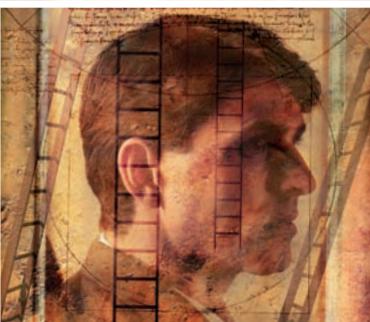
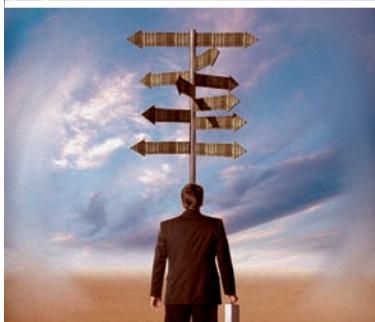
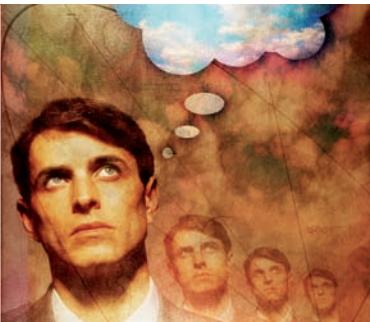


Factores de riesgo psicosocial...



...en
el trabajo



Autores:

Fernando Mansilla Izquierdo y Alejandra Favieres Cuevas.

Coordinación:

Imagen Corporativa e Impresión (Unidad de Comunicación):

Dionisio Aranda Rocha

Introducción	5..
Gráfico de los Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo.....	6
a. Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo	7
1... Factores relacionados con el entorno de trabajo	8
1.1. Condiciones ambientales	8
1.2. Diseño del puesto de trabajo.....	9
2... Factores relacionados con las tareas y las funciones	10
2.1. Ritmo de trabajo	11
2.2. Monotonía / Repetitividad.....	11
2.3. Iniciativa / Autonomía.....	11
2.4. Carga de trabajo.....	11
2.5. Nivel de responsabilidad.....	13
2.6. Desempeño de rol.....	13
3... Factores relacionados con la organización del tiempo de trabajo.....	15.
4... Factores relacionados con la estructura de la organización del trabajo.....	17..
4.1. Estilo de mando.....	17...
4.2. Participación en la toma de decisiones.....	18
4.3. Comunicación en el trabajo.....	18.
4.4. Relaciones Interpersonales en el trabajo.....	19
4.5. Condiciones de empleo.....	20..
b. Consecuencias, patologías y prevención de los riesgos psicosociales.....	21
5... Consecuencias de los riesgos psicosociales y patología en que puede expresarse	22
5.1. Estrés Laboral.....	22...
5.2. Síndrome de Quemarse por el Trabajo o Síndrome de Burnout	23.
5.3. Acoso Laboral o Mobbing.....	23.
5.4. Patologías.....	24...
6... La intervención como prevención	25
6.1. Intervención sobre el Trabajador	26
6.2. Intervención sobre la Organización.....	26

