier otra. Hay que asegurarse pues que se está vacunado contra el tétano.

Los incendios también pueden acarrear la muerte.

3.3.2. Riesgos derivados del entorno laboral

En esta categoría de riesgos figuran los daños que se derivan de la exposición a riesgos físicos como son el ruido, el frío; a riesgos químicos como son los gases y otros productos peligrosos y a riesgos biológicos como son los microorganismos, cultivos celulares y endoparásitos humanos. La mayoría no son riesgos inherentes a la actividad de vigilancia sino que se derivan más bien de la actividad que realiza la empresa cliente o de la naturaleza y las características de sus instalaciones.

Antes de repasar estos diferentes riesgos, queremos recordar algunas obligaciones mínimas relativas a los lugares de trabajo⁴⁵, obligaciones que deben cumplirse para garantizar un entorno de trabajo sano y seguro para los vigilantes de seguridad:

- Suficiente aire sano.
- Temperatura adecuada para el organismo, ni demasiado elevada ni demasiado baja.
- Luz natural suficiente y/o dispositivos que permitan una iluminación artificial adecuada.
- Vestuarios separados o uso separado de los mismos para los hombres y las mujeres.
- Aseos separados o uso separado de los mismos para los hombres y las mujeres.
- Señalización de seguridad y/o de salud en el trabajo
- Instalación eléctrica segura.
- Disposiciones para luchar contra un incendio y, si fuera necesario, detectores de incendio y sistemas de alarma.
- Puertas que se puedan abrir desde dentro sin ayuda alguna.
- Puertas y puertas mecánicas que funcionen sin riesgo de accidente.
- Iluminación artificial suficiente en el trabajo al aire libre para cuando la luz natural no sea suficiente.
- Si los trabajadores tienen que trabajar en el exterior, en la medida de lo posible, estos espacios deberán:
 - o Estar protegidos contra las condiciones meteorológicas y, si fuera necesario, contra la caída de objetos,
 - o No estar expuestos a unos niveles sonoros perjudiciales ni a un elemento exterior perjudicial (por ejemplo, gases, vapores, polvo).
 - o Poder ser abandonados rápidamente en caso de peligro o recibir socorro rápidamente.
 - o Estar acondicionados de manera que los trabajadores no puedan ni resbalarse ni caerse.

El hecho de que los vigilantes de seguridad estén trabajando en una empresa que no sea la suya no cambia para nada su derecho a beneficiarse de un entorno de trabajo que presente las características que acabamos de indicar.

⁴⁵ Directiva europea 89/654.

A. Riesgos físicos

Los riesgos físicos como el ruido, el calor, el frío, la falta de luz, un grado de humedad inadecuado, una mala ventilación y la exposición potencial a las radiaciones ionizantes también deben tenerse en cuenta en cualquier evaluación de los riesgos, pues todos ellos pueden provocar enfermedades, accidentes y malestares varios.

a. El ruido

El ruido forma parte del entorno normal de los puestos de trabajo. La mayoría del tiempo no constituye un riesgo de pérdida de capacidad auditiva, pero puede provocar daños importantes al oído.

El ruido es un riesgo general que afecta a todas las actividades del sector.

Factores que intervienen

- El ruido ambiental en los **lugares de trabajo** (ruido de las instalaciones del edificio, ruido de las máquinas, de los equipos de la oficina, ruido producido por las personas, por el público,...).
- La **actitud del trabajador** ante el ruido: si al trabajador no le gusta el trabajo, será más sensible al ruido o en todo caso lo percibirá como más molesto.
- La **tarea**: el ruido será tanto más molesto cuanto que interfiera en la tarea o bien si ésta es especialmente compleja.
- Las **detonaciones** de las municiones durante los ejercicios de tiro.

Medidas de prevención

- Identificar la/s fuente/s de ruido.
- Limitar o reducir los ruidos en el punto de partida.
- Promover la adopción de costumbres/comportamientos de trabajo poco ruidosos.
- Llevar tapones para los oídos.
- Llevar un casco (durante los ejercicios de tiro).
- Utilizar correctamente las EPI.
- Señalar cualquier defecto o inconfor de las EPI.
- Informar a los responsables de cualquier anomalía relativa al ruido en el trabajo.
-

Consecuencias para la salud

Los daños que el ruido puede provocar en el oído dependen del nivel de ruido y de la duración de la exposición. De hecho, los efectos del ruido pueden ser muy diferentes. Esta es la razón por la que resulta difícil prever el impacto que tendrá en una persona o en un grupo de personas. Las consecuencias más corrientes del ruido suelen ser alteraciones fisiológicas (neuralgias, pérdida de capacidad auditiva o incluso la sordera) y psicológicas (falta de concentración, nervios).

b. Temperatura, humedad y ventilación inadecuadas

Ya sea dentro de un edificio o en puestos de trabajo exteriores, hay que respetar unas condiciones mínimas en cuanto a la temperatura, la humedad y la ventilación. Estas condiciones deben establecerse teniendo en cuenta las especificidades del puesto de trabajo, el nivel de actividad física necesario y las prendas de trabajo del vigilante.

Los riesgos derivados de una temperatura, un grado de humedad y una ventilación inadecuados son riesgos generales que afectan a todas las actividades del sector.

Factores que intervienen

- **Aire sano insuficiente.**
- **Temperatura, nivel de humedad y de circulación del aire inadecuados.**
- **El trabajo a la intemperie**, cuando hace mucho calor o mucho frío.
- Una **organización del trabajo** que no prevea los medios necesarios para protegerse o luchar contra el frío o el calor (albergues, calefacción, agua) o que exponga a los vigilantes durante mucho tiempo a unas condiciones de temperatura inadecuadas.
- El vigilante: vestimenta de trabajo inadecuada,...

