



Facultad de Ciencias del Trabajo
Universidad de León

Máster en Gestión de Prevención de Riesgos Laborales

Curso 2014/2015

RIESGOS PSICOSOCIALES

Especial mención al estrés laboral

Psychosocial risks. Special mention to work stress

Alumno: Héctor Prieto García

Tutora: Profesora Consuelo Morán Astorga

INDICE

INDICE DE ABREVIATURAS	4
INDICE DE TABLAS.....	5
RESUMEN.....	6
ABSTRACT	7
OBJETIVO.....	8
METODOLOGIA.....	9
I. NORMATIVA ESPAÑOLA SOBRE RIESGOS PSICOSOCIALES	10
II. LOS FACTORES PSICOSOCIALES, EFECTOS Y CONSECUENCIAS.....	14
III. CLASIFICACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES.....	17
1. Categorías relacionadas con el contexto del trabajo.....	17
2. Categorías relacionadas con el contenido del trabajo.....	18
IV. EFECTOS Y CONSECUENCIAS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES.....	19
a) Sobre la salud	19
b) Sobre los grupos y las organizaciones.....	21
V. EL ESTRÉS LABORAL	22
VI. RESPUESTA AL ESTRÉS.....	25
a) FISIOLÓGICA	26
b) COGNITIVO.....	27
c) COMPORTAMENTAL	29
VII. CLASIFICACIÓN DE LOS ESTRESORES.....	30
Estresores del ambiente físico:	30
Estresores individuales:	30
Estresores grupales:	33
Estresores organizacionales:	34
Estresores extra organizacionales:	35
VIII. CONSECUENCIAS DEL ESTRES.....	36

IX. UN CASO PRÁCTICO DE EVALUACIÓN E INTERVENCIÓN EN RIESGOS PSICOSOCIALES.....	39
1. DESCRIPCIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO Y TAREAS ANALIZADAS.....	40
2. TOMA DE DATOS.....	40
3. CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES.....	40
4. RESULTADOS OBTENIDOS Y CONCLUSIONES.....	41
5. MEDIDAS PREVENTIVAS Y PLANIFICACIÓN.....	46
6. CONSIDERACIONES FINALES.....	52
X. CONCLUSIONES.....	58
XI. BIBLIOGRAFÍA.....	59

INDICE DE ABREVIATURAS

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA)

Artículo (art)

Autonomía (AU)

Boletín Oficial del Estado (BOE)

Carga de trabajo (CT)

Convenio Colectivo (CC)

Demandas psicológicas (DP)

Desempeño de rol (DR)

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene (INSH)

Interés por el trabajador/Compensación (ITC)

Notas Técnica Preventivas (NTP)

Organización Internacional del Trabajo (OIT)

Organización Mundial de la Salud (OMS)

Participación/Supervisión (PS)

Real Decreto (RD)

Relaciones y apoyo social (RAS)

Tiempo de trabajo (TT)

Variedad/contenido (VC)

Tribunal Supremo (TS)

Tribunal Superior de Justicia (TSJ)

Unión Europea (UE)

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Trastornos funcionales físicos	20
Tabla 2. Estados psicológicos límites.....	20
Tabla 3. Conductas sociales relacionadas con la salud	20
Tabla 4. Estrategias de afrontamiento y pequeña descripción.....	29
Tabla 5. Consecuencias negativas del estrés	37
Tabla 6. Resultados de los estresores de mandos Intermedios	41
Tabla 7. Brigada de Mantenimiento	42
Tabla 8. Brigada de Poda.....	43
Tabla 9. Grupo de especialistas	45
Tabla 10. Mandos Intermedios	46
Tabla 11. Brigada de Mantenimiento	47
Tabla 12. Brigada de Poda.....	49
Tabla 13. Grupo de especialistas	51

RESUMEN

En las páginas que siguen se aborda el estudio de los riesgos psicosociales, desde un punto de vista tanto psicológico como normativo, y de cómo éstos afectan a los trabajadores y a las organizaciones.

En el primer punto, analizaremos toda la normativa que regula los riesgos psicosociales, con sus particularidades en el ámbito nacional e internacional.

Posteriormente, se explican los factores psicosociales del trabajo que pueden producir estrés, los efectos que éste tiene en nuestra salud y las consecuencias del cambio sufrido en la forma actual de trabajar mediante sistemas más informatizados y con una carga mental mayor.

Analizaremos estos factores psicosociales, clasificándolos y examinándolos para conocer y evaluar de qué forma afectan a nuestra salud.

La empresa, tal y como indica la normativa, debe proteger a los trabajadores de estas vulnerabilidades tratando de evitar las situaciones de este tipo, pero, en este campo psicosocial, no es fácil detectar los riesgos, ya que este no solo depende del tipo de trabajo sino que tienen una gran influencia tanto la situación del personal, las características individuales del individuo y el entorno social y humano de la organización.

Para concluir, de forma más práctica, se expone una evaluación actual de riesgos psicosociales realizada en una empresa de jardinería en León mediante cuestionarios facilitados por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud. En ella se analiza punto por punto las características psicosociales, ofreciendo orientaciones para subsanar los problemas, tales como el respeto a los demás y la humildad dado que la finalidad de la evaluación de riesgos psicosociales no es otra que la de iniciar y estructurar un proceso continuo de mejora de las condiciones de trabajo.

ABSTRACT

In the following pages, the study of psychosocial risks is tackled, from a point of psychological as well as normatively and how these affecting the workers and organizations.

On the first point, we will analyze all regulation rules of the psychosocial risks, with its peculiarities in the national and international level.

Later, I explained psychosocial factors, the effects that they have in our health and the consequences of changes occurring in the actual way of working through more computer systems and with more mental workload.

Because of this change, we analyzed the psychosocial factors, classifying and analyzing it to identify and educate of how affect our health.

Although the company, how indicates the rules should protect workers from these vulnerabilities trying to avoid situations of this kind, we will see that in the psychosocial field is not easy to detect a risk, because depends not only on the job. It has a great influence the staffing situation and individual characteristics of the person.

To conclude, I expose a current assessment of psychosocial risks carried out a landscaping company in León, using the techniques and mechanisms provided by the National Institute for Occupational Safety and Health. It is analyzed point by point the characteristic and offering with respect and humility guidelines to remedy the problems.

OBJETIVO

El objeto del presente trabajo queda situado en un estudio de los riesgos psicosociales, la normativa que los regula y el estrés laboral a través de los cambios sufridos por la figura del trabajador con el paso del tiempo, siendo estos cada vez más importantes en su protección social.

Dado que el volumen de la carga de trabajo se ha acrecentado enormemente en los últimos años, cabe asistir a, un aumento exponencial de los factores psicosociales a los que están sujetos.

Por ello, resulta objeto de estudio de este trabajo también el contexto de la empresa y los agentes estresores propios e inherentes en una actividad económica o un trabajo. Aclarar, de ahí la importancia del concepto de estrés y salud, a través de su distinción de otras patologías.

De especial interés resulta la evaluación de riesgos psicosociales utilizada por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud de nuestro país, un proceso de medición de los riesgos psicosociales, prestando atención a la situación personal, y en especial al colectivo de los trabajadores en esta situación cambiante azotada por la economía que, sin duda obtiene una mayor controversia en nuestro país.

METODOLOGIA

El presente Trabajo Fin de Máster se pretende que sea, principalmente, una investigación jurídica en su primer punto y más psicosocial en lo sucesivo. Con el fin de ofrecer un análisis de las diferentes normas que han dado lugar a la vigente legislación de los riesgos psicosociales que afectan a los trabajadores.

De esta manera, la metodología utilizada para el desarrollo ha sido primordialmente analítica y descriptiva de las distintas peculiaridades inherentes en la actividad del trabajador y, en particular de los estresores. Tal circunstancia permite realizar un análisis reflexivo sobre los principales problemas de aplicación e interpretación de los mismos e igualmente sobre las consecuencias que tienen en los trabajadores y en empresas.

Para dicho análisis se ha optado por, localizar las principales normas reguladoras, los factores de riesgos psicosociales tanto su clasificación, como consecuencias y efectos mediante la retrospectiva de las respuestas más interesantes y estrategias aplicables para enfrentarlo. A partir de tal planteamiento resulta de vital importancia la búsqueda de información sobre la problemática que se presenta con la actual situación económica, y que ofrece serias dificultades para la evasión y resistencia de los riesgos psicosociales y más específicamente del estrés.

Tras la interpretación de los principales conceptos, se realiza una detallada evaluación de los riesgos psicosociales, así como incidentes y medidas aplicables, representando los datos gráficamente y mediante tablas de mejor carácter visual.

I. NORMATIVA ESPAÑOLA SOBRE RIESGOS PSICOSOCIALES

El reconocimiento progresivo de los riesgos psicosociales se encuentra estrechamente ligado a los cambios económicos, culturales y sociales y, en particular, a las transformaciones de los modelos productivos. Hoy en día el sector servicios ha aumentado exponencialmente y aunque tanto los riesgos como las patologías psicosociales pueden producirse en cualquier tipo de entorno, generalmente resultan ser más notorios en actividades productivas relacionadas con los servicios.

En lo respectivo a la cobertura de estos riesgos que afectan a la salud de los trabajadores, se ha incrementado la relevancia de los mismos principalmente en países desarrollados donde la intervención protectora del Estado Social ha producido unas ciertas cotas de estabilidad y bienestar materiales.

Supone un reto para el ordenamiento jurídico, que se ve forzado a adaptarse a la nueva realidad. Así, tanto en el ámbito internacional o comunitario como en el nacional, se habla con cierta intensidad de la necesidad de analizar desde diversas perspectivas estos riesgos, convirtiéndose su identificación, estudio y análisis en una prioridad de la UE¹ con el objetivo de encontrar un ajuste entre la aplicación de las nuevas tendencias organizativas y tecnologías y la actividad preventiva.

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de PRL) determina en su art.15 los principios aplicables a la prevención de riesgos laborales y por lo tanto, también a la prevención de los riesgos psicosociales aunque no los destaque expresa y directamente como hace con los agentes físicos, químicos o biológicos².

¹Estrategia comunitaria para la Seguridad y la Salud en el trabajo (2007-2012), COM (2007) 686 final, en la cual se analiza como prioridades la identificación y evaluación de riesgos potenciales nuevos en el mundo del trabajo, dentro de los cuales se encuentra una atención particularizada a las denominadas “cuestiones psicosociales”, dedicando una mención específica a la promoción de la salud mental en el trabajo.

²Por ejemplo, el art. 4.7 LPRL hace referencia a los factores organizativos definiendo las condiciones de trabajo como “cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud del trabajador”, quedando específicamente incluidas “las relativas a su organización y ordenación que influyan en la magnitud de los riesgos a que esté expuesto el trabajador”. Por su parte, los arts. 15.1.d) y g) de la LPRL establecen como principios de la acción preventiva “adaptar el trabajo a la persona, en particular, en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como a la elección de los equipos métodos de trabajo y de producción, con miras, en

Para evitar los riesgos psicosociales, la disciplina de la psicología es fundamental en el ámbito del Trabajo, no sólo a la hora de seleccionar a los candidatos para un puesto, sino también en muchos procesos, tanto personales, como de la planificación de la orientación laboral, el ajuste persona-puesto, que entre otros requieren de la evaluación psicológica³ con el fin de evitar la acentuación de riesgo o patologías implícitas en el trabajador, en el origen.

La finalidad de la evaluación de riesgos psicosociales no es otra que la de iniciar y estructurar un proceso continuo de mejora de las condiciones de trabajo relativas a la organización, basado en un diálogo, y que por lo tanto, no es una investigación de las situaciones de trabajo, como tampoco un instrumento de generación automática de soluciones. La evaluación debe tener una finalidad, una finalidad preventiva cuyo objeto sea el de obtener información y utilizarla para adoptar medidas preventivas en origen como mencionábamos anteriormente y mencionan los arts. 2.3 y 3.1 del RSP- RD 39/1997.