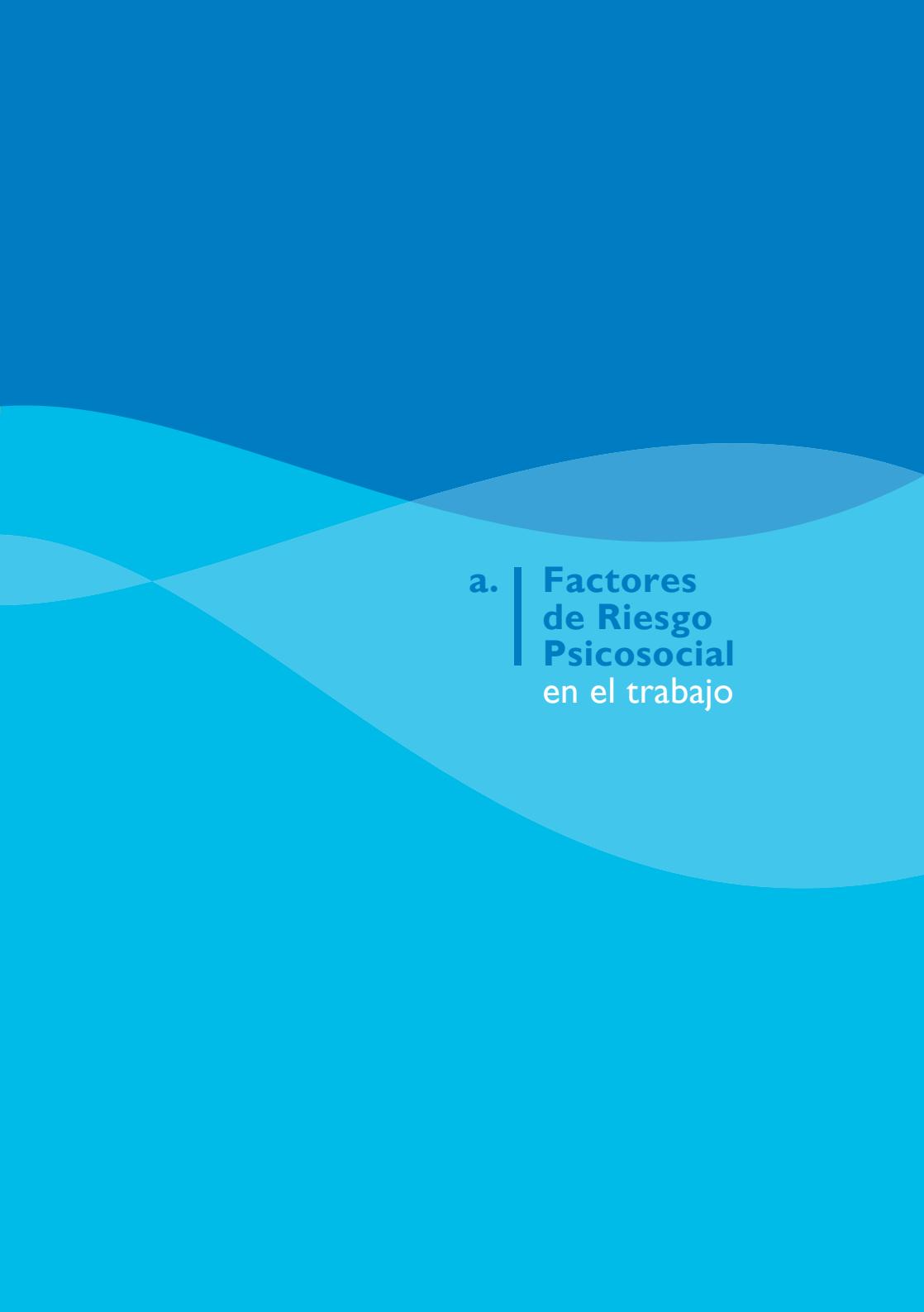


Los factores de riesgo psicosocial abarcan, por una parte, las características de las condiciones de trabajo, las interacciones entre los trabajadores y la organización, y por otra parte; las características del trabajador (percepción, experiencias...), sus necesidades y su situación personal fuera del trabajo.

Por tanto, comprenden aspectos de las condiciones ambientales, de la organización, de los sistemas de trabajo y de las relaciones humanas en el trabajo. Y pueden afectar, a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto al bienestar y la salud del trabajador; como al desarrollo del trabajo.

Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo





a. | **Factores
de Riesgo
Psicosocial
en el trabajo**



..... I

Factores relacionados con el entorno de trabajo

1.1. Condiciones ambientales

Las condiciones ambientales son fundamentalmente los **agentes físicos** (ambiente lumínico - reflejos, deficiente iluminación -, ambiente termohigrométrico - temperatura, humedad -, ruido, vibraciones, radiaciones...), los **agentes químicos** (humo, polvo, vapores, disolventes, desinfectantes...) y los **agentes biológicos** (hongos, virus, bacterias...) que rodean al trabajador en su lugar de trabajo, y que pueden generar insatisfacción, falta de confort e incluso afectar la salud del trabajador.