Medidas de prevención

- Prever, si fuera necesario, la climatización, la ventilación, el aire acondicionado y la deshumidificación del aire.
- Garantizar un aire sano en cantidad suficiente en los lugares de trabajo cerrados.
- Proteger a los trabajadores que trabajan a la intemperie (albergues, calefacción, posibilidad de beber agua fría potable,...)
- Organizar el trabajo de manera que se eviten situaciones de insolación o hipotermia.
- Compensar las pérdidas de sal, beber agua con frecuencia.
- Utilizar las prendas de trabajo adecuadas: pantalón grueso, camisa de manga larga y/o chaleco y anorak (o equivalente) en invierno, y pantalón ligero y camisa de manga corta en verano.

Consecuencias para la salud

Las condiciones inadecuadas que acabamos de mencionar pueden provocar infor y distintas molestias: somnolencia, sensación de malestar, resfriados.

En un ambiente en el que la temperatura sea demasiado elevada, el vigilante de seguridad corre el riesgo de deshidratarse, de tener una insolación, de tener un síncope y de padecer alteraciones cutáneas o cardíacas.

En un entorno donde la temperatura sea demasiado baja, el vigilante de seguridad corre el riesgo de padecer hipotermia y rojeces en la piel de las zonas más sensibles del cuerpo (dedos de las manos, dedos de los pies, nariz y lóbulos de las orejas).

c. Luz insuficiente o inadecuada

Una buena percepción visual sólo puede garantizarse si hay un buen sistema de iluminación. Evidentemente, el nivel óptimo de iluminación dependerá del tipo de actividad y de las características del puesto de trabajo.

Se trata de un riesgo general que afecta a todas las actividades del sector.

Factores que intervienen

- **Falta de iluminación** (puesto de trabajo, zona de paso, pasillo o escaleras poco o nada iluminadas)
- **Iluminación cegadora** (bombilla desnuda dentro del campo visual, trabajo con pantalla, rayos del sol...).

Medidas de prevención

- Garantizar una iluminación suficiente y adecuada en los puestos de trabajo.
- Privilegiar la luz natural.
- Permitir el ajuste individual de la luz (en función de la tarea y del operador).
- Utilizar linternas.
- ...

Consecuencias para la salud

Las consecuencias para la salud de una mala iluminación son cansancio ocular (ya sea por sollicitación excesiva de los músculos ciliares, ya sea por el efecto de contrastes demasiado fuertes en la retina, cansancio general, neuralgias y estrés). Por otro lado, una luz insuficiente y/o inadecuada constituye un riesgo de accidente.

B. Riesgos biológicos

Estos riesgos se derivan de la exposición de los trabajadores a agentes biológicos, es decir a microorganismos, cultivos celulares y endoparásitos humanos susceptibles de provocar infecciones, alergias o intoxicaciones. Estos microorganismos pueden penetrar en el cuerpo humano por una herida, por las mucosas, por la mordedura de un animal o por heridas con aguja. También pueden inhalarse o tragarse.

Se trata de un riesgo inherente a la profesión que afecta a los vigilantes que se encuentran en contacto con el público (control de acceso, vigilancia de manifestaciones,...). En la medida en que ya hemos hablado más arriba de los riesgos provocados por trabajar con equipos caninos, aquí nos limitaremos a los riesgos derivados del contacto con las personas.

Factores que intervienen

- El **agresor, el usuario, el cliente, el herido o enfermo...** Las situaciones en las que los vigilantes pueden estar expuestos a los agentes biológicos son muy diferentes: Una herida provocada por una agresión física en la que haya habido contacto con la sangre y otros líquidos del agresor (mordedura, herida,...). Durante el contacto permanente del vigilante con los enfermos (medio hospitalario, ...). Durante el contacto fortuito del vigilante con una persona enferma, en el caso de un salvamento por ejemplo.

- La **calidad del aire** en el interior de los edificios.

- El **vigilante**: si el vigilante no sabe cómo reaccionar en caso de conflicto y sobre todo si desconoce las medidas preventivas que hay que tomar en caso de contacto con la sangre y/o los fluidos corporales.

Medidas de prevención

- Formar e informar a los trabajadores sobre los riesgos biológicos que corren.
- Vacunar a los trabajadores expuestos a los agentes biológicos si existen vacunas eficaces y si la evaluación de los riesgos concluye que es necesario.
- Lavar cuidadosamente y de inmediato las partes del cuerpo que hayan estado en contacto con sangre y/o fluidos corporales.
- ...

Consecuencias para la salud

Existe el riesgo de contraer enfermedades víricas y bacterianas como el VIH, la hepatitis o la tuberculosis.

C. Riesgos químicos

El riesgo de verse expuesto a productos peligrosos no constituye un riesgo inherente a la profesión. Ahora bien, en algunos lugares de trabajo puede existir el riesgo a causa de las actividades de la empresa cliente. Este riesgo afecta más concretamente a las actividades de vigilancia y las rondas.

Hay toda una serie de productos químicos (tóxicos, nocivos, irritantes, corrosivos) que pueden ser peligrosos para la salud. En función de sus características, de cómo entran en el cuerpo (por inhalación, por ingestión, por contacto dérmico, por contacto con una herida abierta) y de la cantidad que se absorba, pueden alterar la salud más o menos gravemente.

Factores que intervienen

- **Productos tóxicos, muy tóxicos o nocivos** (según su grado de toxicidad).
- **Productos irritantes.**
- **Productos corrosivos.**
- **Malas condiciones de almacenamiento de los productos.**
- **Locales mal aireados.**
- El **vigilante**: un vigilante que no conozca los riesgos, las normas de seguridad y las medidas de prevención que hay que adoptar.