Tan sólo el Anexo IV del Reglamento de Servicios de Prevención (Real Decreto 39/1997, de 17 de enero) hace referencia expresa como rama preventiva a la denominada “psicología aplicada a la prevención de riesgos laborales” o más recientemente el Anexo II del RD 277/2003 relativo al título de Técnico Superior en Prevención de Riesgos Laborales, menciona expresamente algunas de sus manifestaciones.

Para concretar el contenido de evaluar y proteger mediante medidas preventivas, la estrategia adoptada no será otra que la del “deber de protección” del empresario ante los riesgos psicosociales estableciendo una vía de negociación colectiva con planes de gestión preventiva de los riesgos psicosociales.

particular, a atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos del mismo en la salud” y “Planificar la prevención, buscando un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el trabajo”.

³MORÁN ASTORGA, C: *Una Psicología en el ámbito laboral, Competencias para recursos humanos*, Amarú Ediciones y autora, Salamanca, 2012.

Por tanto, en el ámbito comunitario como nacional se comienzan a establecer programas preventivos específicos, como vía de adecuación de las medidas preventivas a las particularidades organizativas del sector o empresa. Asimismo, hay que subrayar la labor realizada por distintas instituciones entre las que cabe destacar el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene (INSH) que, en sus distintas Notas Técnicas Preventivas⁴ han ido perfilando una serie de pautas y parámetros útiles la prevención de estos riesgos.

La metodología que se utiliza para evaluar los riesgos psicosociales, tanto en lo que se refiere al contenido científico como al proceso de intervención, debe cumplir con los requisitos legales de evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva regulados en la LPRL, Ley 31/1995, y en el RSP Prevención, RD 39/1997.

No obstante, existen una serie de causas inherentes a este grupo de riesgos que dificultan notablemente, aunque no impiden, el establecimiento de una regulación más precisa que la actual. El hándicap resulta en que a diferencia de lo que ocurre con los riesgos profesionales impersonales, para los riesgos psicosociales resulta imposible medir de forma objetiva algunos riesgos y su nivel correspondiente delimitado en los “umbrales de riesgo tolerable”.

La norma suele partir de una valoración basada en la probabilidad y la estadística sobre la producción del riesgo, y concretando el nivel de peligro que se considera inaceptable; aunque también en estos casos las características personales de la víctima puedan influir en la producción efectiva de la contingencia.

Es más fácil a través de los indicadores sobre: los niveles de radiación, la intensidad del ruido, la temperatura, el tiempo de trabajo, etc., pero, por ejemplo, no pueden establecerse indicadores objetivos de este tipo para el grado de deterioro de las relaciones interpersonales en la empresa o la debilidad en la comunicación entre niveles jerárquicos, cuya “medición” exige en todo caso una cierta actividad hermética y subjetiva dependiente de las características del observador.

⁴En este sentido, véase la Nota Técnica de Prevención del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (en adelante NTP) nº 704 de 2006.

Asimismo, y en gran medida debido precisamente a esta sutilidad en la concreción de los riesgos psicosociales, en estos casos la relación de causalidad entre el riesgo y la lesión de la salud es más difícil de advertir o precisar, puesto que el resultado lesivo deriva de una amplia y variada gama de factores conformados por diversas variables del entorno laboral⁵.

Finalmente, se hace mención a los riesgos psicosociales en el Orden ESS/1451/2013, de 29 de julio, por la que se establecen disposiciones para la prevención de lesiones causadas por instrumentos cortantes y punzantes en el sector sanitario y hospitalario, donde advierte que para la prevención del riesgo de infecciones, será de vital importancia la aplicación de sistemas de trabajo seguros, como:

La elaboración de una política de prevención global y coherente que abarque la tecnología, la organización del trabajo, las condiciones laborales, los factores psicosociales relacionados con el trabajo y la influencia de factores relacionados con el entorno de trabajo;

Y en el RD 1644/2008, de 10 de octubre, del Ministerio de la Presidencia por el que se establecen las normas para la comercialización y puesta en servicio de las máquinas. (Anexo I.1.1.6) Ergonomía. –“En las condiciones previstas de utilización, habrán de reducirse al mínimo posible la molestia, la fatiga y el estrés físico y psíquico del operador, teniendo en cuenta principios ergonómicos como los siguientes:”

- Evitar un ritmo de trabajo determinado por la máquina.
- Evitar que la vigilancia requiera una concentración prolongada.
- Adaptar el interfaz hombre-máquina a las características previsibles de los operadores.

⁵En este sentido, la NTP n° 703 de 2006, sobre la aplicación del método COPSOQ de evaluación de riesgos psicosociales señala que “[...] los efectos de la organización del trabajo son más intangibles e inespecíficos y se manifiestan a través de diversos mecanismos emocionales, cognitivos, conductuales y fisiológicos”.

II. LOS FACTORES PSICOSOCIALES, EFECTOS Y CONSECUENCIAS

Es necesario entender previamente el concepto de “salud” puesto que salud y trabajo son dos aspectos que están estrechamente relacionados. Un buen estado de salud permite desarrollar la actividad laboral y, la salud constituye una base para conseguir el bienestar en el trabajo⁶.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la salud como un estado de bienestar físico, psíquico y social y no sólo como ausencia de enfermedad. La considera multidimensional dado que engloba todos los aspectos de la vida (biológicos, psicológicos y sociales).

No obstante, el trabajo no es neutro frente a la salud, o es patógeno o es un promotor privilegiado de la misma, y para ello las condiciones de trabajo juegan un papel primordial. Para que exista salud laboral es necesario un grado razonable de armonía entre las necesidades y las expectativas del trabajador y las exigencias y oportunidades que le brinda el entorno laboral⁷.

La Organización Internacional del trabajo (OIT) entiende las condiciones de trabajo como un conjunto de factores que influyen sobre el bienestar físico de los trabajadores y El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) va más allá definiendo las condiciones de trabajo como un conjunto de variables que definen la realización en que éstas se realizan, en cuanto a que estas variables determinan la salud del individuo que la ejecuta en la triple dimensión física, mental o social.

Por lo tanto, la relación entre las condiciones del trabajo y la salud se da en ambas direcciones, pudiendo ser dicha relación positiva o negativa.

⁶ RUIZ-FRUTOS, C. GARCÍA, AM. DELCLÒS, J. Y BENAVIDES, FG: *Salud laboral: Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales*. 4ª ed, Masson, 2013.

⁷SANCHEZ-ANGUITA MUNOZ, A: *Salud laboral. Autoeficacia, ansiedad y satisfacción*. Amarú Ediciones, 2006.

Unas condiciones de trabajo adecuadas tienen un efecto positivo sobre la salud lo que aumenta la satisfacción y el bienestar del trabajador (proporciona ingresos económicos y esto a su vez repercute sobre algunos aspectos de la salud como la alimentación, una vivienda, una educación, alternativas de ocio, etc., facilita las relaciones sociales, la autoestima).

Asimismo, una buena salud del trabajador con un bienestar físico, psíquico y social tiende a mejorar su entorno laboral (posibilidades de promoción en el trabajo, búsqueda de otro empleo con mejores condiciones laborales, mejorar la calidad de su trabajo etc.).

En cambio, unas condiciones de trabajo inadecuadas tendrían efectos negativos sobre la salud del trabajador. Un trabajador enfermo o con mala salud repercutirá negativamente sobre a las condiciones de trabajo y que en ambos casos serán negativos (las condiciones de trabajo inadecuadas provocan en el trabajador problemas de estrés, ansiedad, depresión, etc. y una persona con problemas de salud puede tener dificultad para encontrar empleo, promocionarse en la empresa, mejorar su condiciones laborales, etc.).

En definitiva, existen en toda situación de trabajo variables características que producen o pueden contribuir a que se produzcan hechos indeseados, algunos de las cuales pueden dar lugar a daños para la salud de los trabajadores.

Dichas variables se denominan, riesgo o factores de riesgo, que aunque se suelen usar de forma indistinta no son conceptos del todo equivalentes.

- **Factor de Riesgo:** es aquel objeto, sustancia, forma de energía o característica de la organización del trabajo que puede entrañar o contribuir a provocar un accidente de trabajo, agravando las consecuencias del mismo o produciendo daño a largo plazo en la salud de los trabajadores.
- **Riesgo:** es la probabilidad y magnitud del daño como consecuencia de estar sometido a un conjunto de factores de riesgo producirá en un periodo de tiempo dado.

El origen de estos factores de riesgo se encuentra en diversos aspectos que caracterizan la situación de trabajo y pueden ser de distinto carácter, material (objeto, sustancias, etc.) o inmaterial (como el ritmo de trabajo, la monotonía, el diseño organizativo del trabajo, el estilo de mando, etc.).

En algunos casos, el factor de riesgo actúa rápidamente dando lugar a sucesos indeseados que se producen de forma repentina e implican una liberación súbita de energía (química, mecánica, térmica, etc...) que se suele llamar accidentes, y en otras ocasiones actúa con gran lentitud, de manera que sólo a largo plazo llegan a producir daños a la salud (enfermedad)⁸.

En conclusión, aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas, en prevención de riesgos laborales, son denominados **factores psicosociales**.

Las respuestas pueden ser de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.) que son conocidas popularmente como “estrés” y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración.

El estrés, el acoso y el malestar físico y psíquico que sufren muchos trabajadores y trabajadoras son resultado de una mala organización del trabajo y no de un problema individual, de personalidad o que responda a circunstancias personales o familiares.

Por ello, las características de la organización del trabajo deben ser evaluadas, controladas y modificadas. Los daños a la salud por riesgos psicosociales no son un problema individual y ha de hacerse prevención de forma colectiva para todo.

⁸ALCOCER DE LA HERA, C.M., MARTÍNEZ IÑIGO, D., RODRÍGUEZ MAZO, F Y DOMÍNGUEZ BILBAO, R. *Introducción a la psicología del trabajo*, McGraw-Hill, 2004.

III. CLASIFICACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

De entre las numerosas clasificaciones que existen de los riesgos psicosociales, destaca la realizada por la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo⁹. Esta clasificación diferencia diez categorías distintas relacionadas bien con el contenido del trabajo o bien con el contexto del trabajo.

1. Categorías relacionadas con el contexto del trabajo

- Cultura de gestión y organización: existe una pobre comunicación entre los diferentes niveles de la empresa, bajos niveles de apoyo para la resolución de problemas y conflictos, falta de definición de los objetivos de la organización.

- Papel o rol en la organización: conflicto y ambigüedad en los roles (información inadecuada sobre las funciones y tareas del puesto de trabajo o sobre la cadena de mando), responsabilidad sobre la conducta del personal a su cargo y escasa autoridad o capacidad para tomar decisiones al respecto.

- Desarrollo de la carrera profesional: estancamiento o incertidumbre sobre la carrera profesional, falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral, lenta o nula promoción o promoción demasiado rápida, trabajo mal pagado, precariedad laboral (inseguridad sobre el empleo o poca estabilidad de la posición), bajo valor social del trabajo encomendado.

- Poderes de decisión y de control: Baja participación en la planificación del trabajo y en la toma de decisiones, falta de control sobre el trabajo o de satisfacción por el producto terminado fruto de su trabajo, no tener oportunidad de exponer las quejas, posibilidad de que un pequeño error o una inatención momentáneos tenga consecuencias serias o incluso desastrosas.

⁹Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo es el órgano de la Unión Europea (UE) encargado de recopilar, coordinar y distribuir la información relativa a la seguridad y la salud en el trabajo entre los Estados miembros de la UE y los medios interesados. Esta agencia Europea constituye uno de los órganos más importantes de la política social de la UE. También uno de los que presenta mayores desafíos: cada cinco segundos un trabajador de la UE se ve afectado por un accidente laboral, y cada dos horas uno muere por la misma causa.