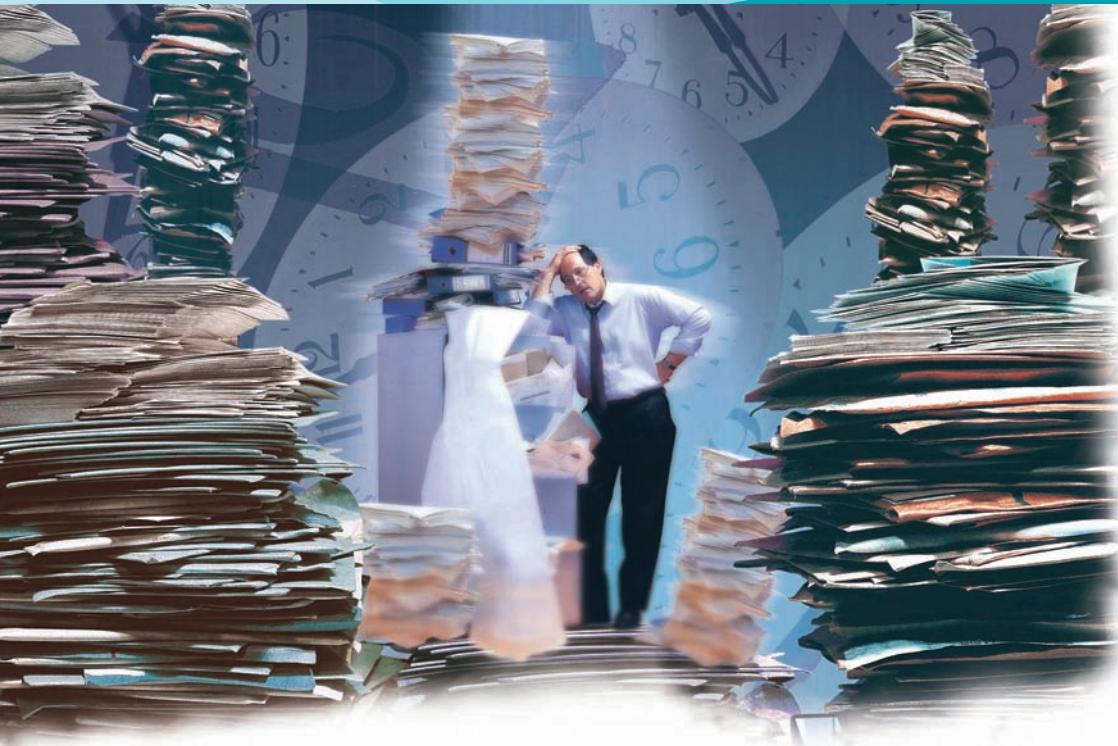
1.2. Diseño del puesto de trabajo

El diseño del puesto de trabajo pretende conseguir la correcta adecuación (ergonómica) de las medidas geométricas del puesto de trabajo a las características corporales del trabajador.

Estos factores ejercen una importante influencia sobre el trabajador, y aunque son considerados generalmente como ergonómicos, si no son los adecuados despiertan tensiones y otros efectos como fatiga mental, estrés, etc.

Estos factores son:

- **Equipo de trabajo** (maquinaria, pantalla de visualización, vehículo...)
- **Posición de trabajo** (de pie, agachado, sentado, con los brazos en alto...)
- **Mobiliario** (silla, mesa, dimensiones, color, mate, con brillos...)
- **Espacio de trabajo** (espacio libre bajo la mesa, anchura para realizar movimientos, densidad de ocupación, distancia entre los trabajadores –proxemia–...)
- **Presentación de la información** (complejidad del sistema informático, documentos, definición de pantallas...)
- **Planos y alcance** (elementos que normalmente utiliza el trabajador por contacto visual o directo con manos y pies, pueden ser cortos, largos...)