Medidas de prevención

- Informar de los riesgos ligados a los productos químicos y de las medidas de prevención que hay que adoptar.
- Cuando un trabajador está en contacto con estos productos: no fumar, airear los locales, velar por una buena higiene: lavarse las manos, no comer mientras usa/está en contacto con estos productos.
- Informar de cualquier anomalía a las personas responsables.
- ...

Consecuencias para la salud

Las consecuencias de los productos químicos en la salud dependen mucho de sus características:

- Los productos « tóxicos », « muy tóxicos » o « nocivos » pueden alterar todo organismo o lesionar únicamente ciertos órganos: pulmones, hígado, corazón, nervios,... Pueden causar profundas alteraciones en el organismo, incluso la muerte. Algunos de estos productos se definen como cancerígenos y otros como mutágenos ya que pueden implicar mutaciones genéticas que pueden provocar tumores cancerígenos, problemas de esterilidad.

- - Los productos « irritantes » en contacto con la piel, mucosas u ojos pueden provocar una reacción inflamatoria. Provocan picores, rojeces, conjuntivitis o inflamaciones de las vías respiratorias.
- Los productos « corrosivos » pueden provocar la destrucción de tejidos vivos (piel, ...). Quemar la piel y las mucosas y pueden producir lesiones graves que dejan cicatrices.

4. La prevención y su organización

La directiva marco (89/391/CEE) constituye la piedra angular de todas las exigencias en materia de prevención de los riesgos en el trabajo. Esta directiva determina, entre otras cosas, las obligaciones de los empresarios y de los trabajadores para mejorar la seguridad y la salud en el trabajo.

Por lo que se refiere al empresario, éste está obligado a garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en todos los aspectos derivados del trabajo y nada puede descargar al empresario de esta responsabilidad.

Obligaciones del empresario

Entre las obligaciones generales del empresario se encuentran.

- **Evitar los riesgos.**
- **Evaluar los riesgos** que no se pueden evitar.
- **Combatir los riesgos** en su origen.
- **Adaptar el trabajo a la persona,**
 - o Velará por que la concepción de los puestos de trabajo, la organización, la elección de los equipos de trabajo y los métodos de trabajo y de producción, atenúen el trabajo monótono y el trabajo repetitivo para reducir los efectos de los mismos en la salud.
- **Tener en cuenta la evolución de la técnica** (por ejemplo máquinas, aparatos y herramientas ergonómicas).
- **Sustituir lo peligroso por lo que entraña poco o ningún peligro.**
- **Planificar la prevención** teniendo en cuenta la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el trabajo.
- **Adoptar medidas que antepongan la protección colectiva** a la individual.
- **Dar las debidas instrucciones** a los trabajadores para garantizar su seguridad y su salud en el trabajo.

Como ya hemos señalado, cuando en el mismo lugar de trabajo están presentes los trabajadores de varias empresas, los empresarios tienen que colaborar para aplicar las disposiciones relativas a la seguridad, a la higiene y a la salud (págs. 13-14).

Por lo que se refiere a los trabajadores, éstos también tienen una gran responsabilidad en cuanto a la salvaguardia de su salud y de su seguridad, así como la de sus compañeros o la de las personas afectadas por sus acciones y sus misiones laborales. Así, tienen que preocuparse por ellos y por los demás de acuerdo con la formación y las instrucciones que hayan recibido de su empresario.

Las obligaciones de los trabajadores

- **Utilizar correctamente** las máquinas, los aparatos, las herramientas, los equipos de transporte etc.;
- **Utilizar correctamente el equipo de protección individual** puesto a su disposición;

- **Colocar en su sitio los dispositivos de seguridad** de las máquinas y de las instalaciones y utilizar tales dispositivos de seguridad correctamente;
- **Indicar inmediatamente** al empresario y/o a los trabajadores que tengan una función específica en materia de protección de la seguridad y de la salud de los trabajadores **toda situación laboral que entrañe un peligro grave e inminente** para la seguridad y la salud, así como todo defecto que se haya detectado en los sistemas de protección;
- **Contribuir a que puedan cumplirse todas las tareas** impuestas por la autoridad competente y a que el empresario pueda garantizar que el medio y las condiciones de trabajo sean seguros y no presenten riesgos para la seguridad y la salud.

Por otro lado, la directiva marco establece toda una serie de prescripciones sobre las que nos gustaría detenernos brevemente:

- La organización de la prevención:
 - o La evaluación de los riesgos laborales
 - o La coordinación / colaboración entre empresarios
 - o Los servicios de protección y de prevención
 - o La consulta y la participación de los trabajadores
 - o La información
 - o La formación
 - o La vigilancia de la salud

4.1. Organización de la prevención

En el marco de sus responsabilidades, el empresario adoptará las medidas necesarias para la protección de la seguridad y de la salud de los trabajadores, incluidas las actividades de prevención de los riesgos profesionales, de información y de formación, así como la constitución de una organización y de medios necesarios.

4.1.1. Evaluación de los riesgos

La evaluación de los riesgos es un estudio sistemático de todos los aspectos del trabajo susceptibles de provocar daños corporales, de los medios para eliminar los peligros y, a falta de aquéllos, las medidas de prevención o de protección tomadas o que hay que tomar para controlar estos riesgos. Precisamente, la evaluación de los riesgos profesionales permitirá al empresario tomar las medidas necesarias para garantizar y proteger la seguridad y la salud de los trabajadores. No vamos a analizar aquí los aspectos prácticos de la aplicación de las prescripciones de las evaluaciones de los riesgos fijadas en la directiva marco. Simplemente citaremos aquí una serie de observaciones críticas de las evaluaciones de riesgos, tal y como las recogimos durante las entrevistas sobre el terreno:

- Las evaluaciones de los riesgos no sólo deben orientarse hacia la prevención de los accidentes laborales sino también hacia la prevención de todas las situaciones que atenten contra la salud.
- Las evaluaciones de los riesgos realizadas según un modelo estandarizado/universalista no nos parece que respondan al espíritu de la directiva marco. Unas evaluaciones estandarizadas por puesto/actividad laboral que no se completen y/o comparen con evaluaciones específicas en los lugares de trabajo

sólo tienen un carácter formal. Responden a menudo a la voluntad de adaptarse a la ley, pero en términos de prevención tienen un valor muy limitado.

