

# Riesgos psicosociales

## Introducción- Bloque 1

En este documento, encontrarás las principales claves para entender cómo nos afectan los **riesgos psicosociales**, cómo se gestionan en los centros de trabajo y cuáles son las medidas preventivas a aplicar para evitarlos. Además, se incluye una **actividad** con ejercicios de refuerzo.

Este contenido se dirige a **empresas de menos de 50 trabajadores** sin representación sindical y sus empleados en el sector de la Enseñanza.



## Objetivos generales y específicos

El **objetivo general** a alcanzar con el contenido y ejercicios propuestos en este documento es la promoción de actividades destinadas a la mejora de las condiciones de **seguridad y salud en el trabajo** de este colectivo en el sector de la Enseñanza.

Los **objetivos específicos** persiguen ofrecer información necesaria y práctica para enfrentarse a trastornos de origen psicosocial como el estrés, la depresión, la fatiga psíquica y el “burnout”, también conocido como síndrome del quemado.



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL



FUNDACIÓN  
ESTATAL PARA  
LA PREVENCIÓN  
DE RIESGOS  
LABORALES, F.S.P.



ESP  
Servicios  
Públicos

# ÍNDICE

## RIESGOS PSICOSOCIALES. INTRODUCCIÓN

1. Introducción
2. Definición de Factores psicosociales
3. Factores psicosociales vs factor psicosocial de riesgo
4. Riesgos psicosociales
5. Principales factores psicosociales
6. Planificación de la actividad preventiva
7. Evaluación de los riesgos psicosociales
8. Estrés
9. Proceso de apreciación del estrés
10. Estrés laboral
11. Efectos del estrés en la salud
12. Síndrome del quemado
13. Diferencia de género

## INTRODUCCIÓN

Las personas pasamos mucho tiempo en el trabajo. No sólo es fuente necesaria de ingresos para poder cubrir nuestras necesidades económicas, sino que puede, o debería ser, fuente de satisfacción y realización personal.

Estudios recientes muestran que **las personas que se sienten implicadas en su trabajo**, y tienen **buenas relaciones personales** con sus compañeros, además de ser más felices en el desempeño de su actividad laboral, se esfuerzan más en realizar bien su trabajo, lo realizan con mayor desempeño y de forma más inteligente.

La consecuencia es un aumento en la eficiencia y productividad de los/as trabajadores/as para la empresa (mayor rendimiento).

**Las relaciones laborales de respeto mutuo, confianza y apoyo**, favorecen un buen estado anímico entre toda la plantilla, minimiza la aparición de conflictos laborales y aumenta la productividad de la empresa.

Las personas se sienten más satisfechas y más comprometidas cuando existe una clara conexión entre sus ideas y objetivos y las de la organización para la que trabajan.

A pesar de todo esto, resulta alarmante constatar el elevado número de personas en el mundo que no se sienten satisfechas en su puesto de trabajo. Una encuesta realizada en 2016 entre más de 50.000 trabajadores españoles, pone de manifiesto que sólo un 42% se siente intelectual y emocionalmente comprometido con su trabajo.

Numerosos estudios indican que entre el 50 y el 60 % de las jornadas de trabajo perdidas se deben al **estrés laboral**, siendo el segundo problema de salud laboral más frecuente después de los trastornos musculoesqueléticos. Para **la empresa estos efectos negativos se traducen en un rendimiento global deficiente y un mayor índice de accidentes y lesiones**. Los costes totales de este problema en Europa, según la investigación sobre el estrés relacionado con el trabajo realizado en el 2010 por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (OSHA), se estiman en más 240 000 millones de euros al año.

## DEFINICIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES

Son las condiciones que se encuentran presentes en el trabajo y que tienen capacidad para afectar al bienestar y la salud de los trabajadores y trabajadoras.

*“Los factores psicosociales son las condiciones presentes en el trabajo - directamente relacionadas con la manera en que se organiza el trabajo, el contenido del mismo o la realización de las tareas de la que consta ese trabajo- y que **tienen capacidad de afectar** tanto al **bienestar** del trabajador/a, a su **salud física, psíquica o social**, o al propio desarrollo de su **trabajo**”.*

### Ejemplos de factores psicosociales:

- La posibilidad de conciliar la vida laboral y profesional.
- Los estilos y formas de supervisión y dirección.
- El tipo de relaciones personales que se dan en la empresa, su clima laboral.
- El tipo de demandas laborales (físicas, psicológicas, de atención, etc.).
- La capacidad de tener autonomía en la realización del trabajo.
- El tipo de jornada laboral, si hay o no turnos, etc.

**En principio esta definición es neutra y carece de componente de peligrosidad**, puesto que si estas condiciones están bien diseñadas sus efectos pueden ser, incluso, positivos.

El **número de factores** de carácter psicosocial es muy amplio y su clasificación y organización depende del enfoque que se elija.

### Principales beneficios

Cuando tales condiciones son adecuadas, facilitan el trabajo, el desarrollo de las competencias personales laborales y los niveles altos de satisfacción laboral, de productividad empresarial y de estados de motivación en los que los trabajadores alcanzan mayor experiencia y competencia profesional.

### Principales riesgos

**Cuando están mal diseñadas**, favorecen la aparición del estrés, la insatisfacción laboral, los problemas de relación, la desmotivación laboral, entre otros.

## FACTORES PSICOSOCIALES VS FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO

Es conveniente no confundir definiciones etimológicamente muy parecidas, pues comparten palabras semejantes, pero que tienen significados distintos. Es importante diferenciar conceptos factores psicosociales, factores psicosociales de riesgo, riesgo psicosocial y trastornos para la salud de origen psicosocial.

### Factores psicosociales

Son las **condiciones que se encuentran presentes en el trabajo** (contenido del trabajo, tareas que se realizan y cómo están organizados) y **que tienen capacidad para afectar al bienestar y la salud de los trabajadores.**

Los hemos visto en el apartado anterior, su definición carece de componente de peligrosidad. En principio es neutra.

### Factores psicosociales de riesgo

Cuando los factores psicosociales de las empresas y organizaciones **son disfuncionales**, o están mal diseñados desde el punto de vista organizacional, **favorecen las respuestas de inadaptación y de tensión entre los trabajadores.**

De esta manera los factores psicosociales, que en principio eran neutros, pasan a ser factores psicosociales de riesgo, ya que aumentan la probabilidad que afectar a la salud de los trabajadores/as.

El que un factor psicosocial tenga capacidad para afectar al bienestar y a la salud de los trabajadores, no implica a priori que produzca estrés en sí mismo, si no que nos indica que tenemos que tener cuidado en su planificación e implantación en la organización de la empresa, pues su inadecuado diseño puede generar estrés laboral y otras enfermedades de origen psicosocial.

