

Entidad Ejecutante:



## **INFORMACIÓN EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

# ***PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES***



Con la financiación de:



# ÍNDICE

1. ¿Qué son los riesgos psicosociales?.....	3
2. Factores de riesgo psicosocial.....	5
3. Consecuencias y efectos.....	9
4. La evaluación.....	10
5. Prevenir el estrés y otros riesgos psicosociales.....	11

Autor: AREA DE FORMACIÓN Y ESTUDIOS, S.L.

Depósito Legal: M-10113-2015

Con la financiación de la FUNDACIÓN PARA LA  
PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

Acción AT-0128/2014

# ¿QUÉ SON LOS RIESGOS PSICOSOCIALES?



“Los **riesgos psicosociales** son las consecuencias psicológicas, físicas y sociales negativas que se derivan de deficiencias en el diseño, organización y gestión del trabajo.”  
2014 - Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA).

No existe un listado cerrado y reconocido de los tipos de riesgos psicosociales. Se detallan los más frecuentes o aquellos cuyas consecuencia son más graves.

## ESTRÉS LABORAL

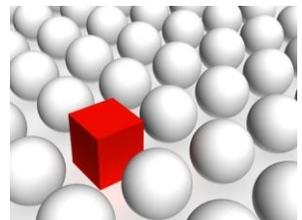
“Es un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos”(Comisión Europea 2002). Entre el 50% y el 60% de todos los días de trabajo perdidos se pueden atribuir al estrés laboral.

## VIOLENCIA LABORAL

“Toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo” (OIT, 2003).

## MOBBING O ACOÑO LABORAL

“Una forma de comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores jerárquicos y subordinados, por el que la persona en cuestión es humillada y atacada varias veces, directa o indirectamente por una o más personas con el propósito y con el efecto de aislarla” (Comité Consultivo de la Comisión Europea para la seguridad, la higiene y la protección de la salud en el trabajo, 2001).



## ACOSO SEXUAL

"Conducta de naturaleza sexual desarrollada en el ámbito de organización y dirección de una empresa, o como consecuencia de una relación de trabajo, realizado a sabiendas que es ofensiva y no deseada por la víctima, determinando una situación que afecta al empleo y a las condiciones de trabajo y/o creando un entorno laboral ofensivo y hostil".

## INSEGURIDAD CONTRACTUAL

Se basa en la preocupación general acerca de la continuidad en el puesto de trabajo y de las condiciones pactadas, o también como una amenaza percibida en relación con la posición dentro de una organización, las oportunidades de promoción,...



## SINDROME BURNOUT

Es el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales. En el síndrome de Burnout destacan tres componentes: agotamiento emocional, despersonalización (en el tratamiento hacia las personas que se tiene que atender) y baja realización personal.

## CONFLICTO FAMILIA-TRABAJO



Lo incluimos como riesgos psicosocial laboral dado que ambas entidades (familia y trabajo) conforman los dos ámbitos principales de la identidad de una persona y ocupan en gran medida el uso del tiempo disponible.

El conflicto familia-trabajo surge cuando las presiones de la familia y el trabajo se tornan incompatibles. En función de la dirección del conflicto, distinguimos entre conflicto familia-trabajo y conflicto trabajo-familia.

## TRABAJO EMOCIONAL

"Trabajo (o esfuerzo) emocional realizado por el empleado en su trabajo responde a demandas emocionales concretas, que vienen reguladas por un conjunto de normas organizacionales sobre cómo debe comportarse el empleado en su interacción con el cliente/ usuario" *NTP 720, 2006 INSHH.*

# FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL



Existe cierta confusión entre los riesgos psicosociales y los factores de riesgo psicosocial, podremos entender los riesgos como las consecuencias y los factores de riesgo como las causas. Si bien se han de diferenciar de los daños o síntomas propiamente dichos.

“Los **factores de riesgo psicosociales** son aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también llamamos estrés.”

*NTP 703 año 2003. INSHT.*

## ENTORNO DE TRABAJO

- Condiciones ambientales.
- Diseño del puesto de trabajo.

## ORGANIZACIÓN DE TAREAS Y FUNCIONES

- Ritmo de trabajo.
- Monotonía / repetitividad.
- Autonomía.
- Carga de trabajo.
- Nivel de responsabilidad.
- Establecimiento del Rol.

## ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO

- Pausas y duración de la jornada.
- Flexibilidad de horarios.
- Trabajos a Turnos.

## ESTRUCTURA DE ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

- Participación y decisiones.
- Estilo de Mando.
- Comunicación.
- Relaciones Personales y apoyo social.
- Condiciones de empleo.

## FACTORES PERSONALES

- Estado de ánimo.
- Edad, sexo y estado biológico.
- Hábitos y estilo de vida.
- Las responsabilidades familiares.
- Cualificación, experiencia y formación.