- Las evaluaciones de los riesgos deben intentar ir más allá del hecho de tener en cuenta los riesgos tradicionales y las prescripciones mínimas relativas a los lugares de trabajo: disponer de unos medios de comunicación, posibilidad para acceder a los aseos, ... para tener en cuenta los “nuevos riesgos” (riesgos de estrés, riesgos ligados a carga psicosocial, riesgos ergonómicos, ...). A menudo, estos riesgos no se tienen en cuenta (o lo bastante en cuenta) en las evaluaciones.
- Las evaluaciones de los riesgos deben realizarse de manera más sistemática en los lugares de trabajo y deben dar lugar a la elaboración de planes de prevención en colaboración con los clientes. Después, hay que garantizar el seguimiento de estos planes para modificarlos en cuanto tenga lugar un cambio susceptible de afectar a la percepción de los riesgos y con el fin de comprobar si las medidas tomadas son las adecuadas.
- Las evaluaciones de los riesgos deben realizarse teniendo en cuenta todas las fuentes de información disponibles: datos o informaciones procedentes de la vigilancia médica de los trabajadores, quejas o propuestas de los trabajadores, datos estadísticos de los accidentes laborales y de las enfermedades profesionales, datos estadísticos sobre las tasas de ausentismo, ...
- En las evaluaciones de los riesgos hay que consultar y/o asociar a todas las personas presentes en el trabajo para garantizar que se identifican los peligros. Preguntar a los trabajadores ocupados en la actividad evaluada es la manera más rápida y, a menudo, la más segura, para conocer la situación.
- En las evaluaciones de los riesgos hay que contar con los vigilantes de seguridad y/o sus representantes y hay que consultarles y tenerles informados de las conclusiones.
- ...

Es importante recordar que las evaluaciones de los riesgos, los planes de prevención, no son un fin en sí mismos (el objetivo no es adaptarse formalmente a la ley), sino que son el instrumento para promover la salud de los trabajadores. Resulta fundamental que haya, de entrada, una verdadera voluntad y un compromiso concreto de los empresarios para realizar estas evaluaciones de los riesgos y elaborar los planes de prevención.

4.1.2. Coordinación / colaboración entre empresarios

Ya hemos señalado cómo la intervención de las empresas de seguridad en la empresa cliente añade a los riesgos propios de la actividad de vigilancia los riesgos derivados de las interferencias con la actividad del cliente. Para reducir los riesgos en estas situaciones, la directiva marco prevé que haya una coordinación, cooperación e información mutua entre empresarios. A pesar de las carencias y del carácter un poco vago de sus prescripciones, la directiva marco ofrece no obstante a la organización de la prevención entre los distintos empresarios las balizas siguientes:

- Realizar una evaluación de los riesgos en la que estén implicados el cliente y la empresa de seguridad. A priori, como el cliente debe disponer previamente de una evaluación de los riesgos sobre sus actividades, la empresa de seguridad tiene que evaluar los riesgos ligados a su actividad en el seno de la empresa cliente y las dos partes tienen que contemplar juntas los riesgos de interferencia o derivados de la

co-actividad. Estas acciones deben desembocar en la puesta en marcha de un plan de prevención..

- La formación y la información de los vigilantes de seguridad por los empresarios sobre todo lo que podría afectar a su salud y a su seguridad. Se trata de informaciones/formaciones sobre los riesgos y las medidas de prevención que hay que adoptar y sobre las instrucciones, procedimientos que hay que seguir en caso de emergencia, etc.
- Crear una estructura de comunicación entre empresarios para garantizar el seguimiento de su colaboración: inspecciones y/o reuniones periódicas, reuniones cada vez que haya modificaciones, variaciones a nivel del puesto/actividad laboral, ...
- Consultar a las instancias/personas encargadas de la salud y de la seguridad a nivel de las empresas (CCPT, delegados de prevención) con objeto de asociarles a la prevención y a la promoción de la salud de los vigilantes de seguridad.

Las instancias nacionales encargadas de la salud y de la seguridad laboral han desarrollado una serie de fichas prácticas o de guías⁴⁶ para ayudar a las empresas cliente y a las empresas de subcontratación a ponerse de acuerdo en materia de prevención de los riesgos.

4.1.3. Servicios de protección y de prevención

Según la directiva marco, el empresario nombrará a uno o varios trabajadores para que se encarguen de las actividades de protección y de prevención de los riesgos profesionales y éstos deberán disponer de tiempo suficiente para hacer frente a sus obligaciones. Si las competencias en la empresa y/o establecimiento son insuficientes para organizar dichas actividades de protección y de prevención, el empresario deberá recurrir a las competencias (personas o servicios) ajenas a la empresa y/o al establecimiento.