Desde este enfoque, los factores psicosociales de riesgo se definirían como factores organizacionales que producen efectos negativos sobre la salud.

## Diferencia entre factor psicosocial y factor psicosocial de riesgo:



## RIESGOS PSICOSOCIALES

Un riesgo es la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo.

**Su valoración (evaluación)** se realiza teniendo en cuenta de manera conjunta:

- La probabilidad de que ocurra ese daño (alta, media o baja).
- Y las posibles consecuencias para la salud del que lo sufre (ligeramente dañino, dañino o extremadamente dañino).

Esta doble relación probabilidad/daño es la que se utiliza en todas las evaluaciones de riesgos laborales, con independencia de la naturaleza del riesgo. De esta forma, la presencia de factores psicosociales de riesgo en el trabajo produce riesgos laborales de carácter psicosocial que según su incidencia y gravedad pueden ser: triviales, moderados, graves e intolerables, como mostramos en cuadro adjunto.

Un riesgo psicosocial laboral es un hecho, acontecimiento, situación o estado, consecuencia de la organización del trabajo. Es decir, debido a los factores psicosociales de riesgo, que en función de su probabilidad, afectan a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes.

### Niveles de riesgo

		CONSECUENCIAS		
		Ligeramente dañino LD	Dañino D	Extremadamente dañino ED
PROBABILIDAD	MEDIA BAJA B	Riesgo trivial T	Riesgo tolerable TO	Riesgo moderado MO
	MEDIA MEDIA M	Riesgo tolerable TO	Riesgo moderado MO	Riesgo importante I
	MEDIA ALTA A	Riesgo moderado MO	Riesgo importante I	Riesgo intolerable IN

Los riesgos psicosociales ya son hechos concretos que dañan la salud de los trabajadores de forma importante.

**Vamos a ver los principales riesgos psicosociales, que son:**

- Violencia en el trabajo.
- Acoso laboral.
- Acoso sexual.

**Todos producen como consecuencia:**

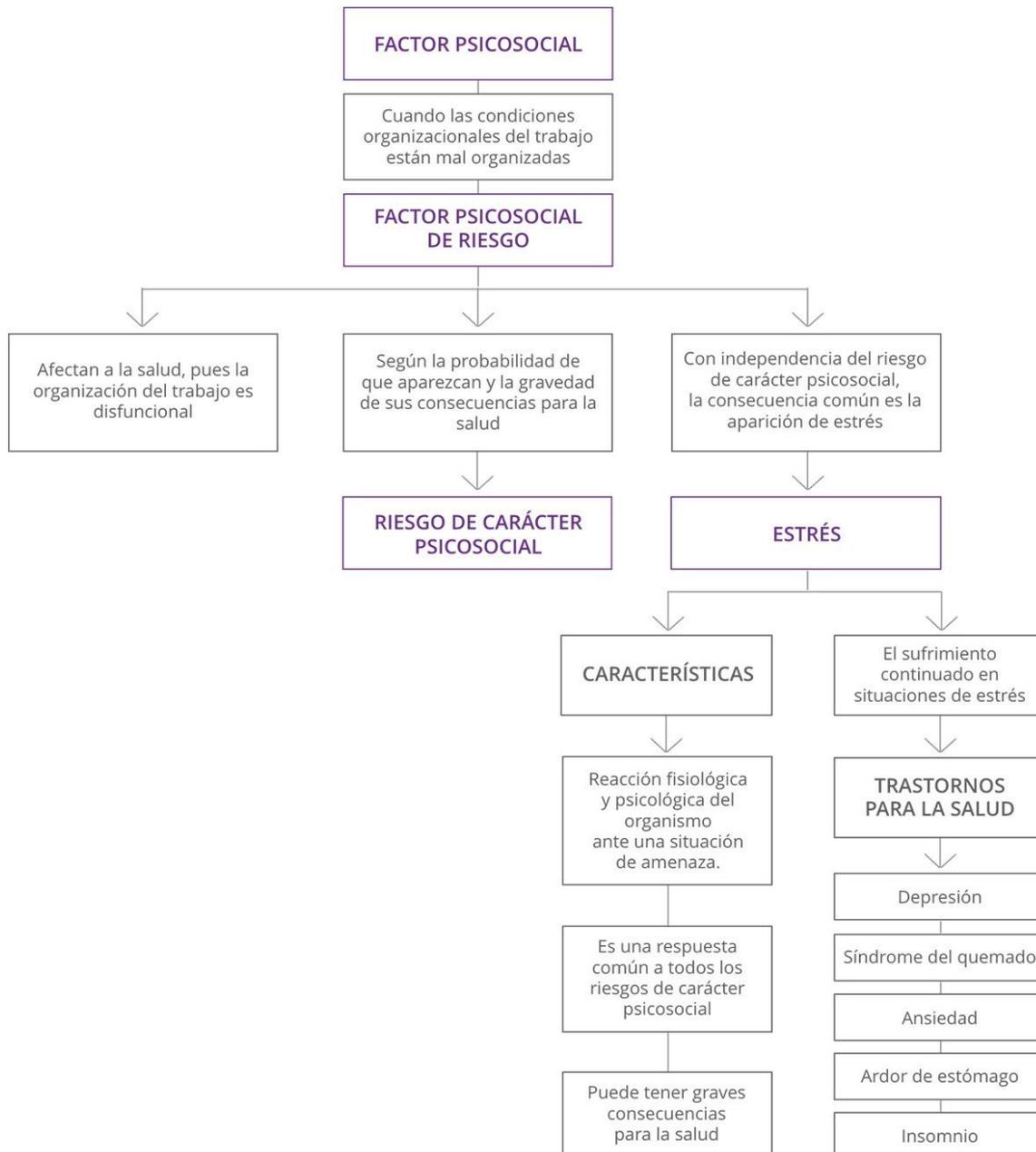
- Estrés y
- síndrome del quemado.

**La exposición continuada de las personas a riesgos psicosociales** tiene como consecuencia psicosomática principal, la aparición de estrés y síndrome del quemado (que es una variación específica del primero).

Esto acaba produciendo distintos trastornos para la salud, que pueden ir desde alteraciones de tipo gastrointestinal, tensión muscular, palpitaciones e hipertensión, hasta estados de ansiedad, depresión y síndrome del quemado.

