



*Los Riesgos Psicosociales  
en la empresa*

# *Definición y normativa*



*Sociedad de  
Prevención de*

**FREMAP**



## ¿Psico qué?

El concepto de **factores psicosociales** hace referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo.

(INSHT 2005)



## *Ley de prevención*

“...el empresario deberá garantizar la seguridad y salud de los trabajadores a su servicio en **todos** los aspectos relacionados con el trabajo.

A estos efectos en el marco de sus responsabilidades, el empresario realizará la prevención de los riesgos laborales mediante la adopción de cuantas medidas sean necesarias para la protección de la seguridad y salud de los trabajadores”.



**LPRL. ARTº 14, epígrafe 2.**





# *Los riesgos psicosociales*



*Sociedad de  
Prevención de*

**FREMAP**



## *Carga de trabajo*

### Carga cuantitativa

- Tareas sencillas, que no requieren procesos mentales complejos
- Tareas procedimentadas o repetidas

### Carga cualitativa

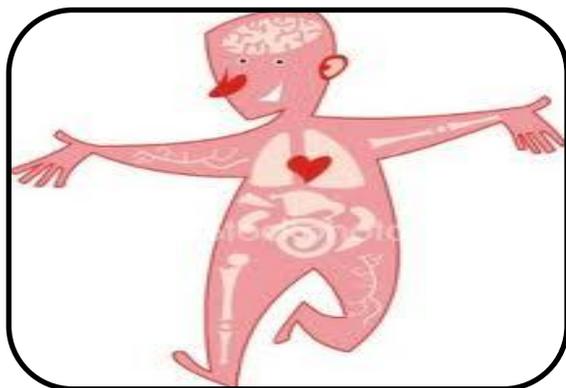
- Tareas difíciles, que requieren creatividad, planificación, etc.
- Tareas sin procedimiento o nuevas

## SOBRECARGA VS. INFRACARGA

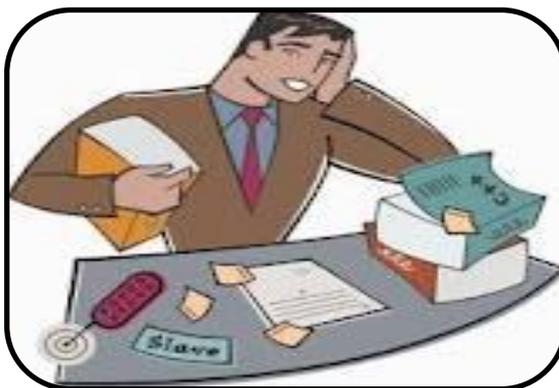




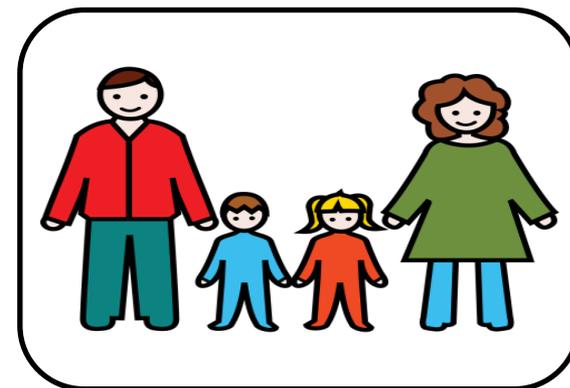
## *Trabajo a turnos y nocturno*



EL TIEMPO BIOLÓGICO  
o PSICOFISIOLÓGICO



EL TIEMPO DE  
TRABAJO o LABORAL



EL TIEMPO FAMILIAR Y  
SOCIAL



# TRABAJOS A TURNOS Y NOCTURNO

Tipo de turno: fijo / rotativo; obligado / voluntario.

Carga de trabajo nocturno.

Carga de trabajo total.

Distribución diaria-semanal-mensual de trabajo / descanso.

Regularidad de la distribución.

Características de las rotaciones (rápida, lenta...).

Horarios, tardes y fines de semana libres.

Previsibilidad y rigidez del calendario.

Facilitaciones (sanitarias, transporte, servicios..).



# TRABAJOS A TURNOS Y NOCTURNO

## MEDIDAS PREVENTIVAS

### A) NIVEL ORGANIZATIVO

- 1º Reducir al máximo el periodo nocturno y realizar solo el trabajo inevitable o imprescindible.
- 2º Organizar las cargas del trabajo más pesadas y de mayor complejidad en los periodos diurnos.
- 3º Generar la máxima voluntariedad en el acceso.
- 4º Contar con las capacidades físicas y psicológicas de noche.
- 5º Plantear la opcionalidad del trabajo nocturno a las personas en las edades avanzadas.