Una de las críticas más reiteradas en el sector es el hecho de que, a menudo, estos responsables de la prevención a nivel de las empresas carecen de medios suficientes, y sobre todo de medios temporales, para hacer frente a todas sus obligaciones. En estas condiciones, resulta muy difícil llevar a cabo unas políticas de prevención con garantías de éxito. Sea cual sea el sector de actividad, los servicios de prevención (en sus distintas modalidades) suelen percibirse como una imposición, como una especie de impuesto que las empresas tienen que pagar para adaptarse a la ley⁴⁷. Estos servicios se crean, pero no están realmente integrados en

⁴⁶ En España, Nota Técnica de Prevención 564 : *Sistema de gestión preventiva: procedimiento de contratas*, INHST, 2000; Prevención, Trabajo y Salud, Ficha Práctica n° 25: *Gestión Preventiva de Contratas*, INHST, 2003. En Francia, *L'accueil des entreprises de surveillance*. Guide de prévention n° 7, CRAM du Nord-Est; *Intervention d'entreprises extérieures. Aide mémoire pour la prévention des risques*, INRS, ED 757. En Bélgica, Ficha de acción 3, *Travailler avec des entreprises extérieures*, Prevent. En Irlanda, *Health and Safety Guidelines for Employers, Employees and Clients in the Security Industry*, HSA, etc. En el Reino Unido, *Use of contractors. A joint responsibility*, HSE; *Working Together. Guidance on Health and Safety for Contractors and Suppliers*, HSE.

⁴⁷ Rodrigo F., "Presentation", en *Hacer lo que hay que hacer y hacerlo bien*, III Foro ISTAS de Salud Laboral. La gestión de la salud y seguridad laboral, Palma de Mallorca, 27/29 Noviembre, 2002.

el seno de las empresas; suelen estar un poco al margen, sin enraizarse en el funcionamiento de las empresas. Las empresas del sector de la seguridad privada tampoco son ajenas a este fenómeno.

Por otro lado, sabemos que la cobertura de las empresas de seguridad por parte de los servicios de prevención es muy desigual entre los países de la UE y en un mismo país a causa de factores como la dimensión de las empresas, la presencia sindical, etc.

4.1.4. Consulta y participación de los trabajadores

Los empresarios consultarán directamente a los vigilantes de seguridad o a sus representantes y permitirán pues su participación en el marco de todos los temas que afecten a la seguridad y a la salud en el trabajo. Según la directiva marco, estas consultas deberán abordar, entre otras cosas, cualquier acción que pueda tener efectos sustanciales sobre la seguridad y la salud; la explotación y la naturaleza de las informaciones relativas a la evaluación de los riesgos particulares; la concepción y la organización de la formación de todos los trabajadores sobre la seguridad y la salud, ...

La prevención de los riesgos es cosa de todos y exige pues la participación y la consulta de todos aquellos que forman parte de la empresa. La posibilidad de que los trabajadores estén representados colectivamente, sean consultados y puedan participar en los temas de salud en el trabajo es también muy desigual entre los países de la UE. Una vez más, en las grandes empresas del sector es donde esta participación y esta consulta están mejor organizadas. Resulta evidente que si la prevención es cosa de todos, también es necesario implicar aún más a los trabajadores y a sus representantes. Varios estudios independientes señalan que las empresas que cuentan con comités paritarios en materia de salud y de seguridad tienen menos accidentes por término medio que las empresas en las que la dirección se encarga de dirigir la salud y la seguridad sin consultar o sin la participación de los trabajadores⁴⁸.

4.1.5. Información

Según la directiva marco, el empresario tendrá que informar a los vigilantes de seguridad directamente (o a través de sus representantes) de los riesgos profesionales, pero también de todas las medidas y actividades de protección o de prevención que afecten tanto a la empresa y/o al establecimiento en general como a cada tipo de puesto de trabajo y/o de actividad.

Según nuestro trabajo sobre el terreno, este trabajo de información de los vigilantes sobre los riesgos profesionales dista de hacerse de manera sistemática.

4.1.6. Formación

Siguiendo con la directiva marco, cada vigilante de seguridad deberá recibir una formación a la vez suficiente y adecuada en materia de seguridad y de salud, en función de su puesto de trabajo o de su cargo. Esta formación tendrá lugar con motivo de su contratación, de un

⁴⁸ Reilly B., Paci P., Holl P. "Unions, Safety Committees and Workplace Injuries", en *British Journal of Industrial Relations*, 33: 2, junio, 1995.

traslado o cambio de actividad, la introducción o cambio de un equipo de trabajo y la introducción de una nueva tecnología. Además, dicha formación deberá adaptarse a la evolución de los riesgos y a la aparición de nuevos riesgos, y repetirse periódicamente si fuera necesario.

En la medida en que a lo largo de todo el informe ya hemos aludido a la necesidad de mejorar estos tipos de formación, no nos vamos a detener de nuevo sobre estas cuestiones. Simplemente, nos gustaría señalar que según las informaciones recabadas sobre el terreno, estas formaciones a veces no existen y cuando existen no se organizan de manera sistemática. Una vez más, la situación cambia mucho de una empresa a otra. Hemos tenido acceso a los documentos de formación sobre prevención elaborados por algunas empresas que son de muy buena calidad y que responden perfectamente a las exigencias en materia de formación.

4.1.7. Vigilancia de la salud

Según la directiva marco, para garantizar la adecuada vigilancia de la salud de los trabajadores en función de los riesgos relativos a su seguridad y a su salud en el trabajo se fijarán medidas de conformidad con las legislaciones y/o los usos nacionales. Estas medidas permitirán a cada trabajador, si así lo deseara, someterse a una vigilancia de salud con carácter periódico. La directiva marco dice pues muy poco sobre la vigilancia de la salud.