## Riesgos psicosociales

El proceso de evolución de un factor psicosocial, cuando las condiciones organizacionales del trabajo están mal diseñadas, sigue el siguiente desarrollo:



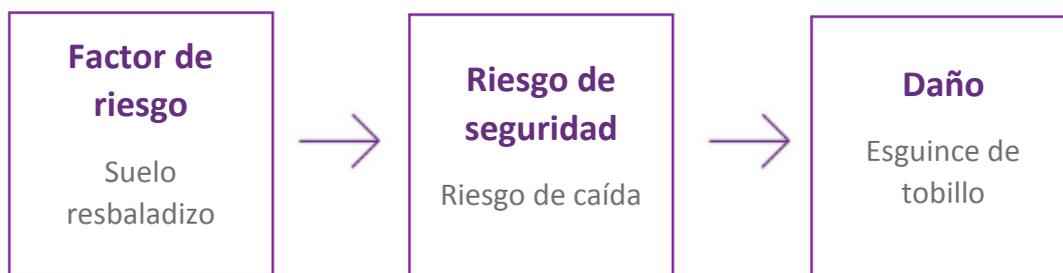
## Riesgos psicosociales

Tradicionalmente, la prevención de riesgos laborales se ha organizado en 4 ramas principales:

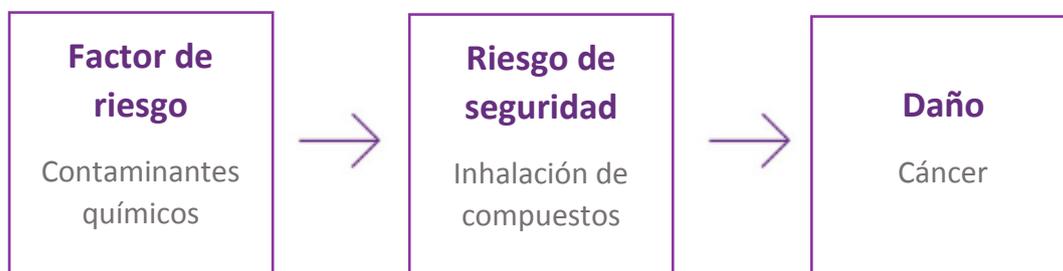
- La relacionada con la **seguridad en el trabajo**: equipos de trabajo, lugares de trabajo, riesgos eléctricos, señalización, quipos de protección individual, etc.
- La relacionada con la **higiene industrial**: compuestos químicos, radiaciones electromagnéticas, ruido, temperatura, etc.
- La relacionada con la **ergonomía**, que es la adaptación de las máquinas y puestos de trabajo al hombre, de forma que su uso no sea peligroso en sí mismo.
- La relacionada con la **psicosociología** y la presencia de factores que afectan al bienestar laboral y generación de estrés.

Los **factores de riesgo laboral** son condiciones que existen en el trabajo que, de no ser eliminados, tendrán como consecuencia accidentes laborales y enfermedades profesionales.

De esta forma, un factor de riesgo como puede ser el suelo resbaladizo, englobado dentro de los relacionados con la seguridad en el trabajo, tiene la siguiente progresión:

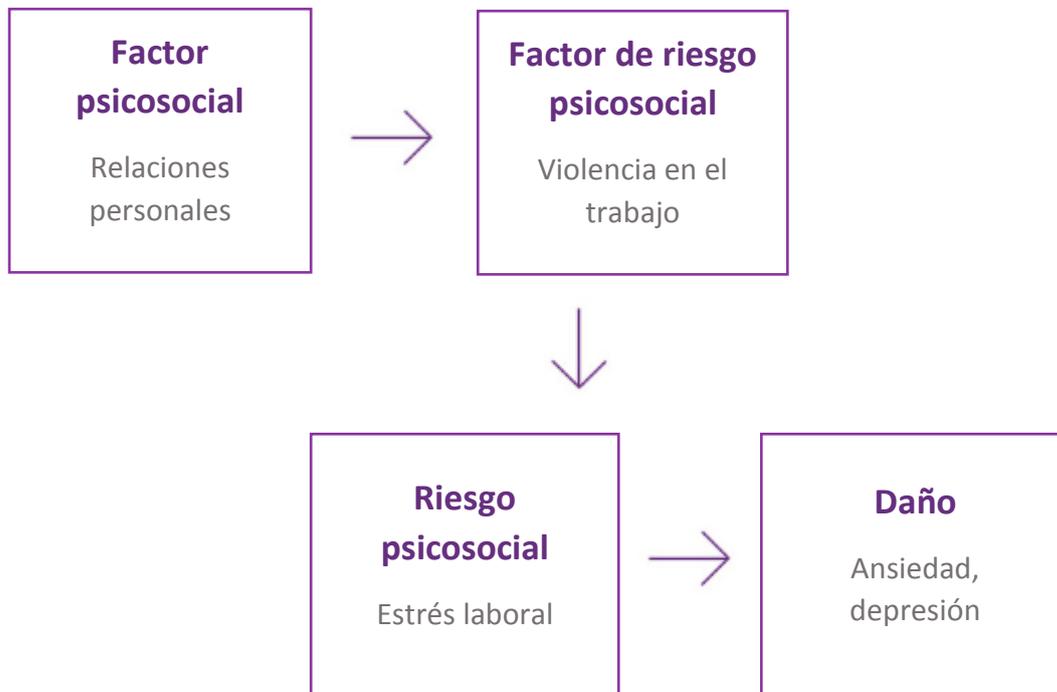


Mientras que un factor de riesgo, como puede ser la presencia de un contaminante químico (riesgos relacionados con la higiene industrial) lo hace de la siguiente forma:



## Riesgos psicosociales

Finalmente, los factores de riesgo psicosocial, lo hacen de la siguiente manera:



La presencia de un elemento más en la cadena de sucesos se debe a la presencia del estrés como síntoma común previo a la aparición del daño.

Los riesgos psicosociales son un tipo de riesgos laborales y, por lo tanto, deben de analizarse y evaluarse como el resto de riesgos. Al proceso de evaluación de los riesgos de carácter psicosocial se denomina evaluación de riesgos psicosociales.

El resto de riesgos laborales (los relacionados con la seguridad en el trabajo, higiene industrial y ergonomía), tienen la capacidad de influir sobre el bienestar y salud de los trabajadores. La percepción de peligro que se genera en el trabajador/a por trabajar en un entorno laboral inseguro, es un potente estresor, siendo un factor psicosocial de riesgo.

## PRINCIPALES FACTORES PSICOSOCIALES

Como hemos repetido muchas veces, los factores psicosociales son las condiciones que se encuentran presentes en el trabajo y que tienen capacidad para afectar al bienestar y la salud de los trabajadores.

A continuación exponemos una relación de los principales factores psicosociales recogiendo los que, desde nuestro punto de vista, son más representativos en nuestro sector:

### Relaciones personales:

El clima de convivencia entre las distintas personas que participan en el entorno laboral determina, en buena medida, el grado de bienestar o malestar de todos los implicados. Lamentablemente, las relaciones entre trabajadores y alumnado, o las familias de éstos con los trabajadores o equipo directivo no siempre son las mejores.

Lo mismo sucede con la relación entre compañeros o la relación de los trabajadores con el equipo directivo.

Numerosos estudios demuestran que este factor es uno de los de mayor incidencia en la generación de estrés.