- Relaciones interpersonales en el trabajo: en el trabajo de grupo, el aislamiento social o físico, la mala compenetración o relación en los trabajos de equipo, los conflictos interpersonales (hostigamiento, mobbing o acoso moral, acoso sexual o violencia física), la falta de apoyo social, el verse expuesto a prejuicios en función de la edad, el sexo, la raza, el origen étnico o la religión y la adicción a drogas, tabaco y alcohol en el medio laboral; en la supervisión las malas relaciones con los superiores o subordinados, los conflictos interpersonales (intimidación, hostigamiento o acoso moral, acoso sexual, violencia física), la falta de apoyo social; en la relación con los clientes o usuarios por los conflictos y presiones con los usuarios o clientes del servicio, la falta de apoyo social.

- Interrelación con problemas familiares o sociales: relaciones conflictivas entre las demandas del trabajo y actividades de ocio, el bajo apoyo familiar, y los problemas de doble carrera profesional.

2. Categorías relacionadas con el contenido del trabajo

- Carga y ritmo de trabajo: excesiva o muy reducida carga de trabajo, falta de control o intenso control sobre el ritmo de trabajo, altos niveles de presión sobre el tiempo de trabajo o tiempo inadecuado para completar el trabajo de modo satisfactorio para nosotros o los demás.

- Equipos y ambiente laborales: problemas ligados a la fiabilidad, disponibilidad, adecuación y mantenimiento de los equipos e instalaciones en el lugar dando lugar a condiciones de trabajo físico desagradables y peligrosas (iluminación y ruido que dificultaría la comunicación y comprensión y distrae la atención y concentración, factores climáticos como por ejemplo excesivo calor, humedad,..., vibraciones que son causa de fatiga y trastornos nerviosos, trabajo con sustancias tóxicas y peligrosas.

- Concepción de las tareas del puesto de trabajo: falta de variedad de la tarea y/o trabajo monótono, ciclos de trabajo muy cortos, trabajo fragmentado o inútil, bajo uso de los conocimientos del trabajador, alta incertidumbre sobre los resultados de las tareas del puesto.

- Programación del trabajo: trabajo a turnos, especialmente el trabajo nocturno, programas de trabajo inflexibles, la programación de los ciclos de trabajo y de reposo, las interrupciones durante la jornada, horas extraordinarias no deseadas y en exceso, trabajo a destajo frente al salario por horas.

IV. EFECTOS Y CONSECUENCIAS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

a) Sobre la salud

La salud de los trabajadores puede verse dañada notoriamente por los efectos nocivos que producen determinados fenómenos o factores psicosociales. Los condicionamientos psicosociales unidos a los factores de orden personal, puesto que dependen mucho de la persona o de las características individuales de la misma.

La edad, sexo, estado previo de salud, personalidad, vida familiar, etc., tienen una repercusión directa sobre el individuo y como este afrontará la situación.

Las reacciones que tienen lugar debido a esta interacción del individuo con el medio de trabajo, no son inmediatas y, por lo general, los efectos son diferentes, pudiendo ser modificados por determinados factores individuales.

Frente a una exposición a riesgos psicosociales, el individuo activa los mecanismos de defensa que dispone para conseguir el equilibrio, mediante la adaptación a la nueva situación. Si no consigue restablecer este equilibrio, puede dar lugar a la aparición de alteraciones emocionales o psicológicas que van a afectar al trabajador fuera y dentro del medio laboral, fundamentalmente al rendimiento en el trabajo.

Pueden apreciarse distintas alteraciones del comportamiento: falta de apetito, rapidez en el habla u otros pequeños cambios en nuestra conducta. No obstante, cabe destacar que los factores de riesgo psicosocial pueden encontrarse durante largos períodos de tiempo, de forma continua o intermitente, y que pueden ser causa de trastornos de las funciones psicológicas y de comportamiento.

De hecho, pueden darse actitudes negativas que se ponen en evidencia a través de la irritación, preocupación, tensión, depresión, agresividad, miedo y fobias, de las que

puede derivarse un mal funcionamiento de las facultades cognoscitivas, como por ejemplo, una disminución de la capacidad de concentración y memorización.

Está demostrada la relación existente entre los factores psicosociales y una serie de trastornos funcionales físicos y estados psicológicos límites. Entre los trastornos físicos se pueden citar:

Tabla 1. Trastornos funcionales físicos

Disfunciones gástricas
Dolores de espalda y músculos
Envejecimiento prematuro
Tensión y neuralgias
Trastornos circulatorios
Trastornos respiratorios

En cuanto a los estados psicológicos habría que hacer especial referencia a factores como: agresividad, tendencia a la depresión y a otras neurosis de reacción.

Tabla 2. Estados psicológicos límites

Absentismo laboral.
Ansiedad
Otras Neurosis de Reacción
Tendencia a la Depresión
Una mayor agresividad

Tabla 3. Conductas sociales relacionadas con la salud

Consumo de drogas
Falta de participación social
Hábito de fumar,
Sedentarismo

Se desconoce la etiología de la mayoría de las enfermedades psicosomáticas, pero sí se sabe que surgen de la interacción de factores numerosos e individuales, y de las características de determinadas situaciones.

b) Sobre los grupos y las organizaciones

La insatisfacción en el trabajo puede provocar que el individuo vaya perdiendo el interés por la tarea y la forma de realizarla, además de un carácter más agresivo que puede llevar al trabajador a adoptar una actitud de rechazo hacia las normas de seguridad implantadas, como una forma de expresar su disconformidad hacia la organización.

Esta disconformidad será realmente negativa a la hora de trabajar, la mayoría de actividades de hoy en día necesitan de un proceso de coordinación y trabajo en equipo, por consiguiente la coordinación y el trabajo en equipo son parte fundamental de la prevención de riesgos laborales. Especialmente en situaciones de emergencia como incendios o accidentes de trabajo que precisan de la ayuda de unos y otros trabajadores.

El trabajador tiende a desligarse de la Organización, por no sentirse parte de ella. Existe una falta de identificación con el proyecto de la empresa que da lugar a una falta de interés, desmotivación, y por consiguiente, un descenso de compromiso con la empresa.

Esta actitud puede tener para el individuo una serie de efectos tales como el absentismo, descenso progresivo de la productividad, falta de calidad en la producción y, sobre todo, accidentes de trabajo¹⁰.

Las consecuencias perjudiciales que sobre la salud del trabajador tiene una situación en las que existe unas condiciones inadecuadas o adversas son: el estrés, la insatisfacción laboral, problemas de relación, desmotivación laboral, etc.,

¹⁰ AZCUENAGA LINAZA, LM: *Manual Práctico de la Prevención de Riesgos Emergentes: Riesgos Psicosociales, Acoso Laboral, Carga Mental, Burnout, Estrés Laboral, Riesgos Biológicos*, FUND. CONFEMETAL, 2011.

V. EL ESTRÉS LABORAL

El estrés es un fenómeno que se da cada vez más frecuentemente y con consecuencias muy importantes, puesto que afecta al bienestar físico y psicológico deteriorando también la salud de las organizaciones.

El estrés laboral es un sentimiento de tensión personal o displacer que se produce como consecuencia del desequilibrio entre las relaciones personales, entorno y/o distintas situaciones¹¹. Es un elemento empobrecedor de la salud y la eficiencia, tanto individual como social, y actúa en gran medida en el lugar de trabajo, convirtiéndose en un aspecto principal de la seguridad y la salud laboral.

La palabra estrés deriva del término inglés *stress*, que a su vez procede del verbo latino *estringere*. Su significado original era presionar, coaccionar, tensionar. Ya se utilizaba en Inglaterra en la edad media para denominar experiencias adversas como el sufrimiento, las dificultades o la aflicción.

Los problemas relacionados con el estrés van en aumento debido a que el carácter de la magnitud de los problemas ha cambiado radicalmente en las últimas décadas. Tareas de todo tipo, que tradicionalmente requerían fuerza muscular, precisan ahora, muchas veces, de un esfuerzo mental motivado en gran medida por la informatización del proceso de producción.

La Organización Mundial de la Salud considera el estrés como el conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción.

La situación del trabajo y de la economía actual está provocando continuamente situaciones que suponen un reto para los trabajadores. El ritmo de trabajo ha ido incrementándose constantemente, y con un número menor de trabajadores se deben alcanzar los mismos objetivos e incluso mayores. El estrés es el resultado de la adaptación de nuestro cuerpo y nuestra mente al cambio, adaptación que exige un esfuerzo físico, psicológico y emocional.

¹¹MORÁN ASTORGA, C: *Una Psicología en el ámbito laboral, Competencias para recursos humanos*, Amarú Ediciones y autora, Salamanca, 2012.

Ahora bien, no siempre las respuestas para hacer frente a las demandas tienen un carácter negativo ya que en muchas ocasiones son necesarias para la supervivencia¹² y que en principio actúan de forma efectiva para permitirnos enfrentar ciertas situaciones de nuestra vida.

Fue Hans Selye (1954), médico austriaco quien acuñó este término para referirse a una serie de síntomas, comunes a todas las enfermedades, aunque no característicos de la propia enfermedad. El organismo ante cualquier tipo de agresión emite una respuesta estereotipada, constituida por una serie de reacciones como descarga de adrenalina, de corticoides, hipertensión, hiperglucemia, diuresis, taquicardia, hipertermia, etc., que Selye denominó “Síndrome General de Adaptación” por considerar que era un sobreesfuerzo para adaptarse al estresor y poderlo tener controlado y recluido. Por lo tanto, al aumentar el estrés, pueden mejorar los niveles de salud y rendimiento. El problema viene cuando un estresor se torna crítico por su intensidad o persistencia y este supera nuestra capacidad de adaptación.

Desde el punto de vista psicológico la primera conceptualización del estrés aparece de la mano de Richard Lazarus quien, junto a Folkman (1986) consideran el estrés como la combinación de un estímulo ambiental sumado a la apreciación que de él tiene la persona, su vulnerabilidad y su capacidad de afrontarlo. Según su teoría las personas no solo enferman porque hayan tenido demasiadas experiencias estresantes, sino porque consideran estas como situaciones amenazantes o dañinas, porque son, en un momento dado, física o socialmente vulnerables o porque careen de la capacidad de afrontar la situación.

No obstante, el aburrimiento y la falta de estímulo, producto de un grado insuficiente de estrés, también pueden perjudicar nuestra salud.

¹²DEL HOYO DELGADO, MA. *Estrés Laboral*, Servicio de Ediciones y Publicaciones. I.N.S.H.T. Madrid 2004

Selye creó el término EUSTRESS como un subgrupo de estrés para diferenciar la gran variedad de factores de estrés y manifestaciones de este.

De aquí que se haga la distinción entre:

- EUESTRES o estrés "bueno": Es necesario en nuestra vida cotidiana y ejerce una función de protección del organismo.

Surge de una respuesta positiva que confronta una amenaza y que cuenta con un factor de estrés.

Dependerá del individuo y su actuación de control y adaptación.

Gracias a él podemos progresar en todos los sentidos, ha sido asociado a un sentido de significado, esperanza, vigor, satisfacción con la vida, etc.

- DISTRESS o estrés negativo: Se produce por una excesiva reacción al estrés, que se manifiesta en una demanda muy intensa o prolongada de actividad. Puede afectarnos física y psicológicamente por el exceso de energía que se produce y no se consume.

En general se utilizará el término estrés para referirnos al estrés negativo o distress.

Nosotros también hemos asociado y asociaremos en futuras páginas el concepto de estrés al de distress o estrés negativo, puesto que en su mayoría se conoce como tal.

El estrés laboral, característico de las situaciones y relaciones que se produce en el contexto de las organizaciones formales de trabajo es presentado (French y Khan, 1962) como un modelo de interacción persona-ambiente, y pone énfasis, por un lado, en las características personales y patrones de afrontamiento del individuo (entorno subjetivo) y, por otro, en el entorno laboral en el que está inmerso el individuo (entorno objetivo), considerando entonces el entorno en sus dos vertiente: el entorno objetivo y el subjetivo.