Varias directivas citadas en este informe incluyen disposiciones relativas a la vigilancia de la salud. Estas directivas se refieren a las radiaciones ionizantes, al trabajo con pantallas, al ruido, a los agentes biológicos, a la ordenación del tiempo de trabajo (trabajadores de noche), ... pero su campo de aplicación, al menos por lo que se refiere al sector de la seguridad privada, es bastante incierto. « La orientación comunitaria duda entre las medidas de vigilancia de salud obligatorias, las que se presentan como una facultad que el trabajador individual debe ejercer y las que se derivan de una manera o de otra de la evaluación de los riesgos del empresario⁴⁹. »

Ya hemos mencionado la escasez de estadísticas sobre el sector. Esta observación también vale para la vigilancia de la salud. Ahora bien, de las entrevistas sí que hemos podido extraer algunas informaciones generales sobre la cuestión.

Según parece, la vigilancia de la salud no se hace de manera sistemática. Una vez más, la situación es muy diferente de una empresa a otra.

Los reconocimientos médicos que deben hacerse los vigilantes de seguridad suelen ser exámenes estandarizados. El valor y el alcance de estos reconocimientos son pues limitados, ya que la medicina laboral sólo tiene sentido si se basa en los resultados de la evaluación de los riesgos profesionales a los que están expuestos los trabajadores. De ahí que sea tan importante organizar una vigilancia médica específica en función de los resultados de la evaluación de los riesgos.

En su dimensión individual, la vigilancia de la salud permite detectar de manera precoz algunos problemas de salud y, por lo tanto, evitar males mayores. Pero también puede tener

⁴⁹ Vogel L., "La surveillance de santé dans les directives et recommandations communautaires" (documento sin publicar).

una dimensión colectiva: utilizar los datos obtenidos de la vigilancia de la salud a cuenta de la evaluación de los riesgos. En el marco de la vigilancia de la salud, habría que realizar de manera más sistemática estudios con carácter epidemiológico (y de otro tipo) con objeto de identificar las causas de los daños en el sector. Estos datos e informaciones deberían constituir los indicadores de base para elaborar después las políticas de prevención y evaluar su eficacia. Desgraciadamente, no parece que esto se haga de manera corriente en el sector.

CONCLUSIÓN

A modo de conclusión nos gustaría destacar las principales enseñanzas de este estudio.

El sector de la seguridad privada se caracteriza por el fenómeno de la subcontratación. La relación de servicio nos parece determinante tanto para definir el sector como para analizar los riesgos que se corren en él. Las empresas recurren a las empresas de seguridad para reducir gastos y centrar su actividad en su función principal. Pero también por razones menos reconocidas como transferir a una empresa de seguridad los riesgos, las obligaciones y las variaciones técnicas, temporales y humanas ligadas a la actividad de vigilancia. Esto explica sobre todo la falta de colaboración de la empresa cliente en la prevención de los riesgos. Hoy resulta imprescindible modificar y/o precisar a nivel legal las responsabilidades/obligaciones respectivas de ambos empresarios, el empresario cliente y la empresa de seguridad. Resulta muy difícil contemplar una política de prevención con unas garantías mínimas de éxito si no se puede contar con la colaboración de los clientes.

La enorme competencia en el sector y el hecho de que los mercados suelen adjudicarse a la oferta menos cara y no a la mejor oferta, a aquélla que garantiza unas buenas condiciones de trabajo así como el cumplimiento de los convenios colectivos, de la legislación laboral y de las obligaciones y responsabilidades en términos de prevención de los riesgos y de la salud en el trabajo, tiene un impacto negativo en la salud de los vigilantes de seguridad.

La organización del trabajo se basa en la flexibilidad, ya sea por la jornada de trabajo, por el tipo de contrato o por el tipo de implicación que se pide a los trabajadores. Esta flexibilidad tiene repercusiones enormes en los ritmos sociales y familiares de los vigilantes de seguridad así como en la carga mental y emocional, consecuencias que no suelen reconocerse.

El hecho de que la profesión de vigilante de seguridad sea socialmente poco prestigiosa, que suela estar asociada a unas malas condiciones de trabajo y de empleo y que sufra de una mala imagen dificulta el proceso de construcción de una identidad profesional positiva. Y esto también repercute de manera negativa en el bienestar y en la salud laboral de los vigilantes de seguridad.

Los riesgos relacionados con los daños directos a la integridad física de los trabajadores gozan de una mayor visibilidad a nivel del sector y, por lo tanto, se les presta más atención que a los riesgos ligados a la carga psicosocial (estrés, carga mental, carga emocional) y a los que se derivan de la organización del trabajo. En las entrevistas realizadas, ha quedado explícitamente dicho que la preocupación principal es que los responsables de la prevención en las empresas tienen que prestar mucha más atención a estos riesgos menos visibles e integrarlos plenamente en las políticas que tienen que aplicar. Los riesgos tradicionales, riesgo de caídas y resbalones, los riesgos derivados de la circulación, los riesgos físicos, ... siguen estando vigentes y siguen siendo muy frecuentes.

Parece que las medidas puntuales y más bien prescriptivas destinadas a hacer frente a los riesgos tradicionales deben dejar paso a otra concepción de la prevención, más ligada un análisis multicausal, en la que se tienen en cuenta la génesis y la complejidad de los peligros que atentan contra la salud en el trabajo.