Ejemplos concretos de relaciones personales disfuncionales y por lo tanto que se convierten en factores de riesgo son: violencia a terceros (agresiones, insultos, amenazas), acoso laboral o mobbing, bullying (cuando es entre alumnos), acoso sexual.

Se hace necesario la creación de protocolos de actuación específicos para cada uno de los problemas existentes.

### Ambigüedad de rol:

En una organización, el «rol» o «papel» de cada uno es el conjunto de actividades a desarrollar, la forma de comportarse y las formas de relaciones asociadas con su actividad laboral. Es todo lo que se espera de quien desempeña cada puesto de trabajo con independencia de quien lo realice. De esta forma se produce una ambigüedad de rol cuando los trabajadores tienen una inadecuada información sobre qué es lo que debe hacer en su trabajo o cuál es su función dentro de la organización. La persona con ambigüedad de rol vive en la incertidumbre, no sabe qué se espera de ella, es decir, no tiene configurado con claridad cuál es su rol en la empresa. No tiene claro si está dejando de realizar algunas funciones que la empresa espera que realice, o por el contrario está tomando decisiones que exceden de su ámbito de actuación. La ambigüedad de rol es uno de los estresores más potentes y por lo tanto hay que tener especial atención a este factor.

### Conflicto de rol:

Se produce cuando hay demandas, exigencias en el trabajo que son entre sí incongruentes o incompatibles. Esto puede ocurrir, por ejemplo, por órdenes contradictorias entre distintos niveles jerárquicos, ambos, por encima del trabajador o bien por falta de tiempo para realizar dos órdenes al mismo tiempo.

También puede producirse una situación de conflicto cuando los trabajadores perciben que el rol que deben desempeñar comprende actividades y conductas que no se ajustan a su papel en la empresa o bien porque vayan en contra de su sistema de creencias y valores.

Desde la empresa se debe establecer un sistema de comunicaciones que haga explícitos los objetivos y la política general de la empresa, así como los objetivos, las funciones, los derechos y deberes, los procedimientos y las responsabilidades pertenecientes a cada puesto de trabajo.

También ayuda un sistema de comunicaciones abierto y ágil, que posibilite la consulta y solución de cuantas situaciones ambiguas o conflictivas pudieran plantearse. La información sobre los resultados del trabajo que cada uno realiza es una buena fuente de información para ajustar el propio rol a las demandas de la empresa.

La idea fundamental es que la persona que está en una organización conozca su rol y, por tanto, sepa qué se espera de ella, cuál es su función, qué objetivos debe asumir, qué debe y qué no debe hacer, qué procedimientos debe seguir y para qué actividades, así como hasta dónde llega su responsabilidad.

### Sobrecarga o infracarga de trabajo:

Se produce cuando el volumen, la magnitud o complejidad de la tarea está por muy por encima o muy por debajo de la capacidad del trabajador/a para realizarla. Jornadas excesivamente largas pueden llegar a ser extenuantes, mientras que cuando el volumen del trabajo está muy por debajo del nivel necesario para mantener un mínimo nivel de activación e interés en los trabajadores también es perjudicial. Esta circunstancia mina la autoestima personal de los trabajadores y genera sensación de pérdida de tiempo. Los puestos de trabajo deben diseñarse teniendo en consideración este factor.

### Sobrecarga o infracarga de trabajo:

La duración de la jornada laboral estructura en gran medida la forma de vida de la población activa y, evidentemente, es fuente de estrés cuando ésta es inadecuada. Es muy importante controlar, en la medida de lo posible: la duración de la jornada de trabajo, la posibilidad de realizar jornada continua, el número y duración de las pausas y descansos y la existencia de trabajo a turno y nocturno. Todas estas circunstancias tienen una elevada repercusión sobre la vida familiar y social pudiendo generar situaciones potencialmente estresantes.

Es importante prestar atención a este factor, intentando en lo posible distribuir las horas de trabajo y descanso de la forma más razonable posible.

### Influencia y autonomía del trabajador sobre el trabajo:

Asumiendo que es responsabilidad del empresario determinar las directrices y principios generales de realización y control de la actividad laboral, cierta autonomía de los trabajadores en la forma en que realizan su actividad laboral reduce el riesgo de sufrir estrés laboral debido a este factor, pues genera sensación de control sobre la tarea, favorece la autoestima y la motivación.

### Apoyo social en el trabajo:

Es el grado de apoyo que tienen los trabajadores por parte de otros compañeros y el equipo directivo ante los diferentes problemas a los que se enfrenta en la realización de la tarea. Como ya hemos comentado, el trabajo con personas supone un gran desgaste emocional, siendo muy importante que tanto el equipo directivo como el resto de compañeros se apoyen mutuamente ante los distintos problemas que puedan surgir en la relación los trabajadores con el alumnado y las familias de éstos.

Para favorecer el apoyo social, se deben facilitar mecanismos de comunicación eficientes entre trabajadores y equipo directivo. El objetivo es que se puedan exponer los problemas existentes y se planifiquen soluciones conjuntas.

## Competencia y formación profesional

Este factor valora las competencias personales de los trabajadores para realizar su labor profesional. La ausencia de determinadas competencias en aspectos pedagógicos, resolución de conflictos, implantación de nuevas tecnologías, etc., es generadora de estrés.

Las carencias en este factor se pueden solucionar con una formación adecuada. La Ley de prevención de riesgos laborales indica que los trabajadores tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, siendo una parte importante el derecho a la formación sobre los riesgos laborales. Esta circunstancia se cita numerosas veces a lo largo de toda la ley, concretándose en el art. 19 en el que se dice:

*“El empresario deberá garantizar que cada trabajador reciba una formación teórica y práctica, suficiente y adecuada, en materia preventiva”.*

## Participación de los trabajadores en materia preventiva:

Siendo responsabilidad del empresario la gestión y planificación de las actividades laborales, la participación de los trabajadores en algunos de estos aspectos está recogida en el art. 18 de la Ley de prevención de riesgos laborales.

El empresario deberá consultar a los trabajadores, y permitir su participación, en el marco de todas las cuestiones que afecten a la seguridad y a la salud en el trabajo.

Los trabajadores tendrán derecho a efectuar propuestas al empresario, así como a los órganos de participación y representación pertinentes, como son el Comité de Seguridad y Salud y a los Delegados/as de Prevención.

La ausencia de participación de los trabajadores en los problemas de la empresa, además de contravenir la ley, es un fuerte estresor.

Este proyecto tiene como uno de sus objetivos principales el fortalecimiento de la implicación de empresarios y trabajadores en la mejora de la seguridad y salud en el trabajo en el sector. Se hace explícita la necesidad de una colaboración conjunta entre empresarios y trabajadores.

