



ASOCIACIÓN PARA LA
PREVENCIÓN DE
ACCIDENTES

e-PREVENGA

ESTRÉS Y RIESGOS
PSICOSOCIALES

 **mutua**
intercomarcal

Asesoramos y orientamos en la integración de la prevención de riesgos laborales



MUTUA INTERCOMARCAL

Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 39



Copyright propiedad de la Asociación para la Prevención de Accidentes (APA).
Portuetxe, 14 | Edificio Ibaeta - 20018 San Sebastián.
www.apaprevencion.com
Prohibida la reproducción total o parcial de esta publicación,
sin expresa autorización del propietario del copyright.
Diseño: cris@crisperez.es



Plan general de actividades preventivas de la Seguridad Social 2015



Históricamente, los servicios de prevención de riesgos laborales se han enfrentado a temas de seguridad, higiene y ergonomía, mientras que, los factores psicosociales no se consideraban una prioridad.



El estrés se ha convertido en uno de los principales problemas para la salud y la seguridad laboral

En el contexto actual de crisis económica y de transformación del mercado laboral, los riesgos psicosociales y, en particular, el estrés se han convertido en uno de los principales problemas para la salud y la seguridad laboral.

Son pocas las personas que todavía no han tenido sensación de estrés en el trabajo. En concreto, **el 58% de los trabajadores españoles afirma haberlo sufrido.**



INTRODUCCIÓN

De manera ocasional, nos afecta a todos ya sea **por presión o por exceso de responsabilidad**; el problema surge cuando se vuelve crónico.

En España, aproximadamente el 14 % de los hombres y el 20 % de las mujeres afirman tener problemas de estrés, ansiedad o nerviosismo, y lo consideran debido o agravado por su trabajo. Aunque únicamente un 44 % acude a su médico de cabecera.

El estrés puede ser resultado, entre otros factores psicosociales, de una mala organización laboral, de exceso de presión o de trabajo; aunque también de un problema individual o de las circunstancias personales de cada trabajador.

Sólo un 44% de los españoles que sufren estrés lo consulta con su médico de cabecera

Después de los trastornos musculoesqueléticos relacionados con el trabajo, es el problema de salud más frecuentemente denunciado en Europa.





1. ¿QUÉ SON LOS RIESGOS PSICOSOCIALES?

Los riesgos psicosociales se pueden resumir en el estrés laboral, la violencia en el trabajo y la fatiga de los trabajadores, motivada por la ordenación del tiempo de trabajo, fundamentalmente trabajo nocturno y a turnos.

Los riesgos psicosociales son aquellos aspectos del diseño, organización y dirección del trabajo y de su entorno social que pueden causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los trabajadores.

El estrés es la respuesta psicofisiológica del individuo ante situaciones percibidas como adversas.

El estrés relacionado con el trabajo se puede definir como las reacciones físicas y emocionales negativas que se generan cuando las exigencias laborales (sobrecarga, falta de autonomía, de tiempo, de apoyo, etc.) superan las capacidades y los recursos del trabajador.

No es una enfermedad pero, si se padece de forma prolongada, se convierte en **un riesgo para la seguridad y la salud** que puede desembocar en enfermedades físicas y mentales.



A pesar de no ser una enfermedad, sufrir estrés de forma prolongada se convierte en un riesgo para la seguridad y la salud

Se debe distinguir entre:

- **Eustrés o estrés positivo:** Es la adecuada motivación necesaria para culminar con éxito una prueba o situación complicada. Genera un incremento del rendimiento y la salud, es adaptativo y estimulante, siendo necesario para el desarrollo de la vida en bienestar.
- **Distrés o estrés negativo:** Es la inadecuada activación psicofisiológica que conduce al fracaso. Es el generado por una sensación de fracaso ante un esfuerzo a realizar. Dañino y desmoralizante, produce sufrimiento y desgaste personal. Comienza cuando el estrés sigue aumentando en tanto la salud y el rendimiento disminuyen.

La violencia supone una conducta de maltrato o agresión ilegítima hacia otras personas. Puede ser tanto física como psicológica y dentro de esta última se encuentran todas las formas de acoso laboral. Respecto a la violencia laboral se puede considerar según:

1. El origen o personas implicadas y la relación existente entre las mismas:

- **Violencia externa de tipo 1:** quienes llevan a cabo las acciones violentas no tienen ninguna relación de trato con la víctima.
- **Violencia externa de tipo 2:** existe algún tipo de relación “profesional” entre el causante y la víctima.
- **Violencia interna de tipo 3:** el causante de la misma tiene algún tipo de implicación laboral con el lugar afectado o con algún trabajador concreto de dicho lugar.