2

Factores relacionados con **las tareas y las funciones**

La actividad laboral puede resultar satisfactoria, gratificante e interesante o puede llegar a convertirse en un acto monótono, aburrido e ingrato.

En las tareas y funciones, se han de tener en cuenta un grupo de factores que si no son los adecuados, pueden llegar a convertirse en desencadenantes de trastornos para la salud de la persona (fatiga, trastornos psicofísicos, estrés...) y/o fuente de insatisfacción laboral.

2.1. Ritmo de trabajo

Tiempo requerido para la realización del trabajo. Los factores más significativos que pueden estar determinando el ritmo laboral en un puesto son: trabajar con plazos ajustados, exigencia de rapidez en las tareas, recuperación de retrasos, velocidad automática de una máquina, competitividad entre compañeros, normas de producción, cantidad de trabajo a realizar, control jerárquico directo con presiones de tiempo, etc.

2.2. Monotonía / Repetitividad

Se ha establecido la existencia de relación entre el trabajo monótono y repetitivo, y la insatisfacción laboral de trabajador. Para que un trabajo sea interesante debe ser variado y debe tener una cierta multiplicidad de tareas y de atribuciones.

2.3. Iniciativa / Autonomía

Hace referencia a la posibilidad que tiene el trabajador de organizar su trabajo, regulando su ritmo, determinado el orden y la forma de realizar las tareas.

2.4. Carga de trabajo

La carga de trabajo es el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se somete al trabajador a lo largo de su jornada laboral. De manera que la carga de trabajo, tanto **física** como **mental**, es un factor de riesgo presente en muchas actividades laborales.

La **carga física** se produce cuando se sobrepasan los límites del trabajador en tareas que implican un trabajo muscular, y aparece la fatiga física.

La **carga mental** se produce cuando las exigencias cognitivas no se adaptan a la capacidad de respuesta del trabajador y se realiza un uso excesivo en tiempo y/o intensidad de funciones cognoscitivas, y aparece la fatiga mental.

En la carga de trabajo mental distinguimos dos situaciones:

- **Sobrecarga de trabajo.-** Se genera cuando el volumen de trabajo, la complejidad de la tarea y el tiempo disponible para realizarla, están por encima de la capacidad del trabajador para responder a la tarea.

Sobrecarga Cuantitativa: - Volumen de trabajo excesivo

Sobrecarga Cualitativa: - Complejidad de la tarea excesiva
- Altas demandas intelectuales



- **Subcarga de trabajo.-** Se genera cuando el volumen de trabajo está muy por debajo del necesario para mantener el mínimo nivel de activación en el trabajador o la tarea no implica ningún compromiso mental resultando para el trabajador insuficiente y produciéndole rechazo, y estados similares a la fatiga

Subcarga Cuantitativa: - Volumen de trabajo insuficiente

Subcarga Cualitativa: - Tareas demasiado sencillas
- Bajas demandas intelectuales

2.5. Nivel de responsabilidad

Para que el trabajo sea satisfactorio el nivel de responsabilidad del trabajador debe ser adecuado a la capacidad del mismo y a los recursos disponibles.

2.6. Desempeño de rol

El rol de cada trabajador es el patrón de comportamiento que se espera de quién desempeña un puesto de trabajo con independencia de la persona que sea. Es decir, es el conjunto de expectativas sobre conductas asociadas con el puesto laboral, tanto por parte de él mismo como de los demás.

Dos situaciones:

- **Ambigüedad de Rol.**- Se genera cuando no están claramente definidas las tareas o hay **falta de definición por información incompleta, poco concisa y muy cambiante sobre:**
 - los objetivos del trabajo,
 - las responsabilidades,
 - la comunicación y las relaciones,
 - la autoridad, y
 - los procedimientos.
- **Conflictos de Rol.**- Se produce cuando hay **demandas**, exigencias en el trabajo que son entre sí **incongruentes o incompatibles** para realizar el trabajo:
 - por expectativas divergentes dentro de la propia organización,
 - por incompatibilidad temporal,
 - por conflictos con el propio sistema de valores y creencias, o
 - por conflicto entre los distintos roles individuales.