# *Naturaleza de la tarea*



Contenido



Variedad



Sentido del trabajo /  
Reconocimiento





# Autonomía

## Autonomía temporal

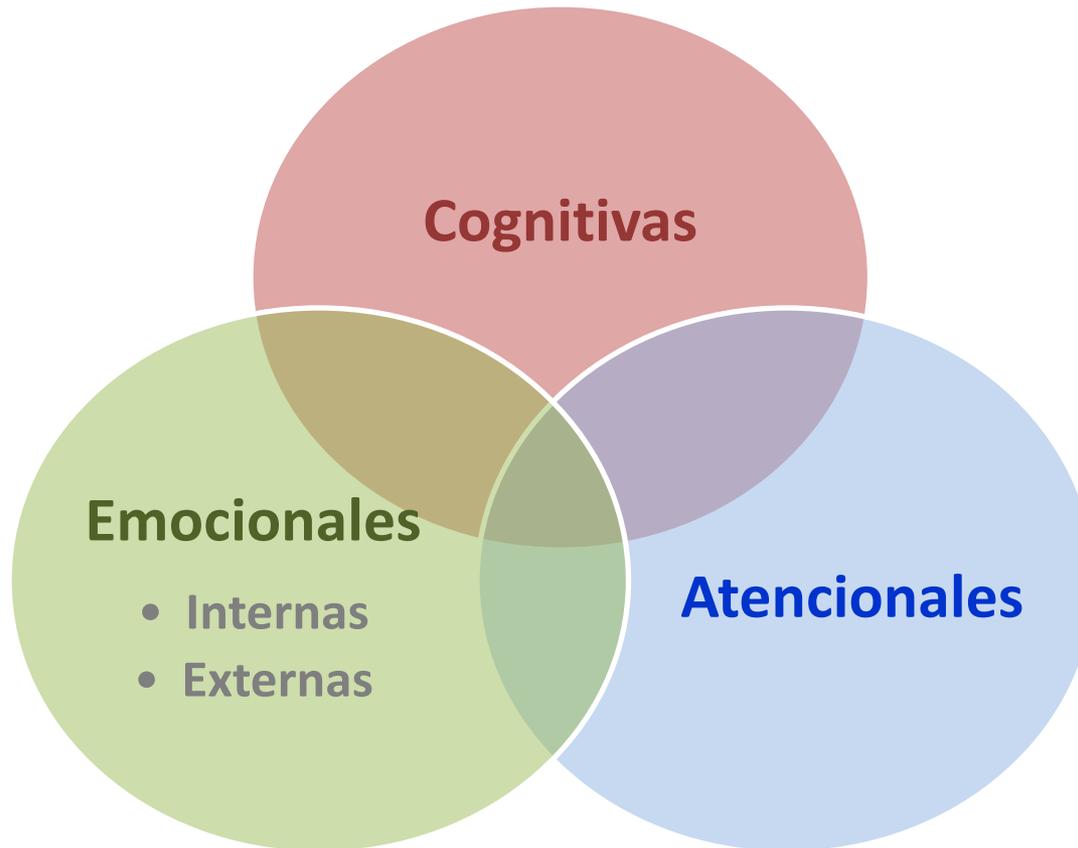
- Pausas
- Ritmo de trabajo
- Poder atender asuntos personales

## Autonomía decisional

- Distribución de las tareas
- Cantidad/calidad del trabajo
- Distribución del espacio de trabajo



# ***Demandas psicológicas***





## Participación

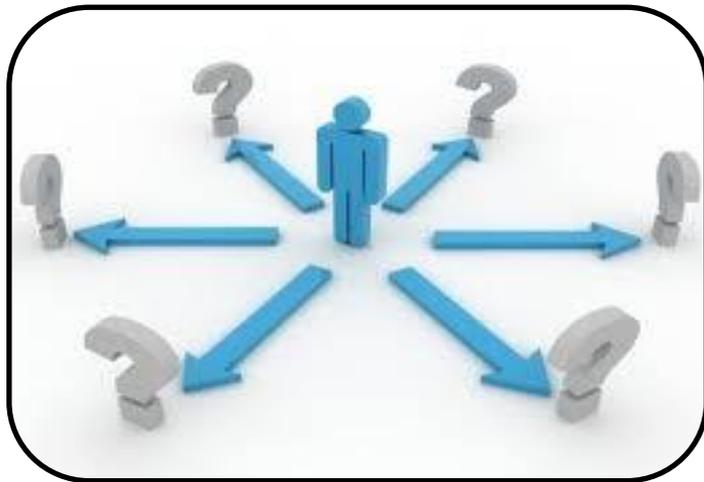
- Cambios en equipos, materiales, etc.
- Cambios de métodos/procedimientos
- Cambios organizacionales
- Medios de participación (reuniones, intranet, etc.)

## Supervisión

- Resultados parciales / finales
- Control de horarios, producción, calidad, etc.



## *Desempeño de rol*



Claridad de rol



Conflicto de rol



# *Interés por el trabajador*



# *Relaciones personales*

Relaciones  
entre  
compañeros

Relaciones con  
los superiores /  
subordinados

Sentimiento de  
grupo

Conflictos  
interpersonales

Violencia

Acoso



# *Principales indicadores de riesgo*



## *Principales indicadores de riesgo:*

- Fatiga
- Insatisfacción laboral
- Absentismo
- Aumento de las bajas
- Aumento de los accidentes
- Disminución de la producción
- Disminución de la calidad
- Estrés
- Conflictos personales y laborales



# *Casos prácticos*



*Sociedad de  
Prevención de*

**FREMAP**



## Caso 1

- ...Pues en mi departamento han hecho reestructuración hace unas semanas y no creas que nadie nos ha explicado nada, ¿eh? Llega Manolo un día, se te planta delante y te dice: “A partir de hoy tú te encargas de las facturas”. ¿Cómo voy a encargarme yo si no sé nada de facturación? ¿Nadie me va a explicar nada? Y ya está, te tienes que buscar la vida... ya sabes cómo van las cosas aquí...
- Sí, no hace falta que me cuentes... Si con tanto cambio de los de arriba, ahora recibo órdenes de relaciones laborales y de desarrollo, y claro, no sé cómo priorizar las tareas que me mandan. El otro día me gané una bronca de Luís porque estaba acabando las nóminas y él quería que le revisara una documentación. No sé qué esperan de mí...