## Estilo de dirección:

Contribuye a la consecución de los objetivos empresariales y puede afectar, en gran medida, al clima laboral de la empresa. Un estilo de dirección adecuado logrará que el equipo trabaje con entusiasmo y eficacia en el logro de metas y objetivos. Sin embargo, un estilo de mando inadecuado produce los efectos contrarios y es una de las principales causas de malestar laboral.

Las estrategias de afrontamiento que empleen los trabajadores para afrontar situaciones que puedan dañar o atacar su bienestar se verán fuertemente influidas por la visión de la situación que muestre el equipo directivo. De esta forma el estilo de dirección es un factor psicosocial, pues puede influir positivamente o negativamente sobre sus subordinados. Existe numerosa bibliografía sobre las estrategias de liderazgo más efectivas.

## Seguridad en el trabajo:

La exposición constante y consciente de los trabajadores a ambientes laborales peligrosos, genera en ellos mucho estrés. Los centros laborales de nuestro sector no suelen tener ambientes laborales excesivamente peligrosos, pero hay que estar atentos a los riesgos laborales que pudieran existir, realizando las medidas preventivas que correspondan.

## PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

El apartado 1 del artículo 16 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales establece que:

*“La prevención de riesgos laborales deberá integrarse en el sistema general de la empresa, tanto en el conjunto de sus actividades como en todos los niveles jerárquicos de ésta a través de la implantación y aplicación de un Plan de prevención de riesgos laborales”.*

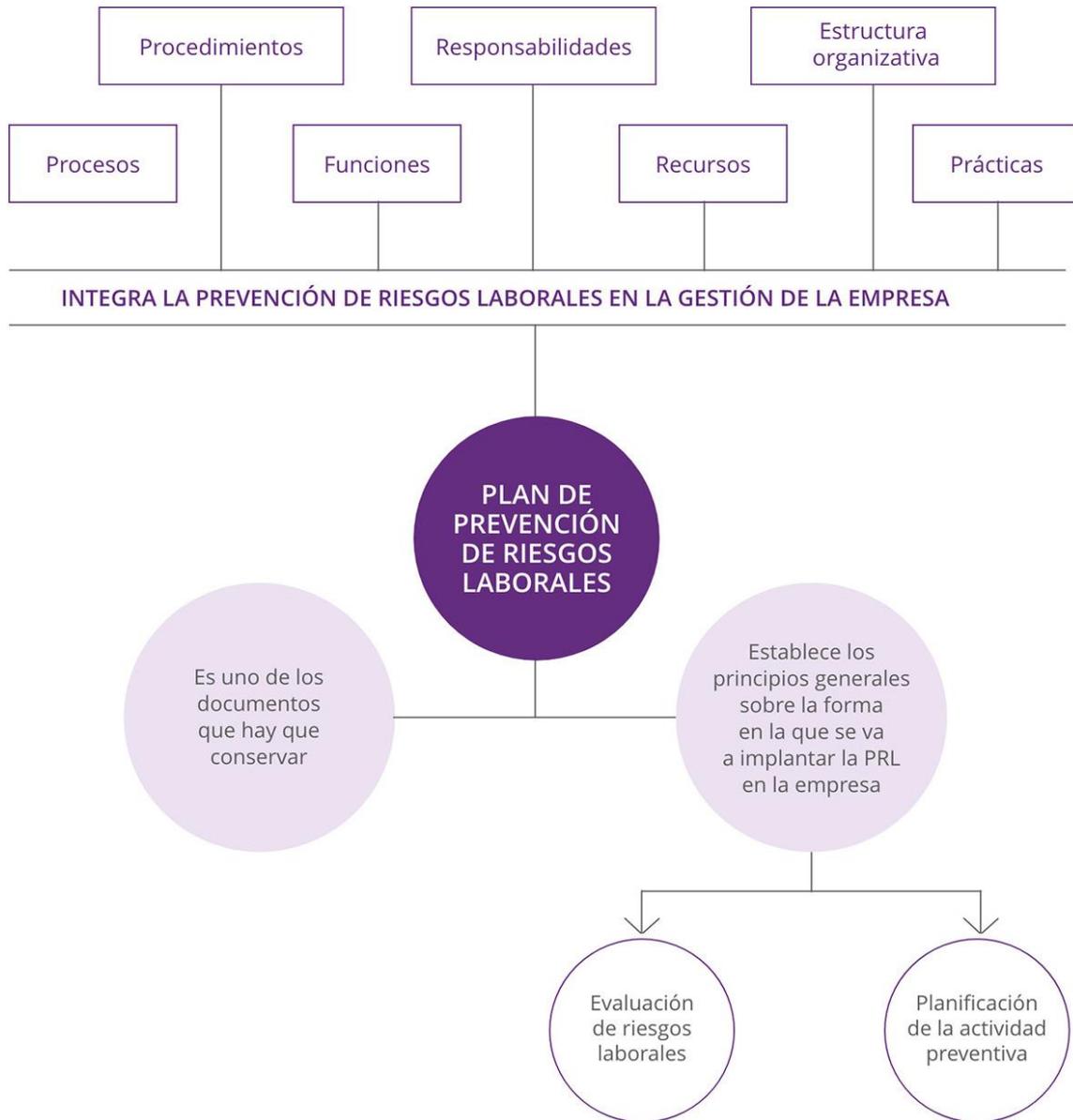
Este plan de prevención de riesgos laborales debe incluir:

- Modalidad preventiva.
- Personas responsables.
- Prácticas, procedimientos y procesos de las actividades preventivas.
- Recursos necesarios para dicha acción.
- Mecanismos de participación y consulta de los trabajadores.

Los instrumentos esenciales para la gestión y aplicación del plan de prevención de riesgos son:

1. La evaluación de riesgos laborales.
2. La planificación de la actividad preventiva.

## Plan de Prevención de Riesgos Laborales



## EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS LABORALES

Un peligro es una condición o característica intrínseca que puede causar lesión o enfermedad. Por el contrario, un riesgo es la combinación entre la probabilidad y la consecuencia para la salud de no controlar un peligro.

De manera simplificada se puede decir que el peligro es la causa y el riesgo el posible efecto que, con posterioridad, producirá un trastorno para la salud del trabajador/a.

PELIGRO	RIESGO	CONSECUENCIA SALUD
Ruido excesivo	Sobre exposición al ruido	Hipoacusia (sordera)
Suelo resbaladizo	Caída	Golpes, fracturas, esguinces
Compuestos tóxicos	Exposición a compuestos tóxicos sin protección	Quemaduras, irritaciones, envenenamientos...
Ausencia de protocolos de actuación contra acoso	Existencia de situaciones de acoso	Estrés, ansiedad, depresión
Herramientas y equipos de trabajo no ergonómicos	Situaciones posturales incorrectas	Lesiones dorsales, lumbares, etc.

El primer principio de toda actividad preventiva es...