Las situaciones de ambigüedad y conflicto de rol en el trabajo repercuten negativamente en el bienestar psicológico, y son una fuente importante de estrés laboral.



.....3.....

Factores relacionados con **la organización del tiempo de trabajo**

Una adecuada o inadecuada organización, planificación y distribución del tiempo de trabajo puede incidir positiva o negativamente en el desempeño de la actividad del trabajador, repercutiendo directa e indirectamente en él, en la institución y en su entorno.

Los factores a tener en cuenta son:

- **Jornada laboral.**- Partida, continua, a turnos, introducción de horarios nuevos, horas extraordinarias...
- **Pausas de trabajo.**- Descansos durante la jornada laboral, descansos semanales, días laborables, períodos vacacionales, festivos...
- **Características de horario.**- Restringido, flexible...
- **Trabajo nocturno o por turnos.**- Está relacionado con ciertas repercusiones sobre el trabajador, tanto a nivel fisiológico, como psicológico o emocional.



.....4.....

Factores relacionados con **la estructura de la organización del trabajo**

4.1. Estilo de mando

El estilo de mando influye en el clima laboral y en las relaciones entre los trabajadores y entre éstos y los jefes. Y se ha diferenciado en:

- **Estilo autocrático:** Basado en el principio de autoridad, por lo que el jefe no informa de los objetivos, sólo da consignas.
- **Laissez faire (Dejar hacer):** Hay la convicción de que la exigencia de un mínimo esfuerzo asegurará una adecuada situación laboral, y el jefe se inhibe en situaciones conflictivas, y no dirige, no da consignas y deja que el propio grupo se autocontrole.
- **Paternalista:** Prevalecen los intereses personales sobre las demandas de la organización, y el jefe quiere hacer todo él solo, no valora la iniciativa ajena ni promueve el liderazgo. Tiende a crear y mantener individuos infantiles, indecisos e inseguros y todos los trabajadores deben recurrir a él para solucionar sus problemas.

- **Democrático:** Se valora tanto la tarea como al individuo, y el jefe se centra en la tarea de coordinación del grupo, tomando las decisiones de forma conjunta el jefe y el grupo.

El estilo democrático es el más adecuado para dirigir cualquier organización laboral, porque favorece la participación de los trabajadores; así como la colaboración y el compañerismo, y contribuye a la aparición de una verdadera conciencia de grupo.

4.2. Participación en la toma de decisiones

La falta de participación de los trabajadores en la toma de decisiones es un factor causante de ansiedad y estrés, en la medida en que su ausencia conlleva a una falta de control del trabajador sobre las condiciones de trabajo. Por tanto, hay que tener en cuenta:

- **Los medios de participación.**- Si existen o no, buzones, reuniones, delegados, etc., también se ha de tener en cuenta si son adecuados o no.
- **La política de incentivos / motivación.**- Disponer o no de prestaciones sociales, ayudas, plan de pensión, cheque de comida, seguro médico, premios...
- **La estabilidad / inseguridad en el empleo:**- Despidos, contrataciones, rotación de plantilla...

4.3. Comunicación en el trabajo

El diseño de la organización debe propiciar la comunicación entre los trabajadores en la actividad laboral, y puede ser:

- **Comunicación formal.**- Sirve para orientar los comportamientos hacia los principios, las normas y las metas de la organización. Pueden establecerse tres tipos:
 - **Comunicación vertical ascendente** (de los subordinados hacia el jefe): permite conocer los puntos de vista y canalizar las iniciativas de los trabajadores,

- **Comunicación vertical descendente** (del jefe hacia los subordinados): facilita el establecimiento de los objetivos y las directrices de la organización, y
- **Comunicación horizontal** (entre compañeros): facilita el apoyo emocional entre los trabajadores y hace posible la coordinación de actividades y la resolución de conflictos.
- **Comunicación informal.**- Favorece el desarrollo de la actividad profesional a través de los contactos entre compañeros, y sirve de válvula de escape a quejas interpersonales, conflictos y frustraciones en el trabajo.