## Caso 2

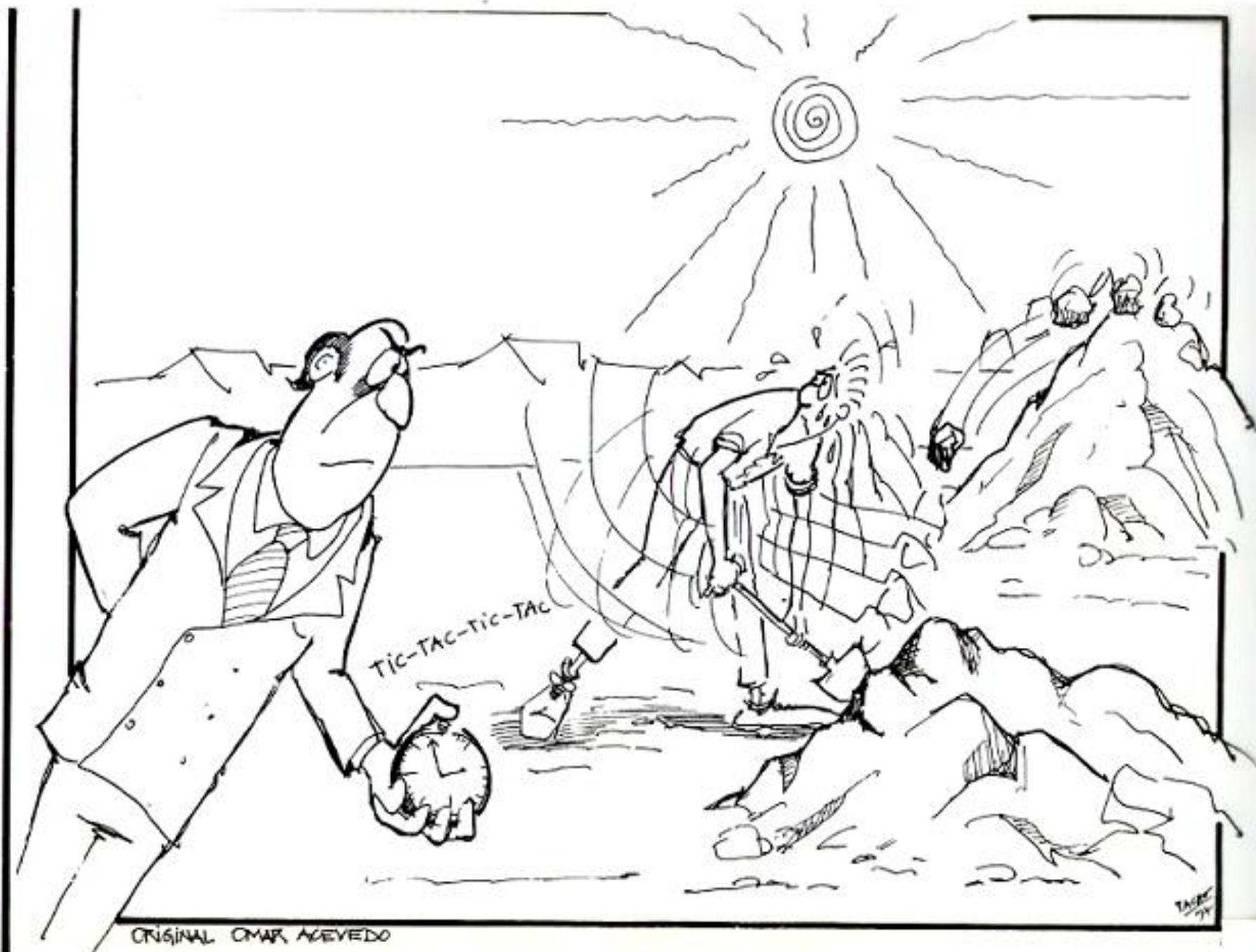
- Hoy creía que me daba algo, de verdad, no puedo más. Me ha tocado un cliente que estaba furioso porque le habíamos cortado el suministro y cuando me he puesto a mirar en el sistema, no te imaginas..., ha sido un error del técnico! Es que ya está bien, todo el mundo hace lo que le da la gana! Siempre pasa lo mismo... Pero claro, yo me he tenido que tragar mi enfado porque delante del cliente qué iba a decir!



## Caso 3

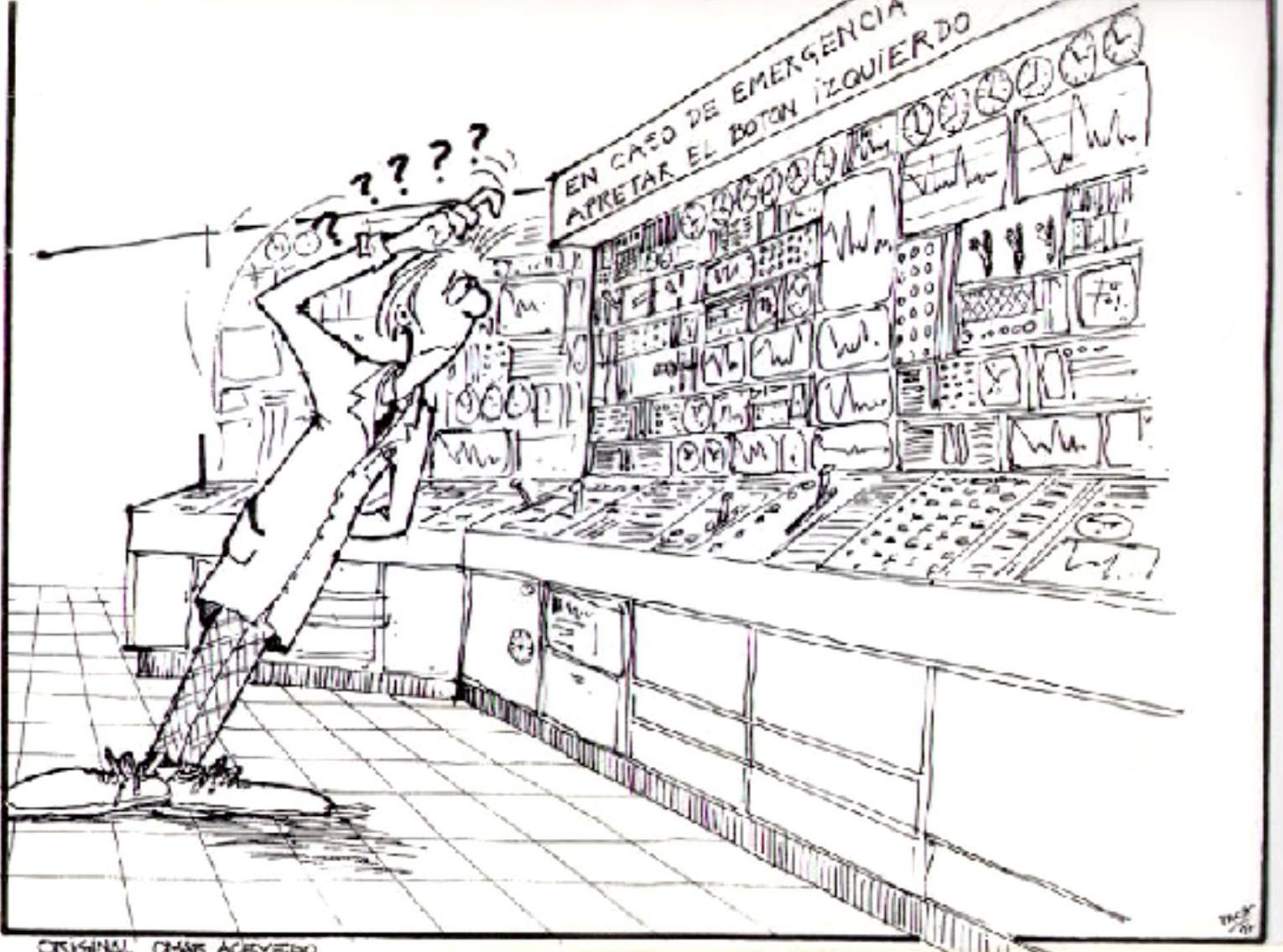
- Qué Juan, ¿te vienes a tomar un café?
- Uf, qué va! Si no puedo! ¿No ves cómo tengo la mesa de papeles? Me paso el día dale que te pego... contratos y contratos y más contratos... Sueño con ellos... No hago nada más que contratación. Y menos mal que la nueva aplicación va bien, y es rápida, porque si no... me estaría subiendo por las paredes!
- Venga hombre, haz un descanso que lo necesitas...
- Que no, de verdad, te lo agradezco... pero tengo que tener listos los de Málaga antes de la tarde.