VI. RESPUESTA AL ESTRÉS

El organismo reacciona ante las situaciones estresantes poniendo en marcha un conjunto de respuestas adaptativas cuyo fin es restablecer la homeostasis¹³, para ello, la adaptación de las personas depende del mantenimiento de un equilibrio dinámico muy complejo, que es la denominada “homeostasis” que con anterioridad mencionaba el Doctor Selye.

Para ello, utiliza un repertorio extraordinario de reacciones fisiológicas (aumento de la frecuencia cardíaca y la presión sanguínea, tensión muscular, aumento de la transpiración, aumento de la respiración, secreción de glúcidos y lípidos al torrente sanguíneo, digestión más lenta, etc.), mentales (percepción y evaluación de la situación y toma de decisiones) y de conducta (enfrentamiento, huida o pasividad).

La respuesta de estrés constituye una alerta mental y física, que prepara a todo el organismo para una acción potencialmente necesaria, no obstante, la exposición prolongada a situaciones estresantes y la desadaptación que éstas producen en el organismo tendrán como consecuencia más importante la aparición de determinadas enfermedades.

Aunque muchos autores distinguen entre un estrés fisiológico y un estrés psicológico, nuestro organismo funciona como un todo integrado, es decir, no se pueden separar los aspectos físicos, biológicos y psíquicos, ya que cualquier tipo de respuesta repercute sobre las demás y por tanto, cada respuesta específica sólo adquiere su verdadero sentido con referencia a un todo organizado.

Sin embargo, para su explicación lo dividiremos en los tres sistemas: el fisiológico, el cognitivo y el motor o de conducta.

¹³La Homeostasis es una propiedad de los organismos vivos que consiste en su capacidad de mantener una condición interna estable compensando los cambios en su entorno mediante el intercambio regulado de materia y energía con el exterior (metabolismo). Se trata de una forma de equilibrio dinámico que se hace posible gracias a una red de sistemas de control realimentados que constituyen los mecanismos de autorregulación de los seres vivos. Ejemplos de homeostasis son la regulación de la temperatura y el balance entre acidez y alcalinidad (pH).

a) FISIOLÓGICA

Para esta respuesta son tres los sistemas implicados, el endocrino, el nervioso y el inmunológico, presentando entre ellos múltiples interconexiones que explican la amplitud de nuestro organismo en cuanto a reacciones.

Existe una respuesta neuronal que se transmite al hipotálamo y que actúa de enlace entre el sistema endocrino y el sistema nervioso y en donde se provoca una respuesta hormonal que estimula la hipófisis que es una glándula situada en la base del cerebro y, está a su vez estimula las glándulas suprarrenales situadas encima de los riñones.

La secreción de las catecolaminas (adrenalina y noradrenalina) se da cuando existe una movilización de energía en un periodo corto de tiempo, por ejemplo ante una situación de lucha o huida, siendo nociva cuando los comportamientos no pueden ser llevados a cabo.

Y, los glucocorticoides (cortisol) consisten en una acción metabólica y antialérgica. El aumento de cortisol se produce muy especialmente en las situaciones de incertidumbre, donde la persona es incapaz de controlar los sucesos y de predecir sus resultados.

Todos ellos juntos, inducen a una vasoconstricción de los vasos sanguíneos que cuando se da en exceso, favorece las enfermedades de hipertensión y puede provocar lesiones articulares de tipo reumático.

Además, las glándulas suprarrenales están sometidas a doble control, por un lado del sistema nervioso autónomo y por otro, por la hormona secretada por la parte anterior de la hipófisis en el cerebro.

Toda esta activación es perjudicial para la salud y reduce la duración de vida si se mantiene. El estrés en dosis elevadas conduce a cambios fisiológicos y estructurales, a enfermedades de corazón e incluso a la muerte.

En determinadas situaciones de estrés, el funcionamiento en exceso de esa parte del cerebro, de la hipófisis, puede provocar que las glándulas secreten sustancias químicas en exceso y confundiendo al sistema inmunológico. El estrés puede tener efectos muy negativos sobre nuestro sistema inmunitario, ya que inhibe sus respuestas alterando el papel de los leucocitos y su circulación, así como la disminución de su producción¹⁴.

b) COGNITIVO

De forma consciente, la propia vivencia y la elección estratégica de las respuestas a las demandas del ambiente implican a todo el organismo y, particularmente, a todo el sistema nervioso central.

La alerta va a favorecer que los estímulos alcancen la corteza cerebral, facilitando los comportamientos de adaptación. Ahora bien, si se da una hiperestimulación, el cerebro se fatiga, bloqueándose y haciendo que el mensaje quede inhibido, disminuyendo la capacidad de respuesta al estrés.

El sistema límbico juega un papel en las respuestas a los estresores, ya que influye en la regulación de la vigilancia y de la atención. Inerva las estructuras que determinan emociones y motivaciones, por lo que tiene un papel principal en la memoria y la afectividad, ya que el sistema límbico trata la información sensorial en función del almacén de memoria ya constituido, y lo integra con un contenido afectivo específico relacionado con el sentimiento de placer-displacer, implicando a los sentimientos sociales (agresión, emoción), a los comportamientos alimentarios y a los comportamientos sexuales.

Este sistema juega, pues, un papel importante en las motivaciones sociales y en la modulación de las respuestas a las situaciones estresantes.

Además, el proceso de evaluación cognitiva implica al menos cuatro actividades diferentes:

¹⁴LOPEZ ROSETTI, D. *Estrés, Epidemia del Siglo XXI*, Lumen, 2013.

- A) *Recepción automática de la información*: es muy rápida y en ella se valora la situación en términos de si ésta es amenazante o no para el individuo. Es predominantemente afectiva y no es consciente. Este procesamiento automático puede facilitar la aparición de respuestas de estrés antes de que se haya identificado una situación como amenazante o adversa.
- B) *Valoración de las demandas de la situación*: Se analiza la posibilidad de que la situación genere algún tipo de daño o beneficio. Es un procesamiento controlado de la información que proviene del medio interno y externo. A partir de la valoración que el sujeto haga de la situación, realizara cambios en su forma de actuar. Se pueden distinguir tres tipos básicos de valoración del medio y sus demandas (Lazarus y Folkman, 1986):
- Irrelevante: se evalúa que las demandas del medio no conllevan implicaciones para el sujeto.
 - Benigno positiva: se evalúa que el medio y/o sus demandas son favorables para mantener el bienestar personal.
 - Estresante: la evaluación estresante puede ser de daño o pérdida, amenaza o desafío.
- C) *Valoración de las habilidades para afrontar la situación*. La persona evalúa lo que puede hacer en una situación concreta. Valora sus capacidades para ver hasta qué punto dispone de estrategias para afrontar la situación de estrés. Las emociones negativas son siempre menores si considera que puede hacer algo para controlar la situación que si piensa que no hay nada que pueda hacer, siendo más importante la percepción de que puede superarla que la capacidad real para hacerlo (optimismo).
- D) *Selección de la respuesta*. Dependiendo de los pasos anteriores, el individuo selecciona cuál de las posibles respuestas a la demanda debe utilizar, lo que dará lugar a las distintas Estrategias de Afrontamiento apareciendo así las respuestas de comportamiento.

Tabla 4. Estrategias de afrontamiento y pequeña descripción

CONFRONTACIÓN	Acciones directas y agresivas para alterar o cambiar la situación.
DISTANCIAMIENTO	Esfuerzos dirigidos a separarse u apartarse de la situación.
AUTOCONTROL	Esfuerzos para regular los propios sentimientos y acciones.
BÚSQUEDA DE APOYO SOCIAL	Las acciones van dirigidas a buscar consejo, información, simpatía, comprensión.
ACEPTACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD	Reconocer la responsabilidad en el problema o situación.
HUIDA-EVITACIÓN	De la situación de estrés.
PLANIFICACIÓN	Aproximación analítica a la situación para alterarla.
REEVALUACIÓN POSITIVA	Esfuerzos para darle un significado positivo a la situación, centrándose en el desarrollo personal.

c) COMPORTAMENTAL

Las respuestas de comportamiento y las conductas no sólo dependen de las características de la persona y de las estrategias de afrontamiento con las que esta decida, sino que también de otros factores, como por ejemplo si ha habido posibilidad de aprender las conductas adecuadas o si la emisión de estas conductas ha sido reforzada, es decir, si se ha obtenido una recompensa.

Las conductas básicas son: el enfrentamiento, la huida o evitación y la pasividad.

Las dos primeras llevan consigo un alto nivel de activación fisiológica. Como se ha dicho, en una situación de estrés se ponen en marcha gran cantidad de recursos fisiológicos los cuales, si no es posible la respuesta de comportamiento y no pueden las respuestas cognitivas utilizar estos recursos, provocan lo siguiente: por una parte, un desgaste en el organismo y, por otra, una acumulación de productos no utilizados al incrementarse la energía movilizada, lo cual puede favorecer el desarrollo de trastornos psicológicos y fisiológicos.

También es verdad, que al afrontar o huir del problema de forma directa o rápida, este puede ser erradicado y acabando así, con el agente estresor causante de los trastornos de forma parcial o total y permanente.

La pasividad, a pesar de tener una activación fisiológica menor, lo que implica que las consecuencias negativas serán menores, puede presentar el inconveniente de no permitir el desarrollo de estrategias de afrontamiento necesarias en otras circunstancias, haciendo que el problema persista en el tiempo o incluso se agrave por no abordarlo a tiempo.

VII. CLASIFICACIÓN DE LOS ESTRESORES

El entorno objetivo: aquellas situaciones características del entorno laboral que pueden ser observadas por personal ajeno a la empresa u organización y pueden ser potencialmente estresantes y se pueden medir:

Estresores del ambiente físico:

- Arquitectura de los lugares de trabajo: el lugar de trabajo debería ser constituido teniendo en cuenta el emplazamiento, las dimensiones, la distancia social y evitar siempre que sea posible los locales ciegos y sótanos.
- Ruido: es molesto, puede llevar a producir alteraciones de nuestros sistemas reduciendo el rendimiento de trabajo por la fatiga.
- Iluminación
- Temperatura
- Aireación e higiene de los lugares de trabajo.
- Vibración

Estresores individuales:

Se denominan individuales porque pueden afectar a un empleado y al otro no. Son los siguientes:

- Conflicto de rol: cuando la persona recibe órdenes contradictorias o incompatibles de dos superiores o cuando entran en conflicto las tareas con su sistema de valores.

Puede llegar a producir síntomas neuróticos, ansiedad, baja autoestima, hipertensión.

- Ambigüedad de rol: Es una importante fuente de estrés para los trabajadores. No se define claramente el trabajo que tiene que realizar el trabajador. Ocurre sobre todo en los puestos de nueva creación. O cuando te asignan una tarea pero te impiden los medios.
- Sobrecarga de trabajo: se entiende por carga de trabajo a la cantidad de energía y capacidad que la persona pone en juego para desempeñar la tarea.
 - Cuando el volumen, la magnitud o la complejidad de la tarea y el tiempo disponible para realizarla están por encima de la capacidad del trabajador para responder a esa tarea, se habla de sobrecarga de trabajo.
 - Las demandas pueden ser cuantitativas y se dice que existe cuando hay un exceso de actividades (volumen excesivo),
 - . La sobrecarga de trabajo puede ser cualitativa: En este caso las demandas excesivas en relación con las competencias, conocimientos y habilidades del trabajador. Tiene que ver esta sobrecarga cualitativa con la dificultad excesiva del trabajo, el estrés aparece cuando los sujetos no poseen las habilidades suficientes para desarrollarlo. Una faceta de la sobrecarga cualitativa puede darse también cuando la tarea del trabajador implica una gran responsabilidad, bien por tener que realizar tareas peligrosas, bien por tener responsabilidad sobre las personas, de manera que pueda poner en peligro su vida, la de
 - otros o la de la organización. La responsabilidad por gente es un estresor mucho más potente que la responsabilidad por objetos.
 - Tanto sobrecarga cuantitativa como cualitativa puede llevar a trastornos psiquiátricos.
 - Se vincula a la conducta escapista de beber, problemas de salud y dificultades en el desempeño de las tareas encomendadas (Matteson e Ivancevich, 1985).
- Infracarga de trabajo: Cuando el volumen de trabajo está muy por debajo del necesario para mantener un mínimo nivel de activación en el trabajador, se habla de infracarga.