4.4. Relaciones Interpersonales en el trabajo

Aunque se tiende a pensar que una buena relación interpersonal en el trabajo es aquella en la que no hay discrepancias entre los trabajadores, lo lógico es que como en otras las relaciones humanas haya divergencias entre los

compañeros y entre los subordinados y los jefes, porque se pueden tener visiones distintas acerca de los objetivos, tareas, procedimientos, expectativas... pero si se establece entre los trabajadores una actitud de respeto (tener en cuenta las creencias y sentimientos de los demás), comprensión (aceptar a los demás como personas, con sus limitaciones, sus necesidades, debilidades y características personales) cooperación (unir los esfuerzos hacia el mismo objetivo) y cortesía (mantener un trato amable y cordial) se conseguirá una atmósfera laboral de comprensión y de armonía que facilitará la solución de cualquier conflicto interpersonal y favorecerá un buen clima laboral.

4.5. Condiciones de empleo

Las condiciones de empleo y las posibilidades del trabajador para desarrollar su carrera profesional ejercen un peso específico en la motivación y satisfacción laboral.

- **Severidad y probabilidad de la exposición a riesgos o accidentes.**
- **Movilidad geográfica.-** Puede motivar o suponer insatisfacción si el trabajador no la desea.
- **Situaciones temporales.-** Reestructuraciones, fusiones, reducción de plantilla....
- **Accesibilidad del lugar de trabajo.-** La buena comunicación (medios de transporte) al lugar de trabajo es un factor que influye en la satisfacción del trabajador.
- **Tipo de contrato.-** Funcionario, laboral, interino, temporal, indefinido, a tiempo parcial, etc.
- **Posibilidad de elección de vacaciones.-** Libre, limitada, etc.
- **Salario.-** Pagas extras, pago o no de horas extraordinarias, incentivos, etc.
- **Desarrollo de Carrera Profesional.-** Hace referencia a las posibilidades de promoción, a la proyección profesional y a los planes de formación e información dentro de la organización.

b. **Consecuencias,
patologías
y prevención
de los riesgos
psicosociales**



.....5.....

Consecuencias de los **riesgos psicosociales y patología** en que puede expresarse

Cuando las condiciones de trabajo no son las adecuadas y se favorecen los riesgos psicosociales, aparecen alteraciones que podemos encuadrar en el **Estrés Laboral**, el **Síndrome de Quemarse por el Trabajo** o Síndrome de Burnout y el **Acoso Laboral** o Mobbing.

5.1. Estrés Laboral

El Estrés Laboral surge cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de las mismas es baja. Y también se produce cuando existe un desequilibrio entre el alto esfuerzo (demandas, obligaciones, etc.) y la baja recompensa (sueldo, estima, etc.).

5.2. Síndrome de Quemarse por el Trabajo o Síndrome de Burnout

Se ha conceptuado como un agotamiento físico y mental, y se caracteriza por tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo.

Se da específicamente en aquellas profesiones que mantienen un contacto directo y constante con personas que son beneficiarias del propio trabajo (docentes, sanitarios, trabajadores sociales, etc.).



5.3. Acoso Laboral o Mobbing

Hace referencia al hostigamiento psicológico que se da en el ámbito laboral producido por las conductas hostiles, dirigidas de maneras sistemática por uno o varios trabajadores contra otro (victima), con una frecuencia de al menos una vez a la semana y durante un tiempo prolongado de más de seis meses.

Las conductas de hostigamiento pueden ser: impedir que la víctima se exprese, aislarla, menospreciarla frente a sus compañeros, desacreditarla en su trabajo o incluso comprometer su salud.

Distinguimos tres tipos de **Acoso Laboral**:

- **Ascendente.**- Se produce cuando un trabajador de nivel jerárquico superior es atacado por uno o varios de sus subordinados. Es el tipo de acoso menos frecuente.
- **Descendente.**- Se da cuando un trabajador de nivel jerárquico inferior es atacado por uno o varios trabajadores que ocupan posiciones superiores en la jerarquía de la empresa. Es el tipo de acoso laboral más frecuente.
- **Horizontal.**- Se crea cuando un trabajador es acosado por uno o varios compañeros que ocupan su mismo nivel jerárquico.