ORIGINAL OMAR ACEVEDO

TACKE  
74



# *El estrés*



*Sociedad de  
Prevención de*

**FREMAP**



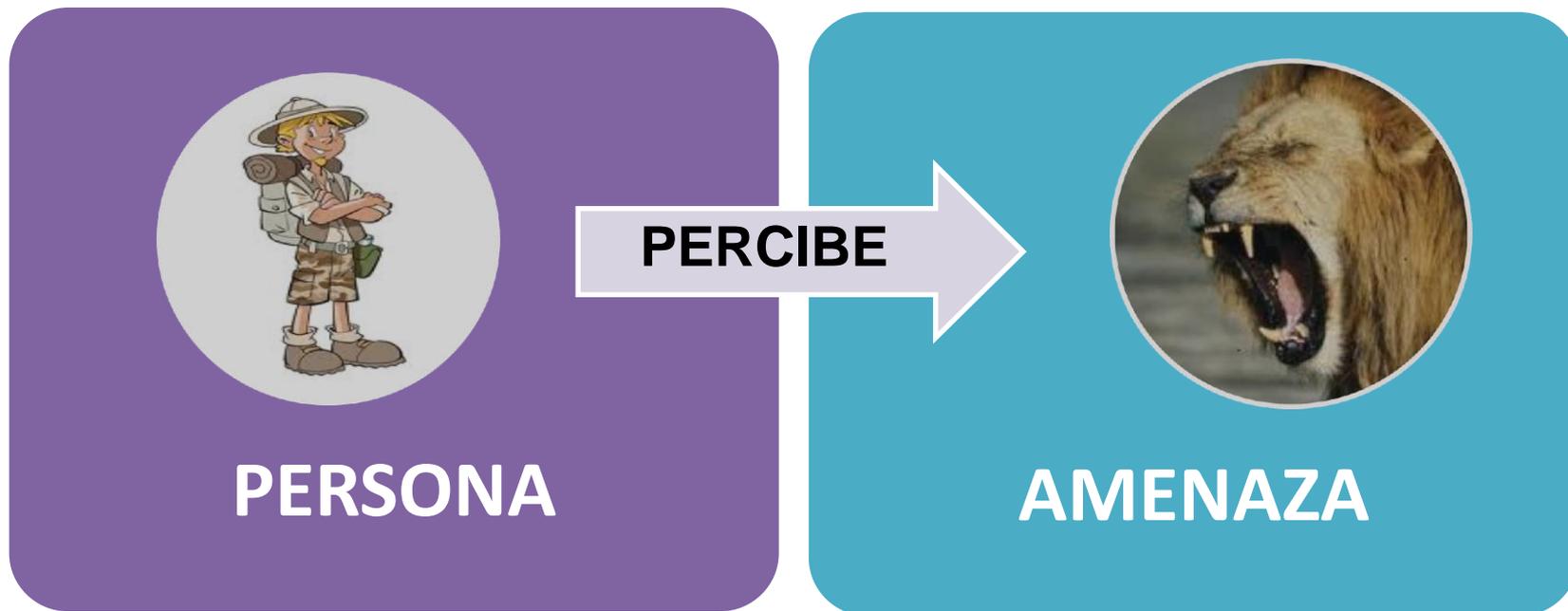
## *El estrés laboral*

“El estrés relacionado con el trabajo puede definirse como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del **contenido**, la **organización** o el **entorno de trabajo**.”

DGEAS, Comisión Europea (1999)



# Estrés



# El estrés de principio a fin



# Estresores

*¿Qué aspectos nos generan estrés?*

***“Cualquier estímulo que provoque tensión y que pueden emanar del entorno (estresores objetivos) y/o del interior del individuo (estresores subjetivos).”***