## ENTORNO DE TRABAJO

**Condiciones Ambientales.** Las inadecuadas condiciones ambientales en el lugar de trabajo pueden generar insatisfacción, falta de confort e incluso afectar la salud del trabajador. Comprenden agentes físicos (iluminación, temperatura, ruido,...), agentes químicos (humo, vapores,...) y agentes biológicos (hongos, virus, bacterias,...).

**Diseño del Puesto.** En este apartado también se incluyen las características ergonómicas del diseño del puesto de trabajo.



## ORGANIZACIÓN DE TAREAS Y FUNCIONES



**Plazos y ritmos de trabajo.** Son factores de riesgo; las prisas, los reducidos plazos de entrega, el ritmo de trabajo elevado en máquinas, los trabajos en cadena, las presiones de tiempo por parte de los jefes, etc.

**Trabajos repetitivos o monótonos.** Para que un trabajo sea interesante debe ser variado y debe tener una cierta multiplicidad de tareas y de atribuciones. Estas situaciones producen insatisfacción.

**Autonomía.** La incapacidad e imposibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo.



**Carga de Trabajo.** Son factores de riesgo tanto la sobrecarga como la subcarga de trabajo. La **sobrecarga** se genera cuando el volumen de trabajo, la complejidad de la tarea y el tiempo disponible para realizarla, están por encima de la capacidad del trabajador para responder a la tarea.

La **subcarga** se genera cuando el volumen de trabajo está muy por debajo del necesario para mantener el mínimo nivel de activación en el trabajador.

**Nivel de Responsabilidad.** Para que el trabajo sea satisfactorio el nivel de responsabilidad del trabajador debe ser adecuado a la capacidad del mismo y a los recursos disponibles. El exceso de responsabilidad también puede ser un factor estresante.

**Establecimiento del Rol.** Es el patrón de comportamiento que se espera de quién desempeña un puesto de trabajo. La insuficiente o inadecuada definición de los cometidos de cada puesto de trabajo es una de las principales fuentes de estrés y otros riesgos psicosociales.

Comprende varias situaciones:

- **Ambigüedad de rol:** falta de definición por información incompleta, poco concisa y muy cambiante sobre: los objetivos del trabajo, las responsabilidades, la comunicación y las relaciones, la autoridad, y los procedimientos.
- **El conflicto de rol:** demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.
- **La sobrecarga de rol:** asignación de cometidos y responsabilidades que no forman parte de las funciones del puesto de trabajo pero que se añaden a ellas.



## ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO

Es de vital importancia la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y el horario diario. Son factores de riesgo los **cambios de turno**, el trabajo nocturno, **horarios inflexibles**, horarios cambiantes, **jornadas muy largas** o sin tiempo para la interacción social.



## ESTRUCTURA DE ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

**Participación y toma de decisiones.** Su ausencia conlleva una falta de control del trabajador sobre las condiciones de trabajo, generando ansiedad y estrés. Se deben asegurar canales de participación, promover incentivos y premios a la implicación y compromiso, garantizar una cierta estabilidad,...

**Liderazgo.** El estilo de mando influye en el clima laboral y en las relaciones entre los trabajadores y entre éstos y los jefes. Podemos diferenciar varios tipos de mando: autocrático, paternalista, el estilo pasivo y el participativo o democrático. El estilo democrático parece ser el más adecuado para dirigir cualquier organización laboral, porque favorece la participación de los trabajadores, así como la colaboración y el compañerismo, y contribuye a la aparición de una verdadera conciencia de grupo.

Es importante destacar que el estilo de liderazgo más adecuado dependerá del momento y los objetivos de cada equipo de trabajo. Es recomendable evitar los extremos.



**Comunicación.** Las organizaciones en muchas ocasiones adolecen de sistemas de comunicación eficaces. Se deben disponer de canales de comunicación formales y promover su uso. Es importante la existencia de canales de comunicación verticales (ascendentes y descendentes), así como horizontales. La comunicación informal es, si cabe, más importante, puesto que permite la relación entre los miembros del equipo y sirve de válvula de escape a quejas interpersonales, conflictos y frustraciones en el trabajo.



**Relaciones Personales y apoyo social.** Las relaciones personales y sociales suelen tener efectos positivos en la satisfacción laboral. El apoyo social puede funcionar como un amortiguador ante los estresores.

Son factores de riesgo el aislamiento y la falta de apoyo. Hay que destacar que las relaciones inadecuadas son también fuente de conflicto.

**Condiciones de Empleo.** Las condiciones de empleo y las opciones de desarrollo profesional ejercen un peso específico en la motivación y satisfacción laboral. Son factores de riesgo: la inestabilidad contractual, las dificultades con la conciliación familiar, la falta opciones de carrera profesional, la temporalidad, la peligrosidad del trabajo,...

# CONSECUENCIAS Y EFECTOS

La exposición a los riesgos psicosociales puede provocar efectos negativos tanto en los trabajadores, como en las organizaciones y a largo plazo también genera un impacto negativo sobre la sociedad en su conjunto

## Efectos sobre las personas

### Psicosomática

- Alteraciones alimentarias.
- Trastornos Músculo esqueléticos.
- Alteraciones:
  - > gastrointestinales
  - > endocrinas
  - > respiratorias
  - > cardiovasculares
  - > dermatológicas
- Disfunciones sexuales.
- Insomnio.
- Fatiga.