5.4. Patologías

Aunque el efecto de la interacción entre la persona y sus condiciones de trabajo no se traduce inmediatamente en alteraciones de la salud; si la situación problemática se cronifica; las consecuencias pueden llegar a expresarse en trastornos como:

- **Trastornos Cardiovasculares.**- Hipertensión, Hipotensión, Arritmias...
- **Trastornos Musculoesqueléticos.**- Temblores, Tics, Contractura muscular...
- **Trastornos Respiratorios.**- Asma, Hiperventilación, Sensación de ahogo...
- **Trastornos Gastrointestinales.**- Úlcera Péptica, Dispepsia, Colón Irritable, Hiperacidez Gástrica, Trastorno en la Motilidad Intestinal –estreñimiento, diarrea–....
- **Trastornos Endocrinos.**- Hipoglucemia, Hipertiroidismo, Hipotiroidismo...
- **Trastornos Dermatológicos.**- Sensación de picor en la piel, Sudoración Excesiva, Dermatitis, Alopecia...
- **Trastornos Mentales y del Comportamiento.**- Dolor Crónico, Cefalea, Trastornos de Ansiedad, Trastornos Depresivos, Trastornos del Sueño, Drogodependencia, Trastornos de la Personalidad, Trastorno Obsesivo-Compulsivo, Trastornos de la Sexualidad...



.....6.....

La intervención como prevención

Para llevar a cabo la intervención en prevención es necesario:

- 1. Conseguir el apoyo de los órganos directivos**
- 2. Identificar, analizar y valorar las causas**
- 3. Proponer soluciones**
- 4. Diseñar la intervención**
- 5. Llevar a cabo la intervención.**

Son más recomendables las medidas de carácter global, organizativas y colectivas que las medidas particulares sobre el individuo. Las actividades de prevención individual han de ser posteriores o complementarias a las actividades de prevención organizacional.