2. La naturaleza de la agresión o tipo de poder ejercido:

- **Violencia física.**
- **Violencia psíquica.**
- **Violencia moral:** la conducta más típica es el acoso moral.

2. FACTORES DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

Las causas de los riesgos psicosociales se pueden clasificar de la siguiente manera:

- **Contenido del trabajo.** Monotonía, tareas sin sentido, fragmentación, falta de variedad, tareas desagradables, por las que se siente rechazo.
- **Carga de trabajo y ritmo de trabajo.** Sobrecarga o insuficiente trabajo, falta de control del ritmo, presión de tiempo, plazos.
- **Tiempo de trabajo.** Horarios muy largos o impredecibles, trabajo a turnos, trabajo nocturno.
- **Libertad de decisión y control.** Poca participación en la toma de decisiones, falta de control sobre el trabajo.
- **Cultura organizacional.** Poca comunicación, apoyo insuficiente para la resolución de problemas o el desarrollo personal, falta de definición de objetivos.



- **Papel en la organización.** Ambigüedad y conflicto del papel desempeñado, responsabilidad sobre personas.
- **Desarrollo profesional.** Estancamiento e incertidumbre, con una promoción inferior o superior a la correspondiente, bajo salario, inseguridad del empleo, baja valoración social del trabajo.
- **Relaciones interpersonales.** Aislamiento social o físico, poca relación con los superiores, conflictos interpersonales, falta de apoyo social.
- **Conciliación de la vida personal y laboral.** Conflictos entre el trabajo y el hogar, poco apoyo, problemas derivados de una doble carrera.
- **Trabajar solo.** Si se hace de cara al público y a clientes, se expone a la violencia de un tercero (agresión verbal, física).
- **Acoso psicológico o sexual:** victimización, humillación, conducta amenazante de los superiores o los compañeros. El acoso o mobbing puede suponer ataques tanto verbales como físicos, así como el aislamiento social.



3. EFECTOS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES



El estrés puede incluir un amplio abanico de trastornos, cuyos efectos son:

- **Psicológicos:** ansiedad, depresión, insatisfacción y desmotivación laboral, baja autoestima, trastornos mentales, incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental. Asimismo, a nivel conductual: propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, bulimia o anorexia, abuso de alcohol o tabaco, excitabilidad, conducta impulsiva, etc.
- **Fisiológicos:** trastornos cardiovasculares, digestivos, músculo-esqueléticos, respiratorios, alteraciones del sueño, cáncer, etc., en los que el estrés tendría el papel de precursor.
- **Socio-laborales:** absentismo, relaciones laborales pobres y baja productividad; alto índice de accidentes; disminución de la productividad, del rendimiento y de la calidad; antagonismo e insatisfacción. Así como alteraciones de la vida social y familiar.



4. CÓMO GESTIONAR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

En España, la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) establece la obligación de los empresarios de evaluar los riesgos. Además, el Real Decreto 39/1997 que aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención obliga a los empresarios a tomar medidas preventivas para evaluar y controlar los factores psicosociales y organizativos.

Por lo tanto, el empresario es responsable de aplicar un plan para prevenir o reducir los riesgos psicosociales, que permita a los trabajadores la participación y cree un entorno de trabajo psicosocialmente saludable.

Los riesgos psicosociales se evalúan y gestionan como los otros riesgos de seguridad y salud, mediante los principios de la actuación preventiva en el trabajo, que establece la LPRL en su artículo 15.

El empresario aplicará las medidas que integran el deber general de prevención previsto en el artículo anterior, con arreglo a los siguientes principios generales:

- Evitar los riesgos psicosociales**, potenciando el trabajo en equipo y la comunicación efectiva, eliminando el trabajo aislado y fomentando el apoyo social.
- Evaluar los riesgos que no se puedan evitar**, se debe realizar la evaluación de riesgos psicosociales para poderlos controlar.
- Combatir los riesgos en su origen**, prever para que las condiciones laborales no dañen la salud de los trabajadores.
- Adaptar el trabajo a la persona, atenuando el trabajo monótono y repetitivo** y reduciendo los efectos del mismo en la salud. Es decir, incentivar la autonomía del trabajador.
- Tener en cuenta la evolución de la técnica**, formando a los trabajadores.



f) **Sustituir lo peligroso por lo que entrañe poco o ningún peligro**, fomentando la consulta y participación de los trabajadores, y la transparencia organizativa.

g) **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, mediante por ejemplo la flexibilidad horaria para conciliar la vida familiar.

h) **Adoptar medidas que antepongan la protección colectiva a la individual.**

i) **Dar las debidas instrucciones a los trabajadores**, facilitando información adecuada y a tiempo.