**EVITAR LOS RIESGOS**, ya que si no existe un riesgo, no puede existir una lesión o enfermedad.

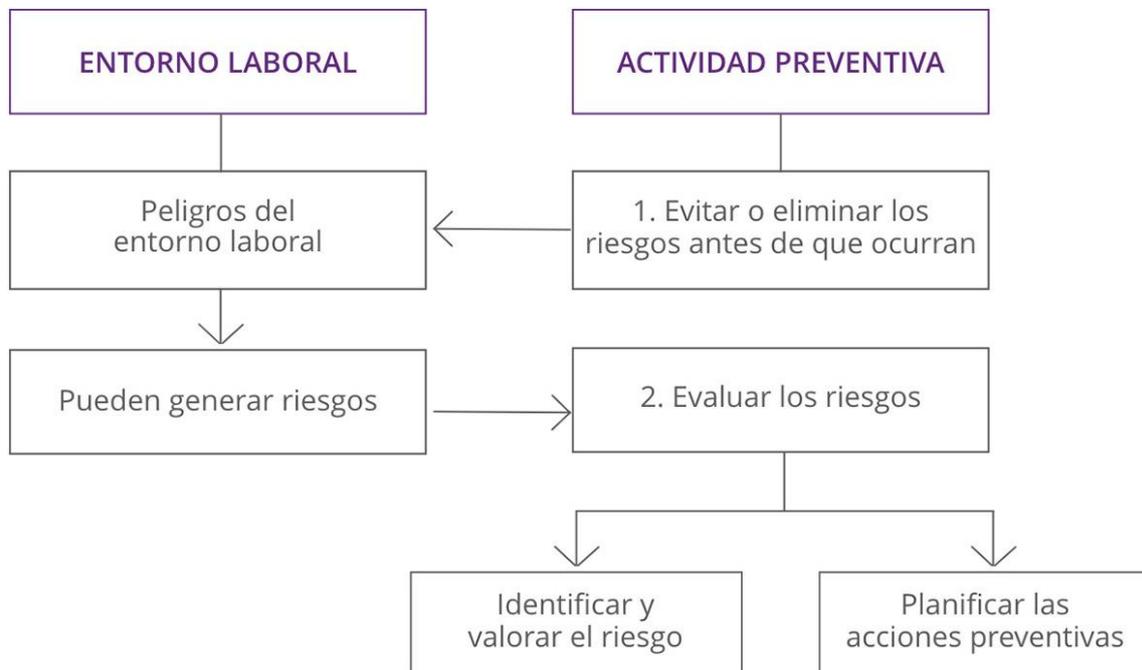
Cuando éstos no se pueden evitar, es obligación del Empresario, o de la Administración respecto al personal a su servicio, **REALIZAR UNA EVALUACIÓN DE RIESGOS**.

La **EVALUACIÓN DE RIESGOS** es el proceso dirigido a estimar (valorar) la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse.

Con la evaluación de riesgos se obtiene la información necesaria para adoptar las medidas preventivas necesarias, proceso llamado **Planificación de la Actividad Preventiva**.

Cuando la evaluación de los riesgos laborales se hace, específicamente, sobre los riesgos psicosociales, se denomina **EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**.

## Esquema de la influencia de la actividad preventiva sobre los peligros y riesgos del entorno laboral



## EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

Cuando la evaluación de los riesgos laborales se hace, específicamente, sobre los riesgos psicosociales, se denomina EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES.

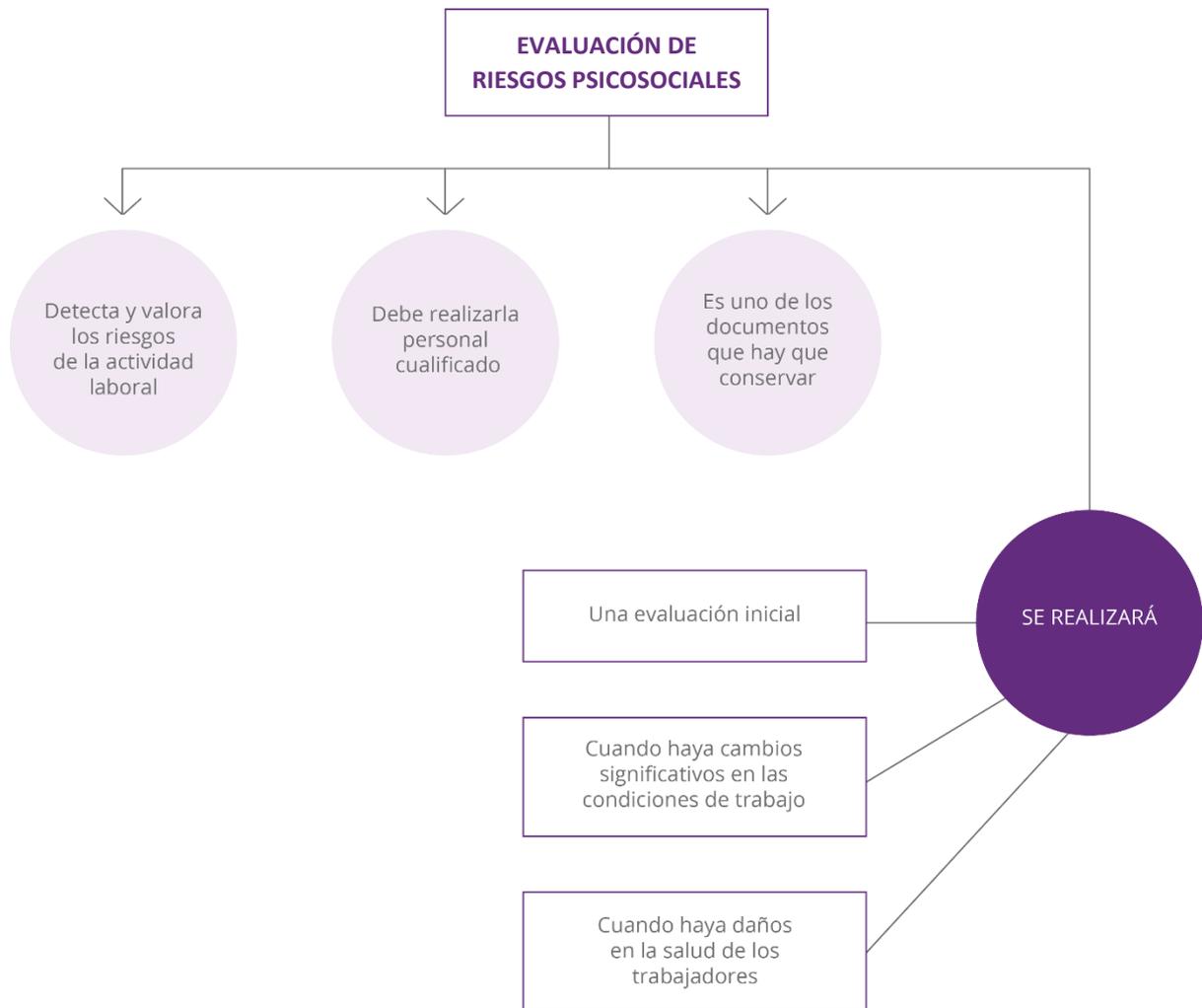
La EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES es el proceso dirigido a estimar (valorar) la magnitud de aquellos riesgos de carácter psicosocial.