6.1. Intervención sobre el Trabajador

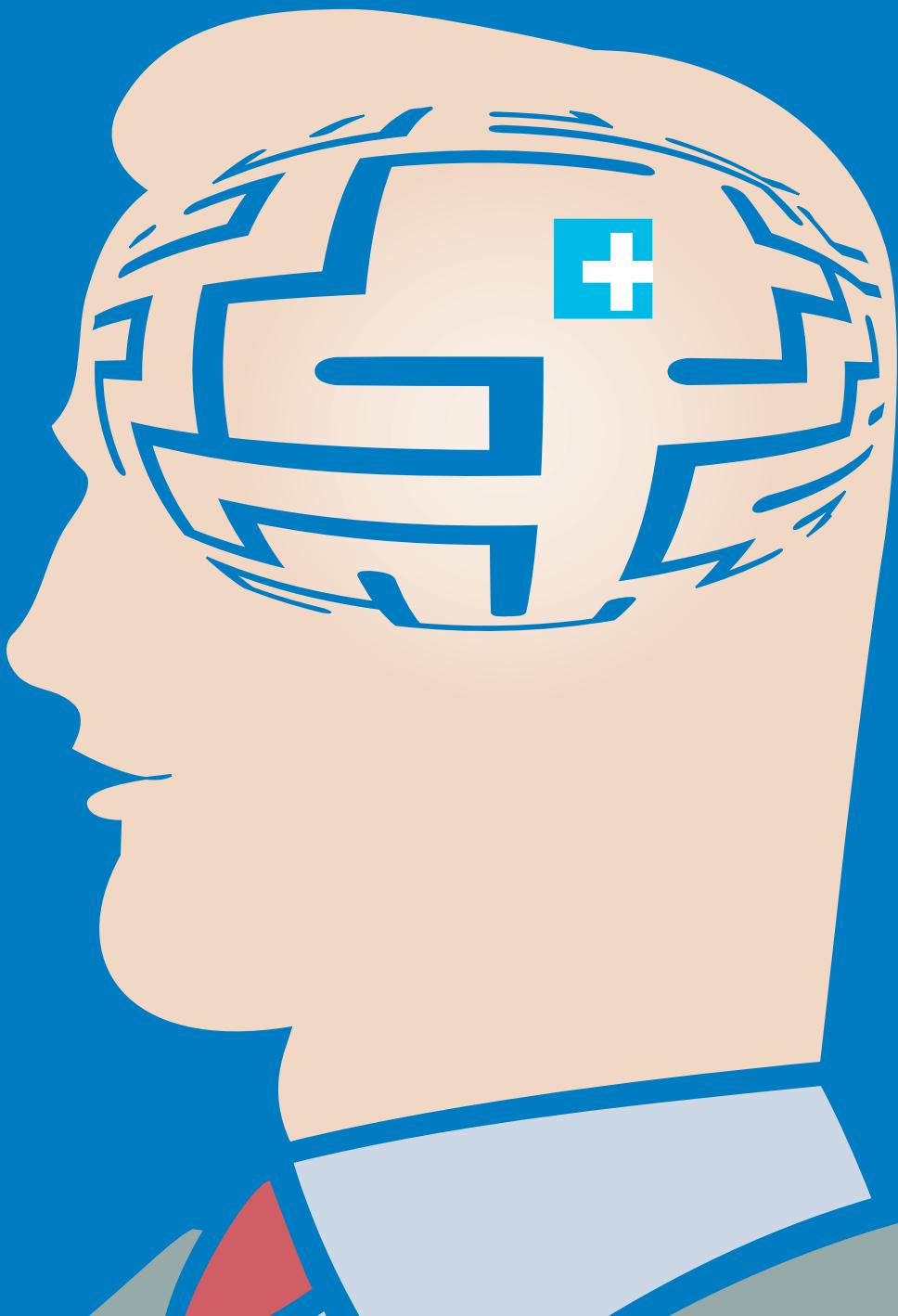
Consisten en dotar a los individuos de estrategias de adaptación sobre algunos aspectos que son difícilmente abordables mediante medidas organizativas.

- **Técnicas Generales.**- Dieta adecuada, apoyo social, fomento de la distracción y el buen humor.
- **Técnicas Cognitivas.**- Reorganización cognitiva, desensibilización sistemática, inoculación de estrés y detención de pensamiento.
- **Técnicas Fisiológicas.**- Relajación muscular, relajación autógena y control de la respiración.
- **Técnicas Conductuales.**- Entrenamiento asertivo, entrenamiento en habilidades sociales, resolución de problemas y técnicas de autocontrol.

6.2. Intervención sobre la Organización

Es la primera intervención que debe realizarse. La intervención sobre la organización del trabajo va encaminada a conseguir que se facilite la autonomía, el desarrollo y la satisfacción en el trabajo, promoviendo las actitudes de cooperación. Las medidas de prevención que se indican son:

- **Modificar la organización del trabajo.**- Enriqueciendo y ampliando tareas, rotando tareas y puestos..., dando mayor autonomía, delegando responsabilidades, etc.
- **Mejorar el medio ambiente de trabajo.**- Controlando los riesgos, adecuando el ambiente físico (temperatura, iluminación, colores...).
- **Modificar el espacio.**- Estableciendo medidas para evitar el hacinamiento o el aislamiento en los lugares de trabajo.
- **Racionalizar el tiempo de trabajo.**- Estableciendo pausas y descansos adecuados.
- **Suministrar información sobre los procesos de trabajo.**- Informando anticipadamente de los cambios tecnológicos.
- **Posibilitar la comunicación formal e informal entre los trabajadores.**
- **Favorecer la participación de los trabajadores.**- En las medidas de organización, en la toma de decisiones, en los métodos de trabajo, etc.



Factores de riesgo psicosocial...



...en
el trabajo

Más información en Línea**madrid**:

010Líneamadrid****

madrid.es

madridsalud.es