- Esta puede ser cualitativa por infrautilización de las habilidades del trabajador, cuando las actividades de la tarea están por debajo de la capacidad profesional del trabajador.
 - Cuantitativa: Cuando la cantidad de trabajo es insuficiente y el trabajador se ve forzado a estar ocioso.
 - Se vincula a molestias psicósomáticas, irritabilidad y depresión.
 - Síndrome de BORE- OUT¹⁵
- Inseguridad en el trabajo: la incertidumbre acerca del futuro en el puesto de trabajo y verse amenazado por el despido son, a menudo, fuentes de estrés para el trabajador. Estas situaciones hacen que los trabajadores se sientan más vulnerables y estén más dispuestos a aceptar sobrecarga de trabajo.
- La promoción, el desarrollo y el cambio en la carrera profesional: se entiende por transición de la carrera los cambios de puesto de trabajo, de nivel jerárquico, de organización o el paso del empleo al desempleo o viceversa.
 - Cuando se produce un desequilibrio entre las aspiraciones del individuo en cuanto a su carrera profesional y el nivel real de sus logros, pueden afectar negativamente y ser fuente de preocupación, ansiedad y frustración.

Cuando la organización promueve a personas por debajo de sus expectativas (infra-promoción) o cuando se da lo contrario (promoción excesiva).

¹⁵BORE-OUT: el síndrome surge en 2008 a partir de las investigaciones de dos consultores suizos, P. Rothlin y P. Werder, que los definen como personas que necesitan ocupar su tiempo. Algunos entrevistados por los mismos, admitían tener un trabajo poco exigente hasta el punto de tener hasta 2 horas al día dedicadas a asuntos personales durante su jornada de trabajo. Destacaban los síntomas de aburrimiento, desinterés y cansancio. Estamos hablando de las consecuencias de la infracarga mental como el síndrome del cuello blanco. Surge como oposición al otro síndrome de BURN-OUT o “esta quemado” donde un individuo generalmente dinámico, talentoso y con cierto magnetismo a alcanzar sus metas, se esfuerza mucho aunque sus esfuerzos son desproporcionados con los resultados que obtiene, obteniendo sentimientos dolorosos y enfermedades. El dolor de espalda y la sensación de vacío son habituales. Actualmente el burnout empieza a convertirse en un grave problema social dada la trascendencia en depresión, fatiga y ansiedad. Destacan el cansancio emocional, la despersonalización y la falta de realización personal.

Estresores grupales:

Es la influencia que ejercen los grupos formales e informales de la organización sobre las actitudes y comportamiento de los trabajadores.

Ejemplo de grupo formal: Una cena de empresa, ya que está conformada por la organización; los grupos informales son los que se forman espontáneamente y no están formados por los superiores jerárquicos. También puede ser un grupo formal el grupo de los camareros que decide repartirse las propinas entre los mismos, ya que lo van a recibir todos.

- a. Relación con los supervisores: El superior inmediato, para muchos trabajadores, suele ser una fuente de recompensas o de sanciones. Las relaciones con él por lo tanto pueden convertirse en un elemento de bienestar, o por el contrario, de estrés y supervisión.
- b. Relación con los compañeros: La naturaleza de las relaciones entre los miembros del grupo influye en la eficacia de las organizaciones. Este principio está corroborado por el estudio sobre la productividad de los empleados en una fábrica.
- c. Relación con los subordinados: Puede suponer un factor estresante sobre todo cuando se tiene responsabilidad de otras personas y se adopta un estilo de dirección participativo, debido, sobre todo, a los temores al desgaste o pérdida de autoridad. El conflicto entre la exigencia de una mayor productividad y una dirección respetuosa conlleva preocupación y tensión. Normalmente las direcciones participativas causan más estrés que las autoritarias.
- d. El mobbing o acoso psicológico en el entorno de trabajo son aquellos actos, palabras y omisiones dirigidas a un miembro de la organización, por otros trabajadores con el fin de desestabilizarlos psicológica y socialmente para que acate las consignas del promotor del acoso o si no lo hace se vaya de la organización.

Estresores organizacionales:

Son las fuentes de estrés procedentes de las características globales que definen una organización.

- e. Las políticas de la empresa.
- f. Cambios organizacionales: Cuando se prevén cambios organizacionales, que suponen para el trabajador un gran esfuerzo adaptativo que no es facilitado por la empresa. Estos factores potenciales de desajuste pueden provenir en primer lugar un mayor incremento sobre el control y la monitorización del desempeño.
- g. La estructura organizacional: No está claro cómo afecta en relación con la estructura organizacional. Los estudios apoyan la hipótesis de que el impacto de la estructura de la organización sobre las actitudes y comportamientos de sus miembros no es directo, sino que está mediado por variables afectivas y otras relacionadas con el puesto de trabajo (Lee y Ashforth, 1991). Se han encontrado relaciones negativas entre la excesiva jerarquización vertical y la satisfacción de los trabajadores, mostrando los trabajadores staff menores niveles de satisfacción, más rotación y absentismo que los trabajadores de línea (Peiró, 2000). Debido a que los trabajadores staff pueden presentar ambigüedad de rol.
- h. El clima organizacional: Ha mostrado tener una relación significativa con experiencias de estrés laboral y con consecuencias negativas para la salud y el bienestar psicológico. Margolis, Kroes y Quinn (1974) han destacado la falta de participación como el predictor más consistente de la tensión y el estrés relacionado con el trabajo, además está relacionado con el consumo de alcohol como forma de escape, baja autoestima, ánimo deprimido, baja satisfacción laboral, poca motivación para el trabajo y el absentismo.

Estresores extra organizacionales:

Se refieren a las experiencias y acontecimientos externos al trabajo que pueden influir sobre las experiencias de estrés laboral. Los más destacados son los que provienen de la vida familiar, ya que el trabajo, al no estar aislado de otros aspectos de la vida del sujeto... La familia tiene importantes componentes emocionales de manera que puede afectar al estrés. Cuando los dos miembros de la pareja trabajan se han encontrado efectos negativos sobre la satisfacción y los sentimientos del éxito laboral del esposo. Los hijos suelen ser un problema mayor para la mujer que para el hombre y las tareas del hogar siguen recayendo mayoritariamente sobre las mujeres.

Entorno subjetivo: La valoración que hace el individuo de ese entorno objetivo. Entran variables propias como la edad, la personalidad, la situación económica. Pueden intensificar o disminuir el estrés, para ello es muy importante sobre todo la personalidad. El físico influye en lo psicológico, la persona que hace deporte afronta mejor el estrés.

- Son muchos los aspectos de la organización laboral, como se puede apreciar, que pueden afectar a la salud física y psíquica de las personas. Pero no es fácil determinar el peso concreto que las características de la organización tienen en las manifestaciones
- Variables del entorno individual unas pertenecientes al ambiente sociodemográfico y psicosocial del individuo que mayor repercusión directa tienen en el sentimiento de estrés laboral y por tanto el bienestar de los trabajadores son: edad, género, nivel educativo, ocupación, horario de trabajo, estado de salud y clase social, dentro de las variables sociodemográficas. Las variables psicológicas o cognoscitivo-afectivas (Matteson e Ivancevich, 1985) que operan tanto entre los estresores y el estrés percibido, como entre el estrés percibido y el resultado incluyen los niveles de necesidades, el locus de control, la tolerancia a la ambigüedad, la autoestima y las dimensiones de personalidad. Estas variables psicológicas, moduladoras de la respuesta al estrés las estudiamos en el capítulo 2 que trata de los recursos de afrontamiento, donde también veremos el apoyo

social percibido, por ser este una variable que pertenece al entorno subjetivo y que también media estrés el problema y el desarrollo del estrés.

VIII. CONSECUENCIAS DEL ESTRESS

Todos estos factores serán capaces de generar estrés o no dependiendo de la percepción que el trabajador tenga de ellos y de sus capacidades para hacerles frente.

La percepción está mediada por las características estables de la persona y por sus relaciones interpersonales (en especial el apoyo social).

Por lo tanto, si la persona percibe que su entorno laboral y las demandas que éste le plantea superan sus capacidades para afrontarlas, y valora esa situación como amenazantes (en el sentido de que el fracaso ante estas demandas puede tener consecuencias importantes para él) es cuando se desencadenará la respuesta de estrés.

El organismo reacciona ante las situaciones estresantes poniendo en marcha una serie de reacciones adaptativas (reacciones fisiológicas, cognitivas y conductuales), para restablecer el equilibrio:

- Reacciones fisiológicas: aumento de la frecuencia cardiaca y de la presión sanguínea.
- Aumento de la respiración, tensión muscular, aumento de la transpiración con el objetivo fundamental de preparar al organismo a ajustarse o a enfrentarse al estresor.
- Toda esta activación cuando se mantiene en el tiempo es perjudicial para la salud.
- Respuestas cognitivas: evaluación cognitiva que se hace de las demandas de la situación, como de su capacidad para hacerles frente.
- Respuestas comportamentales: es decir las respuestas de afrontamiento, como la confrontación con la situación, distanciamiento, autocontrol, búsqueda de apoyo social, huida, evitación, etc.

El estrés es una respuesta del organismo a todos los niveles cuyo fin es la adaptación (es decir prepara al organismo para una acción), si la respuesta es eficaz la adaptación es exitosa pero si el organismo no responde de forma eficaz, sobrevienen las consecuencias negativas del estrés, tanto para el individuo como para la organización.

Según Levi, los factores organizacionales afectan a la persona a través de procesos psicológicos que influyen sobre la salud por medio de mecanismos emocionales

(Sentimientos de ansiedad, depresión, apatía, etc...), cognitivos (restricción de la percepción, de la capacidad de concentración, creatividad o toma de decisiones, et), comportamentales (abuso de alcohol, tabaco y drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc...) y fisiológicos (reacciones neuroendocrinas) estrechamente relacionadas que tendrían su base en la interacción entre las oportunidades y demandas ambientales y las necesidades, habilidades y expectativas individuales.

En ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración y ante la presencia o ausencia de otras interacciones, estos mecanismos pueden ser precursores de enfermedad.

El estrés en el trabajo no debe entenderse como un problema individual (trabajador estresado) sino organizacional (trabajo estresante).

Tabla 5. Consecuencias negativas del estrés

Bajo rendimiento	Estado de tensión excesiva
Descenso en la productividad	Cansancio físico y psíquico
Pérdida de esperanza	Agotamiento
Separación/divorcio	Ansiedad
Inhibición de la creatividad y del desarrollo personal	Trastornos psicofisiológicos por desgaste excesivo de uno o varios órganos.
Absentismo laboral	Frustración
Accidentes laborales	Depresión
Baja autoestima	Sentimientos de indefensión
Pasividad	Pérdida de control
Problemas con el consumo de alcohol	Deterioro de las relaciones sociales

El estrés laboral constituye una creciente preocupación tanto para los poderes públicos como para los empleadores y trabajadores; de hecho, se ha convertido hoy en día en el segundo problema de salud más común, dado que afecta a uno de cada tres trabajadores.

Son diversos los estudios realizados en el seno de la Unión Europea los que ponen de manifiesto, no sólo su incidencia negativa sobre la salud de los trabajadores (lo que afecta asimismo al gasto de los sistemas sanitarios), sino también su repercusión negativa sobre los niveles de productividad de la empresa. Por estos motivos, desde diversas instancias europeas se han ido elaborando guías o informes dedicados exclusivamente al estrés con el objeto de sensibilizar a la opinión pública y sobre todo, de apuntar posibles soluciones¹⁶.

También otros ámbitos han realizado múltiples estudios, destacando desde el ámbito de la Psicología y de la Medicina del Trabajo que se han dedicado en exclusividad al estrés laboral, a los factores que lo generan y a sus dañinas consecuencias, recalando todos ellos la dificultad de su medición dado su carácter multicausal y las patologías variadas que este genera.