La evaluación de riesgos psicosociales se integra dentro del Plan de Prevención que toda empresa debe realizar. El Técnico Superior en Prevención de Riesgos Laborales, con especialidad preventiva Ergonomía y Psicosociología Aplicada, es la persona capacitada para llevar a cabo dicha evaluación.

No existe un método de evaluación perfecto para todos los casos, por lo que deben analizarse sus ventajas e inconvenientes en cada situación concreta, aplicando técnicas combinadas cuantitativas (cuestionarios) y cualitativas (entrevistas individuales o grupos de discusión).

A la hora de optar por un método para evaluar los riesgos psicosociales es necesario tener en cuenta:

- La elección debe ser consensuada entre la Dirección y los representantes de los trabajadores.



- Que se adapte a las circunstancias, condiciones y características de la empresa.
- Que garantice el rigor de las técnicas, confidencialidad y anonimato de los datos recogidos.
- Que contemple medidas preventivas, su implantación y revisión de resultados para garantizar que es

El empresario es responsable de aplicar un plan para prevenir o reducir los riesgos psicosociales

un proceso de mejora continuo y no se acaba con la realización de la evaluación.

Para que los resultados sean óptimos es imprescindible que el trabajador colabore con la empresa, con la dirección y/o con el sindicato o representante de los trabajadores.

No sólo para comunicar dificultades sino para proponer soluciones. No olvidemos que son quienes mejor conocen y comprenden los problemas en su lugar de trabajo. La participación de los trabajadores exige un diálogo bidireccional entre los empresarios y el personal que permita, además de compartir opiniones e información, adoptar decisiones conjuntamente.

Involucrar a los trabajadores en el desarrollo de medidas preventivas también mejora el estado de ánimo y garantizará que las medidas adoptadas sean adecuadas y eficaces.

Además, el empresario tiene el deber de promover condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo, y arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto del mismo.

Entender las dificultades de los trabajadores fuera del trabajo, aunque no forme parte de la responsabilidad del empresario, también contribuirá a fomentar un mejor entorno de trabajo.

5. BENEFICIOS DE LA GESTIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES



Los riesgos psicosociales y el estrés laboral suponen costes elevados para las organizaciones y las economías nacionales. Su gestión no es sólo una obligación legal y moral, sino que beneficia a todos porque supone para:

- **Los trabajadores**, mayor bienestar y satisfacción laboral.
- **Los directivos**, un personal sano, motivado y productivo.
- **Las empresas**, una mejora general del rendimiento, menor índice de absentismo y presentismo, así como menor índice de accidentes y lesiones laborales con mayor grado de permanencia de los trabajadores en sus puestos.
- **La sociedad**, una reducción de los costes y cargas para las personas y la sociedad en su conjunto.



6. MEDIDAS PARA DISMINUIR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

La mejor solución para eliminar los riesgos psicosociales es afrontarlos en su origen pero no siempre es posible por lo que hay que tratar de minimizarlos. Es fundamental actuar rápidamente mediante acciones correctoras en el momento en el que se detecten los problemas y mantener la confidencialidad.

Se debe tener un plan de acción para el rápido tratamiento de cualquier problema psicosocial, como síntomas relacionados con el estrés o problemas como acoso por parte de un compañero.

Entre las medidas que se contemplan para disminuir el estrés en el trabajo están:

- Formación e información a los trabajadores sobre los riesgos psicosociales.
- Identificación de las situaciones que causan estrés.
- Reorganización del trabajo.
- Clarificación de funciones y competencias.
- Flexibilidad para realizar la tarea.
- Mejorar las comunicaciones.
- Establecer procedimientos de gestión sobre situaciones potencialmente conflictivas.
- Descripción clara del trabajo a realizar.
- Tareas compatibles con las capacidades y recursos.
- Carga de trabajo adecuada, sin exceso ni insuficiente.
- Rotaciones en tareas repetitivas y monótonas.
- Suficiente tiempo para cada tarea.
- Participación en las decisiones relativas a su trabajo.