Estresores del ambiente físico

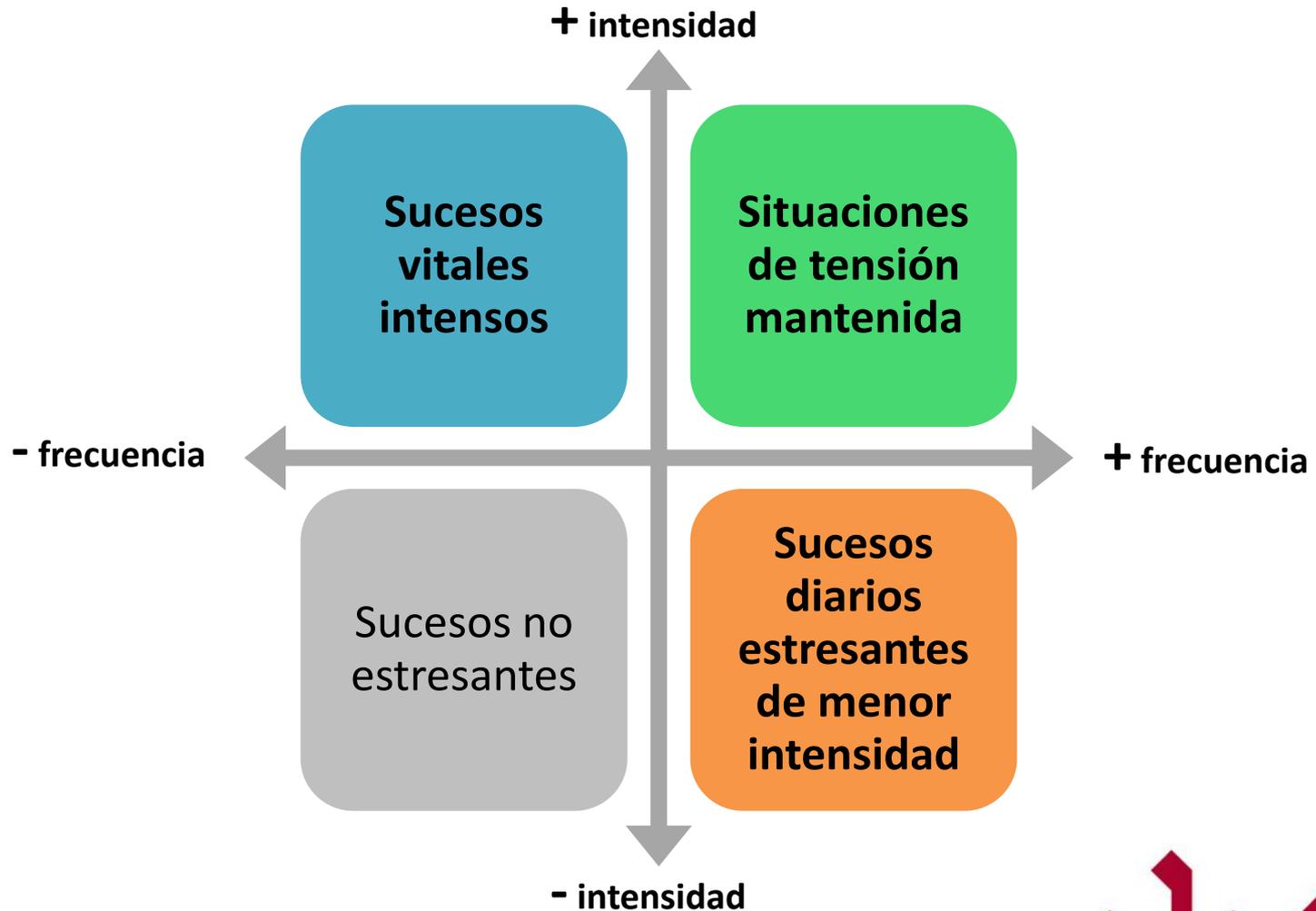
Estresores situacionales

Estresores sociales

Estresores laborales



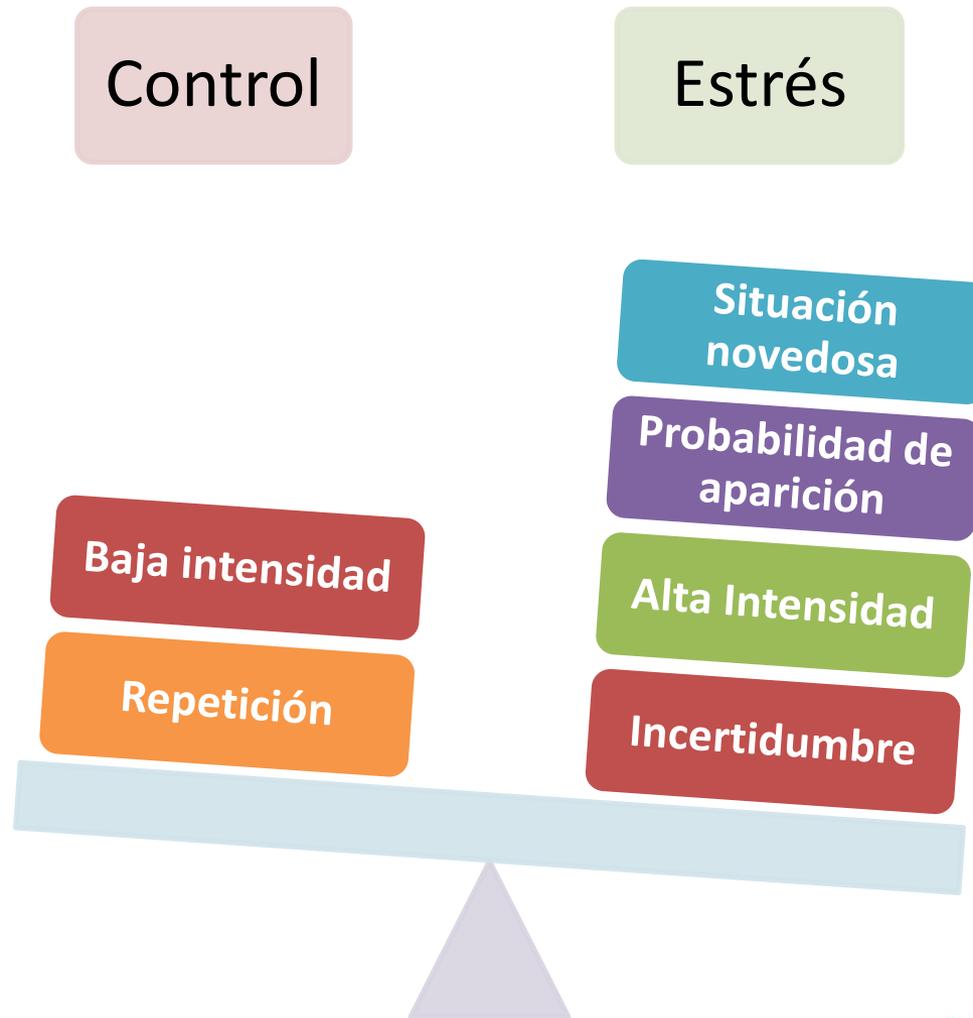
# Estresores situacionales



# Estresores laborales



# Características de los estresores



## *Percepción del estrés*

*¿Qué cosas influyen en la percepción de una amenaza?*



# *Percepción del estrés: Moduladores*

**Apoyo social**

**Hábitos o  
patrones de  
comportamiento**

**Variables  
personales**

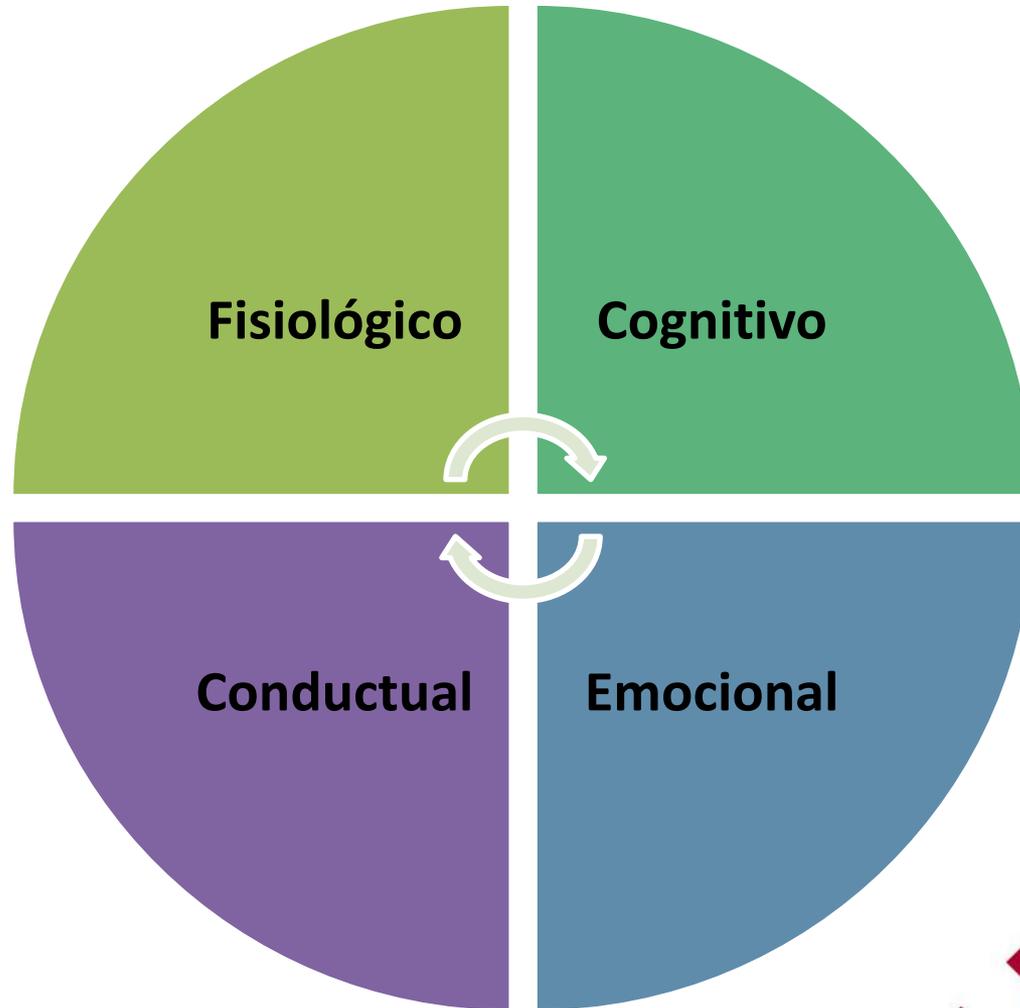
**Estilos de  
enfrentamiento**

**Predisposición  
biológica**





# *Respuesta al estrés*

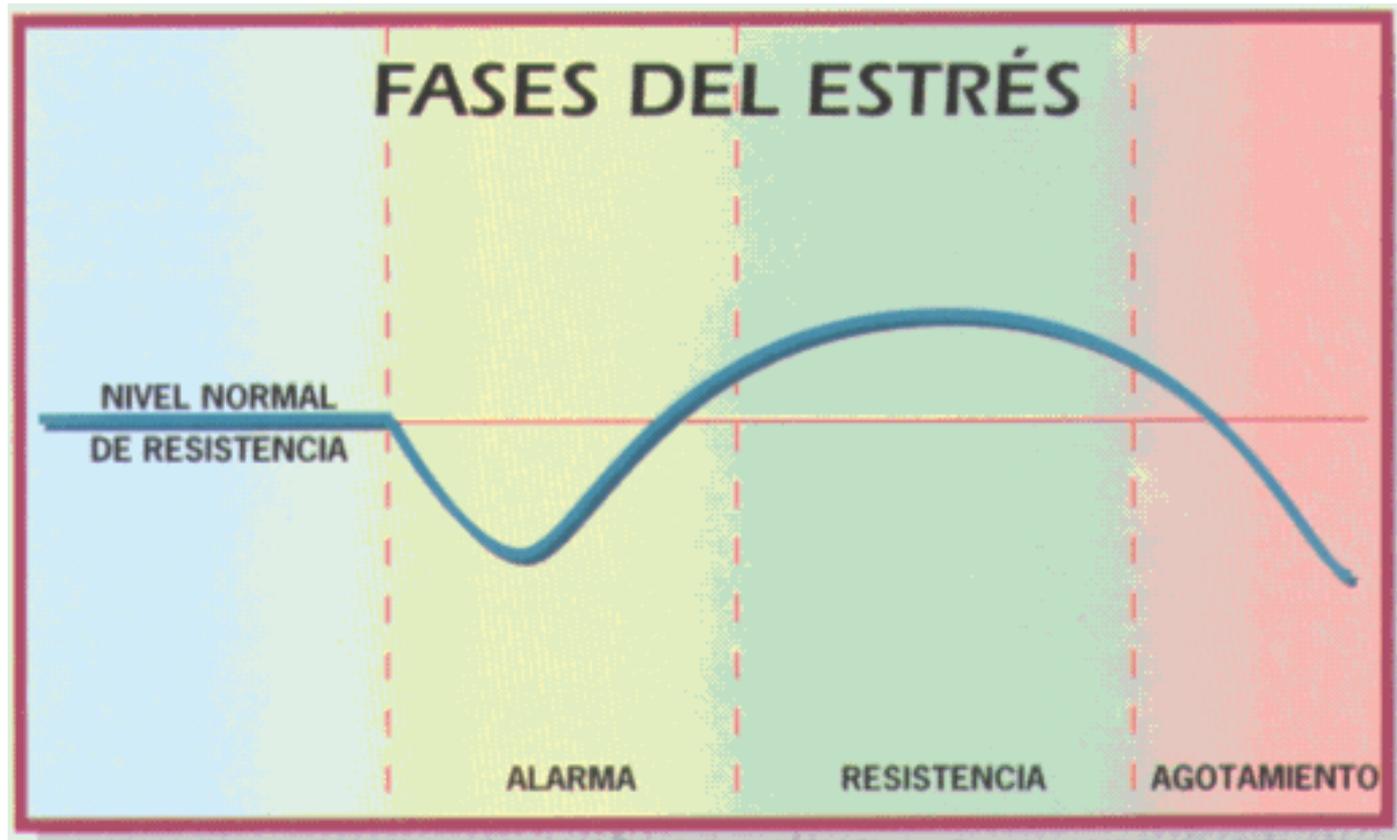


# Respuesta fisiológica al estrés

EJE NEURAL	EJE NEUROENDOCRINO	EJE ENDOCRINO
Dilatación pupilar Secreción salivar escasa y espesa Sudoración copiosa ↑ tasa cardiaca ↑ contractibilidad del corazón ↑ rapidez del impulso cardiaco en el corazón Vasoconstricción de los vasos cerebrales y de la piel Vasodilatación de los vasos de los músculos Dilatación de los bronquios Glucogénesis en el hígado Contracción del bazo ↓ excreción de orina Inhibición de la vejiga urinaria Excitación del esfínter Inhibición de la digestión ↓ peristalsis y tono gastrointestinal Piloerección Eyaculación Aumento del metabolismo basal	↑ presión arterial ↑ aporte sanguíneo al cerebro (moderado) ↑ tasa cardiaca ↑ estimulación de los músculos estriados ↑ ácidos grasos, triglicéridos y colesterol en sangre ↑ secreción de opiáceos endógenos ↓ riego sanguíneo a los riñones ↓ riego sanguíneo al sistema gastrointestinal ↓ riego sanguíneo de la piel	↑ producción de glucosa (glucogénesis) ↑ irritación gástrica ↑ producción de urea ↑ liberación ácidos grasos libres en sangre Supresión de los mecanismos inmunológicos ↑ producción cuerpos cetónicos Exacerbación de Herpes Simplex Supresión del apetito Desarrollo de sentimientos asociados a depresión, indefensión, desesperanza y pérdida de control Interferencia en la fabricación de proteínas Pérdida de fosfatos y calcio en el riñón ↑ azúcar en sangre Bloqueo de respuestas inflamatorias Retención de líquidos en el riñón ↑ depósitos de glucógeno en el hígado ↓ eosinófilos en circulación



# Consecuencias del estrés



# *Consecuencias del estrés en el rendimiento*

**En situaciones de estrés prolongado el rendimiento empeora:**

- Disminuye la concentración
- Disminuye la atención
- Incrementa el número de errores
- Reducción de la capacidad de ejecución
- Menor calidad de la producción
- Fatiga
- Absentismo / Bajas por enfermedad
- Conducta más irritable e impredecible
- Mayor autocrítica negativa