Aunque distintas normas como la “Guía del estrés” refieren que una vez identificada la causa se debe tratar “*reducir las condiciones generadoras de estrés en el lugar de trabajo, lo cual se puede hacer mediante cambios organizativos más bien sencillos*”. Pero, pese a la preocupación que genera, no existen instrumentos normativos vinculantes que trasladen los conocimientos y avances realizados desde áreas extra-jurídicas al ámbito del Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social.

El único instrumento que integra específicamente el estrés en la gestión preventiva de la empresa, solo ha sido llevado a cabo a través de la negociación colectiva, formalizándose en el ámbito comunitario el “Acuerdo Europeo sobre el Estrés laboral”, que ha sido trasladado al ámbito nacional a través de los sucesivos Acuerdos Interconfederales sobre la Negociación colectiva.

¹⁶Entre éstas destaca la “Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo: ¿la sal de la vida o el beso de la muerte? preparada por la Comisión Europea en 1999 o la campaña paneuropea contra el estrés que culminó con la “Semana Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo: trabajemos contra el estrés” (2002).

El citado Acuerdo Europeo marca importantes pautas de prevención y reducción del estrés y lo describe como “un estado que se acompaña de quejas o disfunciones físicas, psicológicas o sociales y que es resultado de la incapacidad de los individuos de estar a la altura de las exigencias o las expectativas puestas en ellos”. Se produce, pues, cuando la carga de trabajo desborda la capacidad del sujeto, pudiéndose identificar con una “excesiva presión del medio laboral que impide la adaptación y genera una patología”¹⁷

IX. UN CASO PRÁCTICO DE EVALUACIÓN E INTERVENCIÓN EN RIESGOS PSICOSOCIALES

El objeto de la evaluación es realizar un estudio sobre factores psicosociales con el fin de determinar su presencia y si pueden afectar al adecuado desarrollo del trabajo, así como indicar las medidas de corrección y prevención a aplicar para controlarlos en caso de ser necesario.

El criterio de valoración utilizado se basa en la aplicación informática para la prevención denominada método de evaluación de los factores psicosociales desarrollada por el INSHT. Dicho método se basa en la obtención de un perfil valorativo que ofrece la media de las puntuaciones obtenidas, a partir del cuestionario, para cada uno de los factores psicosociales de los que consta el método. En el perfil se establecen los siguientes criterios de valoración del riesgo psicosocial:

- **Situación Satisfactoria.** De 0 a 4 puntos.
- **Situación Intermedia.** Desde 4 a 7 puntos. Las condiciones en que se encuentran los factores psicosociales pueden generar molestias a un cierto número de trabajadores pero no son lo suficientemente graves para demandar una intervención inmediata. Sin embargo, es recomendable subsanar la situación detectada, ya que en un futuro puede ser mayor fuente de problemas.
- **Situación desfavorable.** Desde 7 a 10 puntos. Se requiere una intervención inmediata sobre los factores que estén comprendidos en este tramo de puntuación. Previsible aparición de las consecuencias negativas citadas en la introducción.

¹⁷URRUTIKOSEA BARRUTIA, M., “Reflexiones en torno a la prevención de los riesgos psicosociales”
Revista de Derecho Social nº 39, 2007.

El método de evaluación de los factores psicosociales del INSHT cumple con los criterios de justificación estadística sobre fiabilidad y validez que debe cumplir todo instrumento de medición basado en la obtención de puntuaciones a través de un cuestionario.

DESCRIPCIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO Y TAREAS ANALIZADAS

- ❖ Grupo 1.- Mandos Intermedios (5 personas)
- ❖ Grupo 2.- Brigada de Mantenimiento (45 personas)
- ❖ Grupo 3.- Brigada de poda (9 personas)
- ❖ Grupo 4.- Grupo de especialistas (11 personas)

Debe entenderse que los factores psicosociales analizados, afectaran en su caso, al conjunto de trabajadores relacionados en la lista de ámbitos y trabajadores expuestos, recogida en el Anexo I.

TOMA DE DATOS

La toma de datos se realizó a través de dos fases. En primer lugar se realizó un proceso de observación directa de los puestos de trabajo sujetos a análisis. Y en segundo lugar se pasó, a una muestra representativa, de los 4 puestos analizados, el cuestionario contenido en el MÉTODO DE EVALUACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES del INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO.

La observación de los puestos de trabajo se realizó a partir de las visitas realizadas:

CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES

Por parte de la empresa estuvieron presentes, además de los trabajadores asignados a los puestos, siendo consultadas y/o aportando información necesaria.

El cuestionario fue cumplimentado por un total de 70 trabajadores de la empresa.

RESULTADOS OBTENIDOS Y CONCLUSIONES

Tabla 6. Resultados de los estresores de mandos Intermedios

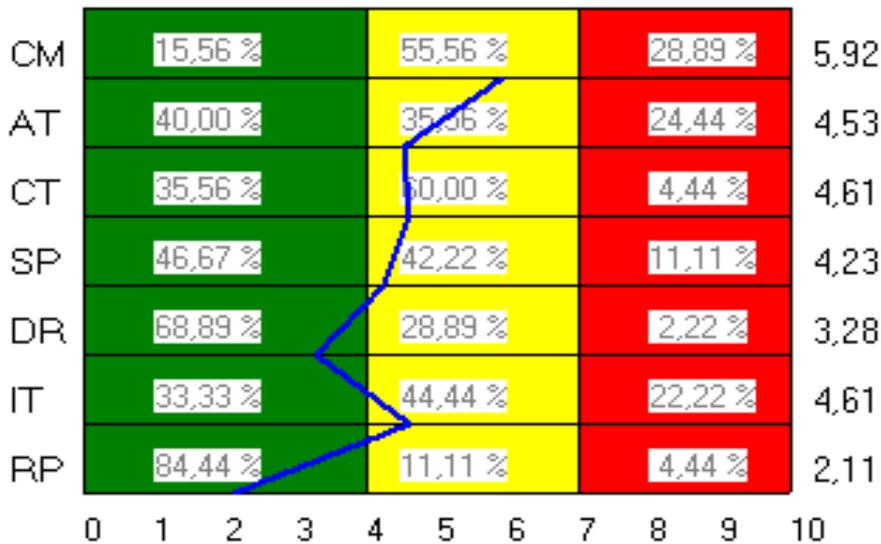


CM- Carga mental, AT- Autonomía temporal, CT- Contenido del trabajo, SP- Supervisión y participación, DR- Desempeño de rol, IT- Interés por el trabajo, RP- Relaciones y apoyo social.

Análisis de los subfactores que influyen en la carga mental:

- Presiones de tiempo y retrasos:
 - 60 % de los encuestados indican que disponen de poco tiempo asignado a la tarea.
 - 80 % de los encuestados indican que el tiempo de trabajo lo ejecuta con rapidez más de la mitad de la jornada.
- Esfuerzo de atención:
 - 100 % de los encuestados consideran que el tiempo de atención es elevado más de la mitad de la jornada.
- Cantidad y complejidad de la información:
 - 80 % de los encuestados consideran que la cantidad de información es elevada.
 - 40 % de los encuestados consideran complejidad de la información es elevada.

Tabla 7. Brigada de Mantenimiento



CM- Carga mental, AT- Autonomía temporal, CT- Contenido del trabajo, SP- Supervisión y participación, DR- Desempeño de rol, IT- Interés por el trabajo, RP- Relaciones y apoyo social.

Análisis de los subfactores que influyen en la carga mental:

- Presiones de tiempo y retrasos:
 - 62 % de los encuestados indican que disponen de demasiado poco tiempo asignado a la tarea.
 - 47 % de los encuestados indican que recuperan los retrasos acelerando el ritmo de trabajo.
 - 82 % de los encuestados indican que el tiempo de trabajo lo ejecuta con rapidez más de la mitad de la jornada.
- Esfuerzo de atención:
 - 84 % de los encuestados consideran que el tiempo de atención es elevado más de la mitad de la jornada.
 - 86 % de los encuestados consideran que la intensidad de atención es alta.
- Cantidad y complejidad de la información:
 - 55 % de los encuestados consideran que la cantidad de información es elevada.

Análisis de los subfactores que influyen en la falta de autonomía temporal:

- 44 % de los encuestados consideran difícil la posibilidad de abandono momentáneo del puesto de trabajo.
- 40 % de los encuestados consideran que no pueden distribuir las pausas.

Análisis de los subfactores que influyen en el factor contenido del trabajo:

- 54 % de los encuestados consideran que su trabajo es repetitivo.
- 42 % de los encuestados consideran que a veces el trabajo realizado es rutinario.

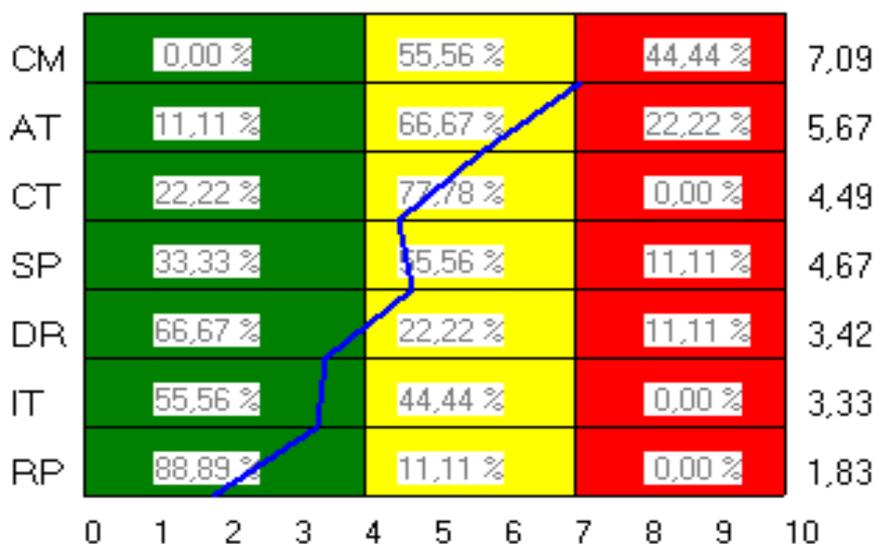
Análisis de los subfactores que influyen en el factor supervisión y participación:

- Regular funcionamiento de los medios de participación.

Análisis de los subfactores que influyen en el factor interés por el trabajador:

- 29 % de los encuestados consideran que existe poca posibilidad de promoción.
- Los encuestados consideran que los medios de información son regulares.
- El 71 % encuestados consideran que no saben si van a continuar en la empresa.

Tabla 8. Brigada de Poda



CM- Carga mental, AT- Autonomía temporal, CT- Contenido del trabajo, SP- Supervisión y participación, DR- Desempeño de rol, IT- Interés por el trabajo, RP- Relaciones y apoyo social.

Análisis de los subfactores que influyen en la carga mental:

- Presiones de tiempo y retrasos:
 - 66 % de los encuestados indican que disponen de poco tiempo asignado a la tarea.
 - 55 % de los encuestados indican que recuperan los retrasos acelerando el ritmo de trabajo.
 - 66 % de los encuestados indican que el tiempo de trabajo lo ejecuta con rapidez más de la mitad de la jornada.
- Esfuerzo de atención:
 - 100 % de los encuestados consideran que el tiempo de atención es elevado más de la mitad de la jornada.
 - 100 % de los encuestados consideran que la intensidad de atención es alta.
- Cantidad y complejidad de la información:
 - 66 % de los encuestados consideran que la cantidad de información es elevada.

Análisis de los subfactores que influyen en la falta de autonomía temporal:

- Difícil posibilidad de abandono momentáneo del puesto de trabajo.
- 55 % de los encuestados consideran que no pueden distribuir las pausas.