La mejor solución para eliminar los riesgos psicosociales es afrontarlos en su origen



- Planificación de su actividad.
- Establecimiento de prioridades.
- Horarios laborales que permitan la conciliación familiar.
- Ejercicio físico, deporte.
- Técnicas de relajación, meditación, ejercicios de respiración profunda.
- Dieta saludable.
- Tiempo de descanso.
- Aprovechamiento del tiempo libre.
- Aceptar ayuda de amigos íntimos y familia.
- Resolución rápida de conflictos para evitar el deterioro de la situación.
- Medidas de protección frente a violencia externa (video vigilancia, servicio de seguridad, alarma, etc.).



La elaboración de Códigos de Conducta permite que el empresario exprese por escrito su voluntad de que se garantice el respeto y el trato justo entre todas las personas; y demuestra su compromiso con la erradicación de conductas abusivas o inapropiadas. Por ejemplo, el Protocolo ante situaciones de acoso laboral o de violencia externa..

Los elementos fundamentales del Protocolo son: la confidencialidad, la inmediatez y la neutralidad. Es decir:

- Actuar con la discreción necesaria para proteger la dignidad e intimidad de todos.
- No revelar información a partes no involucradas.
- Investigar de forma inmediata las denuncias.
- Escuchar a todas las partes implicadas y proporcionar un tratamiento justo.
- Basar las denuncias en información detallada.
- No tolerar las acusaciones falsas.
- Solicitar asesoría externa en caso necesario.



7. QUÉ HACER SI EL ESTRÉS NOS DESBORDA



La empresa puede ayudar a sobreponerse a períodos de dolor emocional y situaciones adversas; y mediante apoyo adecuado reducir el riesgo de estrés. Proporcionar oportunidades que supongan un reto para el trabajador y una tarea variada le ayudara a sentirse mejor y más integrado. Además, la formación, la gestión del tiempo, la comunicación y el establecimiento de objetivos permitirán enfrentarse de formas más eficaz a los riesgos psicosociales.

Si a pesar de todo no se consiguen controlar el estrés y sus efectos, ha llegado el momento de buscar ayuda médica. Requerir el consejo de un profesional no es signo de debilidad ni de locura, sino de inteligencia.

En estos casos, el médico de cabecera es una figura clave a quien debe consultarse en primer lugar. Existen luego otros profesionales que pueden ayudarnos, como psicólogos, psiquiatras, asistentes sociales, etc. Todos ellos pueden prestar una gran ayuda en estos casos.

Si no se consigue controlar el estrés, se ha de buscar ayuda médica



Es fundamental no dejarse vencer por el estrés, hay que ser optimistas, porque el estrés es una realidad de la vida que hay que aceptar. Cada uno tiene sus altibajos, pero una actitud esperanzadora ante ellos ayuda a franquear los obstáculos.

En definitiva, no hay que preocuparse por las cosas pequeñas y luego se debe recordar que casi todas las cosas en esta vida son pequeñas.

Para finalizar, le facilitamos varios vídeos sobre estrés y riesgos psicosociales en el trabajo. Haga clic sobre las imágenes para verlos.



ACTIVIDADES PREVENTIVAS DE LA SEGURIDAD SOCIAL 2015

Te lo ponemos fácil y te garantizamos resultados

Nos comprometemos con la prevención y mejora de las condiciones de salud y trabajo poniendo a tu alcance un equipo técnico que te facilite la integración de la prevención de riesgos laborales.

Con la voluntad de ofrecer a nuestras empresas un asesoramiento y sensibilización en materia preventiva de la máxima calidad, disponemos de un equipo de técnicos superiores en prevención de riesgos laborales que te ayudarán en la reducción efectiva de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Todo caracterizado por el rigor y un trato personalizado, ético y profesional.

Consulta las [actividades preventivas disponibles](#).

PREVENCIÓN10.es

Prevencion10 es un servicio público gratuito de asesoramiento en materia de prevención de riesgos laborales para microempresas y trabajadores autónomos.

El Ministerio de Empleo y Seguridad Social ha desarrollado esta herramienta para ayudar a los empresarios y trabajadores autónomos a saber lo que deben hacer para prevenir los riesgos laborales y cumplir con la Ley de Prevención de Riesgos laborales.

[Accede a Prevencion10 aquí.](#)

PCAE

El Programa de Coordinación de Actividades Empresariales para la Prevención de Riesgos Laborales (PCAE) es un canal de comunicación común para empresarios, gratuito, organizado, accesible, universal y útil, puesto a disposición de los empresarios para ayudarles en la organización y gestión de la Prevención de Riesgos Laborales cuando concurren con otros empresarios o autónomos en un mismo Centro de Trabajo.

Puedes acceder a PCAE [haciendo click aquí.](#)