Por lo que se refiere a las políticas de prevención desarrolladas por las empresas del sector, y basándonos siempre en las informaciones recabadas durante nuestro estudio, éstas deberían, entre otras cosas:

- Tener un carácter más global y no orientarse únicamente hacia la prevención de los accidentes laborales sino hacia todo lo que atenta contra la salud;
- Integrarse y/o articularse con las demás políticas desarrolladas en la empresa, políticas de formación (de la dirección, ...), de comunicación, del personal, de las relaciones laborales;
- Asociar aún más y con más eficacia a todos los actores e instancias competentes en el ámbito de la salud laboral en las empresas: empresarios, consejeros de prevención, representantes de los trabajadores, trabajadores, por un lado; y los servicios internos y externos de prevención, por otro.
- Dotar con más medios a los servicios internos de prevención para que puedan llevar a cabo de manera más sistemática las evaluaciones de los riesgos en el trabajo y garantizar el seguimiento y el desarrollo de los planes de prevención;
- Desarrollar aún más las formaciones en materia de salud y de seguridad.
- Informar de manera más sistemática a los vigilantes de seguridad de los riesgos que corren.
- Desarrollar aún más la vigilancia de la salud articulándola con las evaluaciones de los riesgos (de manera que los reconocimientos médicos sean más específicos y estén en relación con los riesgos profesionales).
- Utilizar los resultados de la vigilancia de la salud para evaluar las políticas de prevención y llevar a cabo evaluaciones de los riesgos más específicas.

Las políticas de prevención suelen basarse en general en estudios y datos que muestran y permiten comprender la nocividad de los riesgos y, gracias a ello, determinar las medidas preventivas adecuadas para suprimirlos o disminuirlos hasta unos niveles aceptables. Ahora bien, la falta de datos y el bajo nivel de la investigación en el sector de la seguridad son patentes. El hecho de no contar con indicadores fidedignos y válidos conlleva una serie de consecuencias en materia de políticas de prevención:

- Reducción y/o invisibilidad de ciertos riesgos, precisamente aquellos de los que no tenemos informaciones suficientes.
- La prevención se centra en ciertos riesgos, los riesgos tradicionales, y por lo tanto no tiene en cuenta otros riesgos bien porque son más complejos, dado el número de factores que intervienen en ellos y la dificultad para establecer unas relaciones de causa/efecto; bien porque tienen consecuencias a largo plazo; bien porque los daños son poco específicos y resulta difícil demostrar su relación con el trabajo.

Mejorar la prevención exige un mayor nivel de conocimiento y una mejora cuantitativa y cualitativa de los datos sobre el sector.

BIBLIOGRAFÍA

ABSU / GROUP 4, *Sécurité de base, VCA pour opérationnel*.

Agencia Europea para la seguridad y la salud laboral, *La violence au travail*, Facts n° 24.

Agencia Europea para la seguridad y la salud laboral, *Harcèlement moral sur le lieu de travail*, Facts n° 23.

Alexanderson K., Östlin P., "Work and Ill-health among women and men in Sweden", en Marklund St (ed.), *Worklife and Health in Sweden 2000*, Swedish Work Environment Authority - Arbetslivinstitutet, Estocolmo, 2001.

Beyen St / COBELGUARD, *Psychosociale belasting van de bewakingsagent*, 2002.

Branchearbejdsmiljørådet for service-og tjenesteydelser, *Branchevejledning om, Vagters arbejdsmiljø*, 2001.

Burchell B., Ladipo D., Wilkinson F. *Job insecurity and work intensification*, Londres y Nueva York, Routledge, 2002.

CoESS - UNI-Europa, *Code de conduite et d'éthique pour le secteur de la sécurité privée*, 2003.

CoESS - UNI-Europa, *Les enjeux et les résultats du dialogue social européen en le secteur de la sécurité privée*, 2002.

Cortese V., Dryon Ph., Valkeneers A., *Sécurité Privée et Organisation du Travail. Approche thématique et transversale*, TEF-ULB, 2003.

Cortese V., *Sécurité privée - Organisation du travail (SPOT)*, TEF-ULB, UNI-Europa, CoESS, 2003.

CRAM du Nord-Est, *L'accueil des entreprises de surveillance*. Guide de prévention n° 7.

Daubas-Letourneux V., Thébaud-Mony A., *L'organisation du travail et santé en l'Union européenne*, Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, Luxemburgo : Oficina de las Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 2002.

Davezies Ph., "Recherche en Ergonomie et Santé". Actas del coloquio "Recherche et Ergonomie", Toulouse, febrero 1998.

Davezies Ph., "Évolutions des organisations du travail et atteintes à la santé". Aportación al seminario interdisciplinario "Nouvelles organisations du travail", CNAM, París, 1997. En la revista *Travailler*, n°3.

de Arguer M-I., *Carga mental de trabajo: fatiga*, INSHT, NTP 445.

Dejours Ch., *Souffrance en France. La banalisation de l'injustice sociale*, París, Seuil, 1998.

D'Hertefelt H., "La mesure de la charge psychosociale sur le lieu de travail en Belgique" en *BTS-Newsletter*, n°19-20 septiembre 2002.

Di Martino V., Hoel H., Cooper G-L., *Prévention du harcèlement et de la violence sur le lieu de travail*, Dublín, Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, 2003.

Gadrey G., *Nouvelle économie, nouveau mythe?*, París, Flammarion, 2000.

Garcia A., (et alii), *Violences au travail. Harcèlement moral et sexuel. Caractéristiques et conséquences sur les travailleurs féminins et masculins*, Ministerio federal de Empleo y de Trabajo, Versión provisional, 2002.

Goudswaard A. (bajo la dirección de), *New forms of contractual relationships and the implications for occupational safety and health*, Luxemburgo: Oficina de las Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 2002.

HSA, *Health and Safety Guidelines for Employers, Employees and Clients in the Security Industry*.

HSE, *Use of contractors. A joint responsibility*.

HSE, *Working Together. Guidance on Health and Safety for Contractors and Suppliers*.

Hery M., "Besoins de recherche en santé au travail pour les salariés d'entreprises de sous-traitance interne", en *Pistes*, Vol 4. No 1, mayo 2002.

ILO, International Hazard Datasheets on Occupation, *Officer, security*.