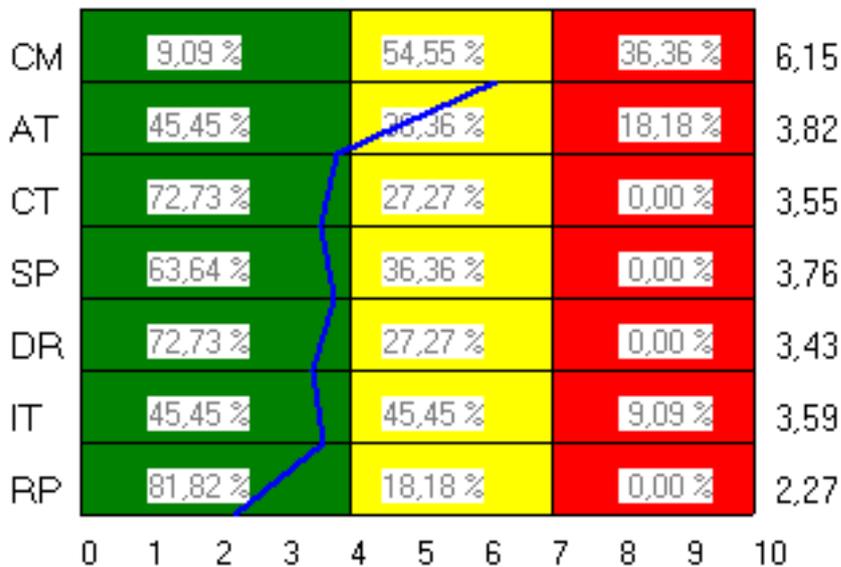
Análisis de los subfactores que influyen en el factor contenido del trabajo:

- 55 % de los encuestados consideran que en su trabajo existe poca variedad de tareas y que estas tienen poco sentido.
- 55 % de los encuestados consideran que con frecuencia el trabajo realizado es rutinario.

Análisis de los subfactores que influyen en el factor supervisión y participación:

- Regular funcionamiento de los medios de participación.
- Grado de participación: en ocasiones se pide opinión

Tabla 9. Grupo de especialistas



CM- Carga mental, AT- Autonomía temporal, CT- Contenido del trabajo, SP- Supervisión y participación, DR- Desempeño de rol, IT- Interés por el trabajo, RP- Relaciones y apoyo social.

Análisis de los subfactores que influyen en la carga mental:

- Presiones de tiempo y retrasos:
 - 54 % de los encuestados indican que disponen de poco tiempo asignado a la tarea.
 - 81 % de los encuestados indican que el tiempo de trabajo lo ejecuta con rapidez más de la mitad de la jornada.
- Esfuerzo de atención:
 - 91 % de los encuestados consideran que el tiempo de atención es elevado más de la mitad de la jornada.
 - 100 % de los encuestados consideran que la intensidad de atención es alta.
 - 73 % de los encuestados consideran que las consecuencias de los errores ocasionan problemas graves.
- Cantidad y complejidad de la información:
 - 45 % de los encuestados consideran que la cantidad de información es elevada.

MEDIDAS PREVENTIVAS Y PLANIFICACIÓN

En función de los resultados obtenidos en las condiciones de trabajo descritas y siempre que éstas se mantengan constantes, es necesario, al objeto de mejorar las condiciones de trabajo, considerar la adopción de las siguientes recomendaciones de carácter psicosocial.

Tabla 10. Mandos Intermedios

MANDOS INTERMEDIOS		
FACTOR DE RIESGO		
- Carga mental		
MEDIDA PREVENTIVA		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se deberá estudiar la posibilidad de aumentar el grado de participación de los mandos intermedios en la gestión y el diseño organizacional (ej. implantado un formulario de sugerencias). ▪ Se deberá estudiar la posibilidad de mejorar los medios de comunicación vertical existentes en la actualidad. ▪ Se deberá estudiar la posibilidad de facilitar información clara e inequívoca de las responsabilidades y funciones del trabajador, de los objetivos (cantidad y calidad del trabajo), de los métodos y medios de trabajo, de los plazos, etc. ▪ Mejorar las redes de información y comunicación organizacional (ordenes ordinarias y extraordinarias) ▪ Proporcionar a los trabajadores una información clara y precisa de lo que deben hacer en el desempeño de su trabajo. ▪ Se deberá estudiar la posibilidad de ejecutar un programa de promoción de la salud con el objetivo de reducir el estrés laboral. ▪ Se deberá estudiar la posibilidad de reforzar la formación de los mandos intermedios relativa a liderazgo, dirección de personas, resolución de conflictos, comunicación, habilidades sociales, desarrollo de recursos humanos. ▪ Establecer los planes formativos conforme a las necesidades de la organización y de los trabajadores. 		
PLAZO	RESPONSABLE	COSTE

Un año	Dirección de la empresa	
--------	-------------------------	--

Tabla 11. Brigada de Mantenimiento

BRIGADA DE MANTENIMIENTO		
FACTOR DE RIESGO		
- Carga mental		
MEDIDA PREVENTIVA		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se deberá estudiar la posibilidad de mejorar los medios de comunicación vertical existentes en la actualidad. ▪ Se deberá estudiar la posibilidad de facilitar información clara e inequívoca de las responsabilidades y funciones del trabajador, de los objetivos (cantidad y calidad del trabajo), de los métodos y medios de trabajo, de los plazos, etc. ▪ Mejorar las redes de información y comunicación organizacional (órdenes ordinarias y extraordinarias) ▪ Proporcionar a los trabajadores una información clara y precisa de lo que deben hacer en el desempeño de su trabajo. ▪ Establecer los planes formativos conforme a las necesidades de la organización y de los trabajadores. 		
PLAZO	RESPONSABLE	COSTE
Un año	Dirección de la empresa	

BRIGADA DE MANTENIMIENTO		
FACTOR DE RIESGO		
- Autonomía temporal		
MEDIDA PREVENTIVA		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procurar, siempre que sea posible, que el horario de trabajo sea compatible con las exigencias y responsabilidades externas al trabajo para la conciliación de vida laboral, personal y familiar. 		
PLAZO	RESPONSABLE	COSTE
Un año	Dirección de la empresa	

BRIGADA DE MANTENIMIENTO		
FACTOR DE RIESGO		
- Contenido del trabajo		
MEDIDA PREVENTIVA		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incrementar las oportunidades de desarrollo de habilidades y conocimientos, evitando el trabajo monótono y repetitivo. ▪ Premiar y reconocer los esfuerzos efectuados verbalmente. ▪ Declarar las intenciones de la organización acerca de su visión y actitud hacia sus trabajadores y cómo estos son valorados por la organización. ▪ Informar al trabajador de las expectativas que se tienen depositadas en él. ▪ Garantizar respeto y consideración a los trabajadores. 		
PLAZO	RESPONSABLE	COSTE
Un año	Dirección de la empresa	

BRIGADA DE MANTENIMIENTO		
FACTOR DE RIESGO		
- Supervisión y participación		
MEDIDA PREVENTIVA		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecer medios para la participación de los trabajadores como: buzones, paneles, reuniones, escritos, trato directo... 		
PLAZO	RESPONSABLE	COSTE
Un año	Dirección de la empresa	

BRIGADA DE MANTENIMIENTO
FACTOR DE RIESGO

- Interés por el trabajador		
MEDIDA PREVENTIVA		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proporcionar al trabajador información directa sobre los resultados de su trabajo. ▪ Realizar procedimientos que faciliten la promoción de los trabajadores ▪ Proporcionar formación continua, con la debida motivación para los asistentes y teniendo en cuenta tanto los intereses de la organización como de los trabajadores. ▪ Proporcionar información a todos los trabajadores mediante carteles, fichas, documentos, charlas... 		
PLAZO	RESPONSABLE	COSTE
Un año	Dirección de la empresa	

Tabla 12. Brigada de Poda

BRIGADA DE PODA		
FACTOR DE RIESGO		
- Carga mental		
MEDIDA PREVENTIVA		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se deberá estudiar la posibilidad de mejorar los medios de comunicación vertical existentes en la actualidad. ▪ Se deberá estudiar la posibilidad de facilitar información clara e inequívoca de las responsabilidades y funciones del trabajador, de los objetivos (cantidad y calidad del trabajo), de los métodos y medios de trabajo, de los plazos, etc. ▪ Mejorar las redes de información y comunicación organizacional (órdenes ordinarias y extraordinarias) ▪ Proporcionar a los trabajadores una información clara y precisa de lo que deben hacer en el desempeño de su trabajo. 		

<ul style="list-style-type: none"> Establecer los planes formativos conforme a las necesidades de la organización y de los trabajadores. 		
PLAZO	RESPONSABLE	COSTE
Un año	Dirección de la empresa	

BRIGADA DE PODA		
FACTOR DE RIESGO		
- Autonomía temporal		
MEDIDA PREVENTIVA		
<ul style="list-style-type: none"> Analizar el número y la duración de los periodos de descanso necesarios en relación a la tarea de poda. Procurar, siempre que sea posible, que el horario de trabajo sea compatible con las exigencias y responsabilidades externas al trabajo para la conciliación de vida laboral, personal y familiar. 		
PLAZO	RESPONSABLE	COSTE
Un año	Dirección de la empresa	

BRIGADA DE PODA		
FACTOR DE RIESGO		
- Contenido del trabajo		
MEDIDA PREVENTIVA		
<ul style="list-style-type: none"> Incrementar las oportunidades de desarrollo de habilidades y conocimientos, evitando el trabajo monótono y repetitivo. Premiar y reconocer los esfuerzos efectuados verbalmente. Declarar las intenciones de la organización acerca de su visión y actitud hacia sus trabajadores y cómo estos son valorados por la organización. Informar al trabajador de las expectativas que se tienen depositadas en él. Garantizar respeto y consideración a los trabajadores. 		
PLAZO	RESPONSABLE	COSTE

Un año	Dirección de la empresa	
--------	-------------------------	--

BRIGADA DE PODA		
FACTOR DE RIESGO		
- Supervisión y participación		
MEDIDA PREVENTIVA		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecer medios para la participación de los trabajadores como: buzones, paneles, reuniones, escritos, trato directo... 		
PLAZO	RESPONSABLE	COSTE
Un año	Dirección de la empresa	

Tabla 13. Grupo de especialistas

GRUPO DE ESPECIALISTAS		
FACTOR DE RIESGO		
- Carga mental		
MEDIDA PREVENTIVA		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se deberá estudiar la posibilidad de mejorar los medios de comunicación vertical existentes en la actualidad. ▪ Se deberá estudiar la posibilidad de facilitar información clara e inequívoca de las responsabilidades y funciones del trabajador, de los objetivos (cantidad y calidad del trabajo), de los métodos y medios de trabajo, de los plazos, etc. ▪ Mejorar las redes de información y comunicación organizacional (ordenes ordinarias y extraordinarias) ▪ Proporcionar a los trabajadores una información clara y precisa de lo que deben hacer en el desempeño de su trabajo. ▪ Establecer los planes formativos conforme a las necesidades de la organización y de los trabajadores. 		
PLAZO	RESPONSABLE	COSTE
Un año	Dirección de la empresa	

CONSIDERACIONES FINALES

Con el objeto de dar cumplimiento al derecho de información, consulta y participación de los trabajadores, el empresario o la persona en quien éste delegue, deberá poner en conocimiento de los delegados de prevención o, en su defecto, de los representantes de los trabajadores los resultados de la evaluación de los riesgos y las medidas a adoptar.

Este documento, deberá revisarse una vez la empresa implante las acciones correctoras, para verificar la eficacia de las medidas preventivas propuestas.

En su caso se revisará cuando cambien las condiciones de trabajo, o el puesto de trabajo sea ocupado por trabajadores especialmente sensibles a las condiciones del puesto, trabajadoras embarazadas, en estado de lactancia, menores o cuando se detecten daños a la salud de los trabajadores.

La empresa debe asumir, directamente y bajo su total responsabilidad, la ejecución y puesta en práctica de las medidas preventivas propuestas, que deberán planificarse estableciendo prioridades en base a la magnitud del riesgo y número de personas expuestas, asignando los medios materiales necesarios y responsables de su ejecución y control, así como los recursos económicos precisos.