Está incluida dentro de la evaluación de riesgos laborales, es una parte de la misma. Para ello, habrá de valorarse, la incidencia de los factores psicosociales existentes en el entorno laboral:

- Relaciones personales.
- Ambigüedad de rol.
- Conflicto de rol.
- Sobrecarga o infracarga de trabajo.
- Duración y distribución de la jornada laboral.
- Influencia y autonomía del trabajador sobre el trabajo.
- Apoyo social en el trabajo.
- Competencia y formación profesional.
- Participación de los trabajadores en materia preventiva.
- Estilo de liderazgo.
- Seguridad/inseguridad en el trabajo.

Como todas las evaluaciones de riesgos, se hará:

- Una evaluación inicial de riesgos en todos y cada uno de los puestos de trabajo de la empresa.
- Cuando haya cambios significativos en las condiciones de trabajo: nuevos equipos, nuevas funciones a realizar, etc.
- Cuando haya habido daños en la salud de los trabajadores (accidentes de trabajo o enfermedades profesionales).



## ESTRÉS

El individuo es capaz de manejar la tensión en momentos puntuales pero tiene dificultades para resistir una presión intensa durante mucho tiempo.

Cuando la respuesta fisiológica y conductual a la presión, en principio natural, se manifiesta con gran intensidad, y de forma constante en el tiempo, se produce una sobrecarga de tensión que repercute en el organismo y puede provocar la aparición de enfermedades y anomalías patológicas que impiden el normal desarrollo y funcionamiento del cuerpo.

*De esta forma, “el estrés es una reacción fisiológica y psicológica del organismo que se produce al afrontar una situación que el individuo percibe como amenazante, sobre todo cuando el individuo siente que no va a poder controlar las amenazas que le rodean y percibe que tiene alto riesgo de fracasar.*

*El estrés es la respuesta fisiológica que prepara al organismo para actuar cuando se encuentra en una situación de peligro o riesgo. Está asociada, entre otros aspectos, a la liberación de la hormona adrenalina”.*

En esta reacción fisiológica participan casi todos los órganos y funciones del cuerpo: los músculos se activan, aumentan las frecuencias cardíaca y respiratoria aumentando, así, el volumen de sangre que es bombeada, favoreciendo la llegada de oxígeno a las células y mejorando, de esta forma, la cantidad de energía disponible para poder afrontar, con mayor éxito, esta situación de peligro.

Para ello la sangre es dirigida a áreas prioritarias, como lo son el corazón, pulmones, riñones, hígado, músculos grandes y el cerebro, disminuyéndose, por el contrario, el aporte sanguíneo a zonas no prioritarias como la circulación periférica o la función digestiva.

### Proceso de generación del estrés

El proceso de generación del estrés es igual con independencia del estímulo que lo produce (miedo a una araña, miedo a ser despedido, sensación de no ser capaz de realizar un trabajo importante, ser insultado o agredido, no ser capaz de controlar la disrupción en clase, etc.).

Produce una reacción orgánica y psicológica común llamada “respuesta no específica”. Sólo depende del grado de peligro percibido por el sujeto por su incapacidad de manejar la situación. A mayor percepción de peligro, mayor estrés.

### Estresor

Cualquier tipo de estímulo capaz de generar una percepción de peligro en el organismo se le denomina **estresor o factor estresante**.

Esta activación no tiene en sí misma un carácter negativo, de hecho evolutivamente se adquirió para preparar al organismo a afrontar retos y desafíos (huir o luchar).

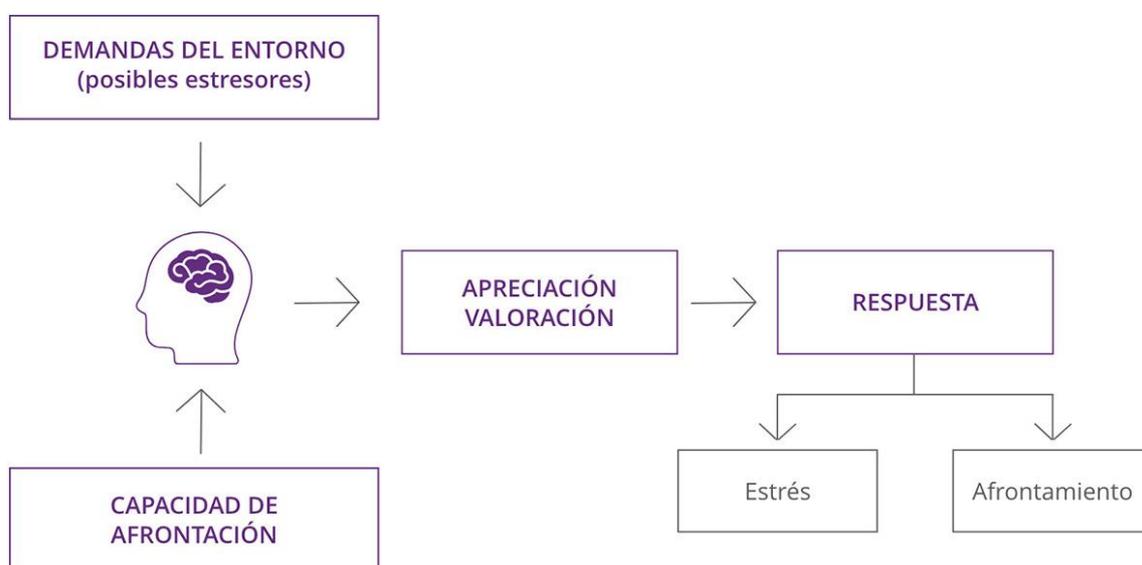
El problema se produce cuando un organismo se enfrenta de manera continua y prolongada a una situación estresante. Esto **puede producir graves efectos en la salud de las personas**.

## PROCESO DE APRECIACIÓN DEL ESTRÉS

Ante una amenaza, el individuo realiza una valoración psicológica entre la magnitud del peligro potencial que le amenaza (estresor) y el conjunto de estrategias y capacidades que posee para afrontarlas.

De esta manera si en este proceso de apreciación, el individuo siente que tiene capacidades para hacer frente con éxito a la posible amenaza, **afronta la situación sin que le genere estrés**.