INHST, *Gestión Preventiva de Contratas*, Prevención, Trabajo y Salud, Ficha Práctica n° 25, 2003.

INHST, *Sistema de gestión preventiva: procedimiento de contratas*, Nota Técnica de Prevención 564, 2000.

INRS, *Intervention d'entreprises extérieures. Aide mémoire pour la prévention des risques*, ED 757, París, 1998.

INRS, *Prévention des risques liés à l'exposition professionnelle aux rayonnements ionisants*, Dossier, 2003.

Jarnefjord U., *Changes in attitudes and behaviour among wardens/security guards in public environments*, UNI.

Legault M-J., "Violence auprès des femmes en les secteurs d'emploi non traditionnellement féminins et indemnisation", *Pistes*, Vol 3, No 1 mayo 2001.

Levi L., *Manuel d'orientation sur le stress lié au travail. Piment de la vie... ou coup fatal?* Luxemburgo, Comisión Europea, 2000.

Mayhew Cl., Quinlan M., Bennett L., *The Effects of Subcontracting/Outsourcing on Occupational Health and Safety*, Sydney, UNSW studies in Australian Industrial Relations, n° 38.

Paoli P., Merlié D. *3rd European survey of working conditions*, Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, 2000.

Prevent, *Travailler avec des entreprises extérieures*, Ficha de acción 3.

PROSEGUR, *Prevención de los riesgos laborales. Servicios de vigilancia. Puesto de vigilante de seguridad*.

PROSEGUR, Departamento de Formación. *Prevención de los riesgos laborales. Formación de prevención en el área de vigilancia y servicios*.

Reilly B., Paci P., Holl P. "Unions, Safety Committees and Workplace Injuries", en *British Journal of Industrial Relations*, 33: 2, Junio, 1995.

Rodrigo F., "Presentation", en *Hacer lo que hay que hacer y hacerlo bien*, III Foro ISTAS de Salud Laboral. La gestión de la salud y seguridad laboral, Palma de Mallorca, 27/29 Noviembre, 2002.

SECURITAS, *Arbetsmiljöhandbok*, 13 mayo 2003.

SEGURISA, *Formación de vigilantes de seguridad de SEGURISA*.

Simula P., "Précarité et relation aléatoire au travail : le cas des agents de sécurité privée", *CEREQ*, n°3, septiembre, 2000.

Soares A., "Au coeur des services: les larmes au travail" en *Pistes*, "Paroles de métier", Volumen 2, n° 2.

Sortais M., "Savoir passer d'une obligation de moyens à une obligation de résultat", en *Arseg Info*, n° 49, 1996.

Spaninks L., Quinn L., Byrne J., *Manuel européen de formation professionnelle initiale en gardiennage et surveillance*, CoESS - UNI-Europa.

Stora B., *Le stress*, París, PUF, colección Que sais-je?, 1999, p. 16.

Thébayd-Mony A., *L'industrie nucléaire. Sous-traitance et servitude*, París, Inserm-E.D.K., 2000.

UGT, Comisión Ejecutiva Confederal de UGT, *Guía para la Prevención de los riesgos Laborales. Sector de la seguridad privada*.

VBG. Verwaltungs-Berufsgenossenschaft, *Wach-und Sicherungsdienstleistungen. Infektionsschutz für Beschäftigte*, enero 2002.

VBG. Verwaltungs-Berufsgenossenschaft, *Wach-und Sicherheitsdienstleistungen. Dienstanweisungen für Wach-und Sicherheitstätigkeiten*, noviembre 1999.

VINSA Seguridas, *Guía básica de Prevención de los riesgos Laborales*.

Vogel L. (bajo la dirección de), *La santé des femmes au travail en Europe: des inégalités non reconnues*, Bruselas, BTS, 2003.

Vogel L., "La surveillance de santé en les directives et recommandations communautaires" (documento sin publicar).

Weber T., *A comparative overview of legislation governing the private security industry in the European Union*, Birmingham, ECOTEC, 2002.

Weber T., *Selecting best value - A manual for organisations awarding contracts for private guarding services*, CoESS - UNI-Europa 1999.

Directivas europeas

86/188/CEE del Consejo del 12 de mayo de 1986 relativa a la protección de los trabajadores contra los riesgos debidos a la exposición al ruido durante el trabajo..

89/391/CEE. Aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo.

89/654/CEE. Disposiciones mínimas de la Seguridad y de la Salud en el trabajo

90/269/CEE. Disposiciones mínimas de Seguridad y de Salud relativas a la manipulación manual de cargas que entrañe riesgos, en particular dorsolumbares, para los trabajadores

90/270/CEE del Consejo del 29 de mayo de 1990, disposiciones mínimas de seguridad y de la Salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización

90/679/CEE. Protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes biológicos durante el trabajo

Directiva 93/88/CEE que modifica la directiva 90/679/CEE.

92/58/CEE. disposiciones mínimas en materia de Señalización de Seguridad y de Salud en el Trabajo

92/85/CEE. Aplicación de medidas para promover la mejora de la Seguridad y de la Salud en el Trabajo de la Trabajadora Embarazada, que haya dado a luz o en periodo de lactancia

93/104/CEE. Directiva relativa a determinados aspectos de la Ordenación del Tiempo de Trabajo.

96/29/Euratom del Consejo, del 13 de mayo de 1996, por la que se establecen las normas básicas relativas a la protección sanitaria de los trabajadores y de la población contra los riesgos que resultan de las radiaciones ionizantes.

98/24/CEE. Sobre la protección de la salud y de la seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes químicos en el lugar de trabajo

2002/73/CEE. Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se modifica la directiva 76/207/CEE del Consejo relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en lo que se refiere al acceso al empleo, a la formación y a la promoción profesionales, y a las condiciones de trabajo.