Recomendaciones generales por factores de riesgo

A continuación se presentan una serie de propuestas, recomendaciones y puntos de reflexión referentes a cada uno de los factores de riesgo contemplados, de forma que sirvan de ayuda en la fase de análisis e intervención a partir de los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario.

Tiempo de trabajo

- Favorecer las medidas que faciliten la flexibilidad horaria, especialmente para aquellos trabajadores que tienen personas a su cargo (niños, ancianos, personas dependientes...).

- Limitar el trabajo en fines de semana y festivos; cuando sea inevitable, compensarlo con tiempo de descanso.
- Establecer mecanismos que permitan la participación de los trabajadores en la organización de horarios y días de descanso, favoreciendo su autonomía.
- Facilitar el teletrabajo, siempre que sea posible.
- Evitar las horas extra y la prolongación de jornada más allá de lo establecido en la normativa específica correspondiente.
- Evitar los cambios repentinos de horario; organizar el tiempo de trabajo de manera que el trabajador disponga de la información lo antes posible.

Autonomía

- Potenciar un mayor control del trabajador acerca del orden y cantidad de tareas y ritmo de trabajo, así como del tiempo de descanso.
- El conocimiento claro de los objetivos a alcanzar y los ya logrados en cada momento permiten al trabajador establecer su ritmo de trabajo e introducir variaciones en el mismo.
- Prestar especial atención a aquellos puestos en que el ritmo de trabajo viene impuesto externamente: por la máquina, la tecnología, el proceso de trabajo, el público, el tráfico, etc. En estos casos, debe limitarse la exposición a este factor de riesgo, mejorar el apoyo social de compañeros y superiores, disponer de los recursos adecuados para realizar el trabajo.
- Favorecer la autonomía en cuanto a las decisiones sobre la distribución y planificación de las tareas, el método de trabajo a seguir, la distribución del espacio y mobiliario, etc.

Carga de trabajo

- Programar el volumen de trabajo y el tiempo necesario para su desarrollo.

- Estructurar y distribuir la asignación de tareas de manera equilibrada entre los trabajadores, evitando los esfuerzos intensos y continuados.
- Investigar, y corregir, las causas por las que los tiempos asignados para la realización de la tarea son escasos: dificultad de la tarea, cantidad excesiva, inadecuación de los recursos (materiales, humanos, económicos, etc.).
- Prestar especial atención a aquellos puestos donde los errores pueden tener consecuencias graves para la producción o el servicio que se presta.
- Tan negativo es un exceso de información en calidad o cantidad, como un defecto de la misma. Detectar el origen del problema y buscar un punto de equilibrio.

Demandas psicológicas (cognitivas + emocionales)

- Proporcionar los medios y recursos adecuados para realizar el trabajo (incluyendo la dotación de personal).
- Potenciar el trabajo en equipo y la comunicación.
- Reconocer y hacer visible el trabajo que realizan las personas.
- Formar a los mandos en liderazgo participativo, equipos de trabajo, asertividad, etc.
- Combinar tareas, evitando la exposición prolongada a las mismas exigencias (atención a usuarios, memorización, tareas de precisión, etc.).
- Establecer pausas que permitan la recuperación adecuada.
- Establecer mecanismos que faciliten al trabajador tomar decisiones sobre el ritmo, la cantidad de trabajo, el método de trabajo, el momento de realizar las pausas.
- Proporcionar entrenamiento en habilidades de autocontrol, manejo de la distancia emocional con el usuario, afrontamiento de usuarios conflictivos, etc.

- Proporcionar soporte psicológico, y/o legal, cuando sea necesario (por ej, en exposición habitual a situaciones de elevado impacto emocional; en casos de agresiones, amenazas, situaciones de conflicto, etc.).

Variedad/Contenido

- Proporcionar tareas significativas, con sentido, que impliquen retos.
- Evitar los trabajos estrictamente controlados o pautados, así como los trabajos monótonos y repetitivos.
- Diseñar el contenido del trabajo ampliando al máximo las capacidades que deben ponerse en juego para desarrollarlo. Cuando se trate de un rediseño, practicar la ampliación y el enriqueciendo de tareas.
- Favorecer la utilización de habilidades y conocimientos diversos, la oportunidad de nuevos aprendizajes a través del trabajo.
- Reconocer adecuadamente el trabajo realizado, proporcionar feed-back sobre proceso y resultados.

Participación/Supervisión

- Definir, clarificar, comunicar claramente el nivel de participación que se otorga a los distintos agentes de la organización; en qué aspectos el ámbito de su capacidad de participación está limitado a la consulta, la propuesta, en cuales se dispone también de capacidad decisoria, de consulta, etc.
- Analizar los medios actuales existentes en su organización para canalizar la participación (buzones, paneles, reuniones periódicas, órganos de representación, encuestas, etc.); ¿son adecuados, ágiles, eficaces?, ¿qué aspectos podrían mejorarse?, ¿sería preciso crear nuevos canales de participación?.
- Evitar que los sistemas de control (de trabajo, tiempo, horarios...) generen una supervisión excesiva.

- Flexibilizar progresivamente la supervisión promoviendo la delegación en los trabajadores y la responsabilidad individual.

Interés por el trabajador/Compensación

- Practicar políticas de estabilidad en el empleo
- Establecer o revisar los planes de carrera y las posibilidades de promoción, garantizando la información, transparencia e igualdad de oportunidades. Mantener una oferta de formación continua adecuada a cada colectivo profesional.
- Establecer una política de personal sensible a las necesidades y circunstancias individuales (facilitando traslados de personal, planes de conciliación, etc.).
- Actualizar las remuneraciones atendiendo a la diversidad de colectivos ocupacionales dentro de la empresa.
- Establecer compensaciones complementarias (ayudas por hijos, gastos médicos, para transporte o para estudios, etc.).

Desempeño de rol

- Definir claramente las funciones, competencias y atribuciones de cada puesto de trabajo, los procedimientos a seguir, los objetivos de cantidad y calidad, el tiempo asignado, la responsabilidad, y el ámbito de autonomía disponible.
- Asegurarse de que esa información e instrucciones han llegado efectivamente a los trabajadores, si son entendidas, clarificadoras y útiles. Revisar los mecanismos y agentes que tienen un papel clave en ese proceso.
- Algunas situaciones que producen gran ansiedad y que es preciso evitar son las siguientes: realización de tareas innecesarias o de tareas que no pueden realizarse por no disponer de los recursos necesarios; encomienda de tareas que, para llevarse a cabo, exigen saltarse los métodos establecidos; recepción de

instrucciones incompatibles entre sí; realización de acciones que supongan un serio conflicto para el trabajador (moral, de sus creencias y valores, etc.).

Relaciones y apoyo social

- Para que existan relaciones personales es preciso que previamente exista contacto. El diseño del proceso de trabajo, la planificación de tareas y horarios, la distribución de los espacios de trabajo, las condiciones ambientales, deben contribuir a favorecer tal contacto.
- Revisar el papel de los mandos respecto a sus equipos de trabajo, proporcionando las condiciones necesarias para que ofrezcan: asistencia técnica y material, relaciones personales no sólo formales, sensibilidad a problemáticas personales, apoyo frente a otras instancias y reconocimiento del trabajo realizado.
- Disponer del personal adecuado y suficiente para cubrir bajas, permisos y descansos.
- Proporcionar formación específica adecuada sobre el trabajo en equipo.
- Garantizar un trato justo y no discriminatorio. Establecer medidas que impidan conductas competitivas entre compañeros (sistemas de remuneración, acceso a información y formación, sistemas de promoción, etc.)
- Difundir, por parte de la dirección, declaración pública que rechace explícitamente conductas de acoso o violencia, y establecer procedimientos internos para gestionar los posibles casos que se produzcan.

X. CONCLUSIONES

Los riesgos psicosociales existen, afectan a la salud física y mental, y tienen su origen en la organización del trabajo. Requieren de diferentes métodos de medición e investigación, los cuales deben brindar información que sirva de base para la identificación de los factores problemáticos y el establecimiento de las medidas de control y estrategias de prevención.

La evaluación presentada resalta la importancia de establecer un programa de prevención y manejo del estrés con el objetivo de reducir y controlar la incidencia de los casos disminuyendo consigo los índices de accidentalidad, absentismo, rotación y los altos costos para las empresas, incrementando el sentido de pertenencia, compromiso, la productividad y el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Sabemos ahora que el estrés es una respuesta física y emocional a demandas que suponen una amenaza, que forma parte de la existencia del ser humano y que la vida está llena de circunstancias estresoras, aunque no solo sean negativas (iniciar un nuevo empleo, una nueva vida en pareja, un hijo), hay tensión y se produce estrés.

La normativa no va mal encaminada, aunque todavía queda mucho por hacer; como ejemplo nuestra LPRL no destaca los riesgos psicosociales expresa y directamente como hace con los agentes físicos, químicos o biológicos. Si bien es verdad que son difíciles de medir ya que requieren de una “medición” hermética y subjetiva dependiente de las características del observador.

No hay fórmula exacta para afrontar el estrés en todos los casos, sin embargo hay pautas generales que ayudan a afrontarlo, como por ejemplo encontrar apoyo social, usar técnicas de relajación, un estilo de vida saludable, ver la amenaza como desafío, buscar el lado bueno de la situación o hacerse cargo de las circunstancias, afrontándolas como parte natural de la vida y que nuestra salud se beneficie del logro de confrontarlo.

XI. BIBLIOGRAFÍA

ALCOCER DE LA HERA, C.M., MARTÍNEZ IÑIGO, D., RODRÍGUEZ MAZO, F Y DOMÍNGUEZ BILBAO, R. *Introducción a la psicología del trabajo*, McGraw-Hill, 2004.

AZCUENAGA LINAZA, LM: *Manual Práctico de la Prevención de Riesgos Emergentes: Riesgos Psicosociales, Acoso Laboral, Carga Mental, Burnout, Estrés Laboral, Riesgos Biológicos*, FUND. CONFEMETAL, 2011.

DEL HOYO DELGADO, MA. *Estrés Laboral*, Servicio de Ediciones y Publicaciones. I.N.S.H.T. Madrid 2004

LOPEZ ROSETTI, D. *Estrés, Epidemia del Siglo XXI*, Lumen, 2013.

MORÁN ASTORGA, C: *Estrés, Burnout y Mobbing, Recursos y estrategias de afrontamiento*. Amarú Ediciones, Salamanca, 2009.

MORÁN ASTORGA, C: *Una Psicología en el ámbito laboral, Competencias para recursos humanos*, Amarú Ediciones, Salamanca, 2012.

RUIZ-FRUTOS, C. GARCÍA, AM. DELCLÒS, J. Y BENAVIDES, FG: *Salud laboral: Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales. 4ª ed*, Masson, 2013.

SANCHEZ-ANGUITA MUNOZ, A: *Salud laboral. Autoeficacia, ansiedad y satisfacción*. Amarú Ediciones, 2006.

URRUTIKOSEA BARRUTIA, M., “Reflexiones en torno a la prevención de los riesgos psicosociales” *Revista de Derecho Social* nº 39, 2007.

NORMAS Y ENTIDADES

AGENCIA EUROPEA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

ESTRATEGIA COMUNITARIA PARA LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO (2007-2012)

GUÍA SOBRE EL ESTRÉS RELACIONADO CON EL TRABAJO

LEY 31/1995, DE 8 DE NOVIEMBRE, DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

NOTAS TÉCNICAS DE PREVENCIÓN 703 Y 704 DE 2006 DEL INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE

ORDEN ESS/1451/2013, DE 29 DE JULIO

REAL DECRETO 39/1997, DE 17 DE ENERO.

REAL DECRETO 1644/2008, DE 10 DE OCTUBRE

REAL DECRETO 277/2003 RELATIVO AL TÍTULO DE TÉCNICO SUPERIOR EN
PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

REGLAMENTO DE LOS SERVICIOS DE PREVENCIÓN