### Psicológica

- Alteraciones cognitivas.
  - > falta de atención y concentración
  - > fallos de memoria
  - > percepción reducida
- Alteraciones emocionales:
  - > sentimientos de frustración
  - > tristeza, apatía
  - > falta de autoestima
  - > irritabilidad
  - > angustia, ansiedad, depresión

### Conductual

- Alteraciones laborales:
  - > rendimiento menor
  - > absentismo
  - > conducta temeraria, mayor accidentalidad
- Alteraciones generales:
  - > agresividad
  - > tendencia excesiva al alcohol y a los fármacos

## Efectos sobre las organizaciones

Absentismo

Descenso de la Productividad

Pérdida de Capital Humano

## Efectos sobre la sociedad

Costes Médicos

Costes Humanos para las familias y la sociedad

Pérdida de Competitividad



Los riesgos psicosociales pueden afectar potencialmente a todos los sectores productivos, sin excepción alguna, y a todos los niveles de la empresa.

# LA EVALUACIÓN



Los empresarios tienen la obligación jurídica de proteger en el lugar de trabajo la salud y la seguridad de sus empleados, y de protegerlos contra los efectos del estrés y otros riesgos psicosociales.

La empresa debe determinar las causas, **evaluar los riesgos** y adoptar **medidas preventivas** antes de que sus trabajadores caigan enfermos.

También será necesario **informar y formar** a los trabajadores sobre los riesgos, los factores de riesgos existentes en su puesto de trabajo y las medidas preventivas a adoptar.

Por último una adecuada **vigilancia de la salud** permite detectar la aparición de síntomas en los trabajadores.

Solicita a tu Servicio de Prevención la realización de la evaluación de los riesgos psicosociales, mediante la aplicación de un método válido.

Inspección de trabajo señala la necesidad de aplicar métodos adecuados para realizar esta evaluación. A continuación se detallan los métodos más utilizados:

- Factores psicosociales. Método de evaluación. INSHT (Versión FPsic3.1).
- Método CoPsoQ ISTAS 21

Para las empresas más pequeñas se recomiendan:

- Manual para la evaluación de los riesgos psicosociales en PYME. INSHT.
- Evaluación de las condiciones de trabajo en pequeñas y medianas empresas. INSHT.



En la “Campana de Prevención de Riesgos Psicosociales” disponible en los servicios de prevención de [www.cenormadrid.org](http://www.cenormadrid.org) podrás acceder a estos métodos y herramientas de evaluación.

# PREVENIR EL ESTRÉS Y OTROS RIESGOS PSICOSOCIALES



La "**gestión del estrés**" suele ir dirigida a las personas y no a las organizaciones. Sin embargo, la clave para prevenir el estrés laboral y los riesgos psicosociales reside en la organización y la gestión del trabajo. **Prevenir las consecuencias del estrés laboral es mejor que reaccionar una vez que se han producido.**

Algunas medidas eficaces para prevenir el estrés laboral son:

- ✓ Realizar planificaciones que faciliten el **tiempo suficiente** para realizar las tareas; adaptar la carga de trabajo a las capacidades y recursos de cada trabajador.
- ✓ Ofrecer **descripciones de trabajo concretas** y definir claramente las funciones y responsabilidades del puesto.
- ✓ Realizar **pausas y descansos** durante la jornada laboral y en el caso de turnos rotativos permitir que los horarios sean estables y predecibles.
- ✓ Garantizar unas condiciones ambientales adecuadas y saludables.
- ✓ **Recompensar** a los trabajadores por un buen rendimiento y **evitar ambigüedades** por lo que se refiere a la seguridad del puesto de trabajo y al desarrollo de la carrera profesional.
- ✓ Fomentar la **comunicación**, permitir que los trabajadores presenten quejas y tomarlas en serio; **promover la participación** de los trabajadores en las decisiones que les conciernen y ofrecer oportunidades de interacción social.
- ✓ Conceder a los trabajadores la posibilidad de **controlar su trabajo** y diseñar tareas que sean estimulantes.

A nivel personal los trabajadores pueden aplicar técnicas de control del estrés, herramientas de **gestión del tiempo** y adoptar **hábitos saludables** como son la dieta equilibrada, el ejercicio físico, un consumo de alcohol responsable, reducir o abandonar el consumo de tabaco y mantenerse en contacto con familiares y amigos.





FUNDACIÓN  
PARA LA  
PREVENCIÓN  
DE RIESGOS  
LABORALES

**Para cualquier consulta sobre la información del folleto**

**Av/ Reina Victoria, 56, 1º C**

**28003 MADRID**

**TLF: 914560625 EXT 110**

**FAX: 915336056**

**EMAIL: [agallego@afesl.com](mailto:agallego@afesl.com)**



**AFE**  
área de formación y estudios