# *Consecuencias del estrés*

- S. Gastrointestinal:** Náuseas / vómitos / diarrea  
Dolores abdominales  
Distensión abdominal (gases)
- S. Cardiopulmonar:** Sensación de falta de aire  
Palpitaciones  
Dolor torácico
- S. Inmunitario:** Alteraciones alérgicas  
Resfriados o infecciones respiratorias  
Herpes labial  
Herpes genital
- S. Sexuales:** Impotencia  
Dolor en el coito  
Anorgasmia



# *Consecuencias del estrés*

## **Trastornos Cardiovasculares:**

Hipertensión  
Enfermedades coronarias  
Taquicardia  
Migrañas

## **Trastornos Respiratorios:**

Asma bronquial  
Síndrome de hiperventilación

## **Trastornos Gastrointestinales:**

Úlcera péptica  
Dispepsia funcional  
Colon irritable

## **Trastornos Musculares:**

Tics, temblores  
Lumbalgias  
Cefaleas tensionales

## **Trastornos Sexuales:**

Vaginismo  
Impotencia

## **Trastornos Psicopatológicos:**

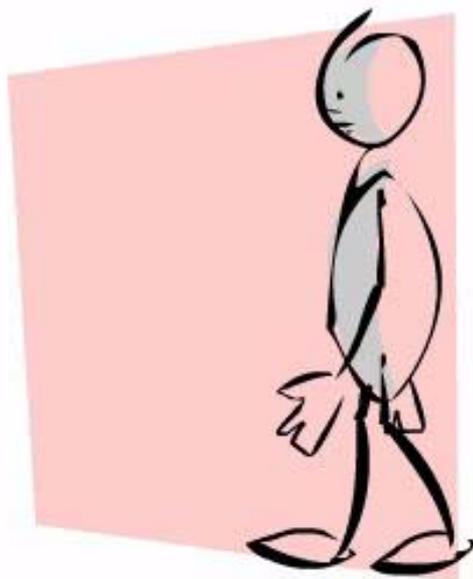
Ansiedad  
Depresión  
Insomnio



# Estrés



LES MÉCANISMES



DU STRESS AU TRAVAIL



# Vídeo estrés

<http://www.rtve.es/alcarta/videos/redes/redes-receta-para-estres/607452/>



# MOBBING

UNA PERSONA O  
GRUPO DE PERSONAS

EJERCE UNA VIOLENCIA PSICOLÓGICA  
EXTREMA, DE FORMA SISTEMÁTICA  
(al menos una vez por semana)  
Y DURANTE UN TIEMPO PROLONGADO,  
(más de seis meses).



SOBRE OTRA PERSONA EN EL LUGAR DE TRABAJO

Fuente : Leymann, H. The content and development of mobbing at work. European and Organizational Climate. European Journal of work and Organizational Psychology, 1996, 5 (2), 165-184.



# Acoso laboral “Mobbing”

## Relaciones interpersonales



MALA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

POBREZA EN EL MANEJO Y  
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Fuente : Leymann, H. The content and development of mobbing at work. European and Organizational Climate. European Journal of work and Organizational Psychology, 1996, 5 (2), 165-184.



# PROTOCOLO ACOSO



**Procedimiento de gestión preventiva  
de los conflictos vinculados a  
situaciones de acoso moral en el trabajo**

(Aprobado por el Consejo de Gobierno  
en su sesión ordinaria nº 27, 30 de abril de 2013)



# PROTOCOLO ACOSO ¿Dónde?

Español English

mapa | Contacto | Accesibilidad | Intranet

Estudiantes Personal UJaén  
Titulados/as Empresas e Instituciones

 **Universidad de Jaén** *Compromiso con la sociedad*

**Campus de Excelencia Internacional**

CONÓCENOS INFORMACIÓN ACADÉMICA INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA INTERNACIONALIZACIÓN  **Buscar**

La Universidad Órganos de gobierno **Servicios** Centros Departamentos Representación Recursos Informáticos

Inicio » Conócenos » Servicios » Servicio de Prevención » Psicología

**Sobre el Servicio de Prevención**

Seguridad

Ergonomía

**Psicología**

Higiene

Vigilancia de la salud

Formación

Comité de Seguridad y Salud

## Psicología

Es la disciplina preventiva que tiene por objeto abordar los aspectos relacionados con el contenido y la organización del trabajo capaces de originar la pérdida de salud de los trabajadores, especialmente, en sus dimensiones psíquica y social.

El concepto de "Factores Psicosociales" hace referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo. Así pues, unas condiciones psicosociales desfavorables están en el origen de la aparición tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de consecuencias perjudiciales para el trabajador y su salud.

La Universidad de Jaén en su trayectoria de compromiso hacia la seguridad y salud comenzó en el año 2008 la **evaluación de riesgos psicosociales en todos los puestos de trabajo** de la misma

### Herramientas

- Noticias/Anuncios
- Eventos/Actividades
- Buzón de quejas y sugerencias

   
ER-0133/2011  
SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS



# PROTOCOLO ACOSO ¿Cómo?

El procedimiento se iniciará por medio de solicitud individual de la persona denunciante. Esta se realizará por escrito y deberá contener como mínimo:

- El nombre del demandante y datos sobre su ubicación
- Tipos de conductas que considere relevantes en su situación estimada de acoso
- Plazo de tiempo en el que se produjeron las conductas.



# PROTOCOLO ACOSO ¿A quién?

Al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad de Jaén.

Este será el que verá y tramitará en primera instancia las denuncias sobre acoso laboral, desarrollando las actuaciones asignadas en este protocolo a dicho servicio.



## SÍNDROME “ESTAR QUEMADO”

Tipo característico de estrés.

Se da trabajadores de alta exposición social (asistencia médica, asistencia social, docentes, instituciones penitenciarias, policía...)

Se produce cuando el trabajador ve defraudadas sus expectativas en el trabajo y se ve imposibilitado en el control de la situación laboral.

- DESCONTAMINACIÓN
- CAMBIO DE HÁBITOS
- NUEVOS MODELOS DE ACTUACIÓN Y REINSERCIÓN.

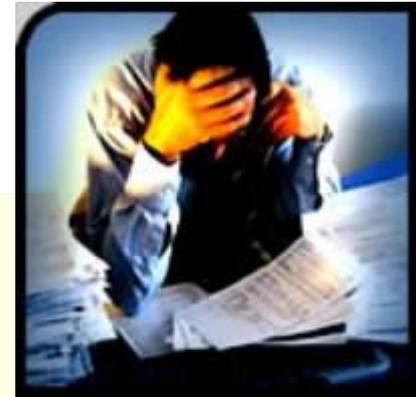


# **SÍNDROME DEL QUEMADO POR EL ESTRÉS EN EL TRABAJO ("BURNOUT")**

## SÍNTOMAS GENERALES

**AGOTAMIENTO FÍSICO Y EMOCIONAL**  
**DESPERSONALIZACIÓN**  
**DESCENSO DE LA EFICACIA PROFESIONAL**

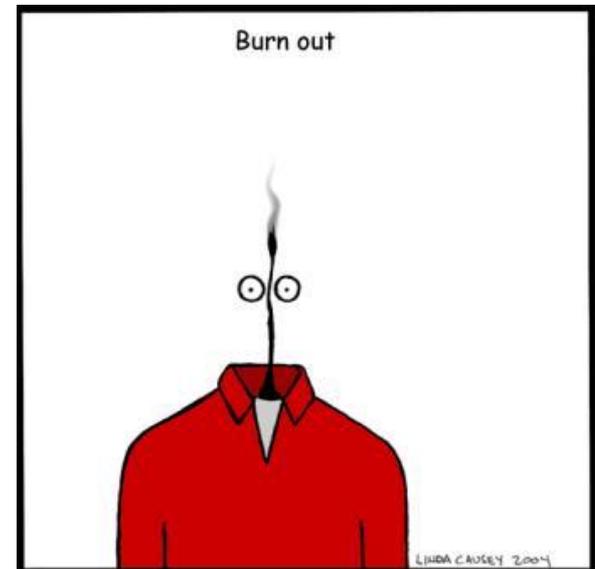
**(OMS 1988)**



# **SÍNDROME DEL QUEMADO POR EL ESTRÉS EN EL TRABAJO ("BURNOUT")**

## **Síntomas particulares**

**ABATIMIENTO  
NEGATIVISMO  
CINISMO  
ABSENTISMO  
ROTACIÓN  
EVASIVIDAD  
(DROGODEPENDENCIAS)**





*Muchas gracias por su atención*