Por el contrario si el individuo siente en su interior (valoración) que es incapaz de afrontar la situación, pues siente o cree que no tiene herramientas necesarias para ello, se produce un desequilibrio emocional y fisiológico llamado **estrés**.



El sujeto evalúa, consciente o inconscientemente, entre las posibles alternativas de respuesta, aquella que va a contrarrestar los efectos negativos de la situación percibida.

En este proceso de apreciación entran en juego una serie de factores entre los que cabe mencionar: el grado de exactitud del proceso de apreciación (pues se puede sobredimensionar el peligro real de la supuesta amenaza), la experiencia del sujeto en el reto a afrontar, la variedad y recursos disponibles para afrontar el reto, su formación las capacidades del sujeto y la propia dificultad de la tarea a realizar.

Las capacidades del individuo implicadas en este proceso de apreciación son variadas: la capacidad de reproducir experiencias y conocimientos adquiridos anteriormente (experiencia, memoria y formación), la capacidad de encontrar nuevas soluciones a un problema (creatividad), la capacidad para desarrollar el pensamiento según estructuras lógicas (razonamiento, inteligencia), el grado de formación profesional, la experiencia laboral, y los estilos y estrategias de afrontamiento, etc.

Todo este complejo proceso de apreciación hace que no todas las personas sientan como amenazantes las mismas circunstancias y que no todas las personas tengan los mismos recursos para afrontar la misma situación de amenaza.

Aun siendo cierto que en el proceso de valoración de la situación de amenaza existen variaciones personales hay estresores potenciales universalmente reconocidos y que afectan en mayor o menor medida a todas las personas.

## ESTRÉS LABORAL

*“Es el conjunto de respuestas fisiológicas y psicológicas que se producen en el trabajo al afrontar situaciones laborales que el individuo percibe como amenazantes, sobre todo cuando los trabajadores sienten que no pueden controlar las demandas laborales que le rodean”.*

Es el estrés que se produce como consecuencia de una deficiente o mal estructurada organización del trabajo.

Numerosos estudios indican que **entre el 50 y el 60 % de las jornadas de trabajo perdidas se deben al estrés laboral, siendo el segundo problema de salud laboral más frecuente después de los trastornos musculoesqueléticos**. Para la empresa estos efectos negativos se traducen en un rendimiento global deficiente y un mayor índice de accidentes y lesiones.

Se produce estrés laboral cuando los factores psicosociales (condiciones que se encuentran presentes en el trabajo y que tienen capacidad para afectar al bienestar y la salud de los trabajadores) presentes en el trabajo están mal diseñados.

**Son fuente de estrés laboral (estresores laborales):**

- Disrupción en el aula, violencia física o psicológica, acoso laboral, acoso sexual.
- Ambigüedad de rol.
- Conflicto de rol.
- Sobrecarga o infracarga de trabajo.
- Carga mental excesiva.
- Excesiva jornada laboral.
- Poca influencia y autonomía del trabajador sobre su trabajo.
- Poco apoyo social en el trabajo.
- Falta de formación profesional.
- Ausencia de participación de los trabajadores en materia preventiva.
- Estilo de liderazgo inadecuado.
- Entorno laboral peligroso.
- Salario precario.
- Falta de promoción laboral.
- Etc.

Son estresores los **factores psicosociales de riesgo**.

El empresario o la Administración respecto al personal a su servicio, mediante una evaluación de riesgos psicosociales, debe:

1. Evaluar los factores psicosociales de riesgo.
2. Tomar las medidas preventivas necesarias para eliminar, minimizar los riesgos psicosociales detectados.

## Estrés laboral



El estrés laboral se produce como consecuencia de una deficiente o mal estructurada organización del trabajo.



Numerosos estudios indican que entre el 50 y el 60% de las jornadas de trabajo perdidas se deben al estrés laboral.



El estrés laboral es el segundo problema de salud laboral más frecuente después de los trastornos musculoesqueléticos.



Los factores psicosociales son estresores laborales siendo los principales: la interrupción en el aula, la violencia física o psicológica, el acoso laboral, acoso sexual, la ambigüedad de rol, la falta de conciliación de la vida familiar, etc.

## EFFECTOS DEL ESTRÉS EN LA SALUD

La respuesta fisiológica del estrés moviliza nuestros recursos fisiológicos y psicológicos de forma muy eficiente para situaciones de estrés agudo.

Numerosos estudios indican que **entre el 50 y el 60 % de las jornadas de trabajo perdidas se deben al estrés laboral, siendo el segundo problema de salud laboral más frecuente después de los trastornos musculoesqueléticos**. Para la empresa estos efectos negativos se traducen en un rendimiento global deficiente y un mayor índice de accidentes y lesiones.

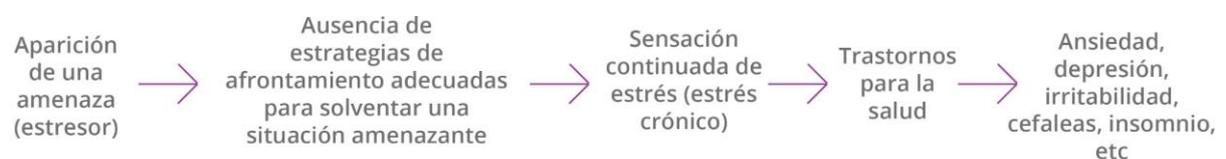
La necesidad de escapar de un depredador o enfrentarse a un duelo a vida o muerte con un clan vecino, potenció su adquisición evolutiva durante cientos de miles de años.

Pero esta respuesta biológica es menos efectiva para situaciones de estrés crónico, continuo y prolongado en el tiempo, como puede ser enfrentarse a una enfermedad terminal de un familiar o estar expuesto a un entorno laboral agresivo durante muchos años.

Cuando la persona no consigue enfrentarse con éxito a la amenaza que percibe, ya que **no dispone de estrategias adecuadas de afrontamiento** para resolver la situación que le estresa, su organismo se mantiene sobre activado durante un tiempo excesivo. Esta sobreactivación del organismo producida por el estrés cuando es intensa y se mantiene durante mucho tiempo, produce trastornos para la salud de diversa índole y gravedad.

**La reacción más frecuente** cuando nos encontramos sometidos a **una situación continuada de estrés es la ansiedad** que supone una reacción compleja a nivel orgánico, emocional, cognitivo y social o de comportamiento.

Una exposición continua y prolongada de estrés (estrés crónico), sigue el siguiente cuadro:



Los síntomas del estrés son muchos y resulta difícil hacer un diagnóstico diferencial con total exactitud, pues estos mismos síntomas pueden ser comunes a otras patologías.

Puede existir cierta variación individual a la hora de expresar somatológicamente estas situaciones de estrés.

## Los síntomas más comunes en personas que padecen estrés pueden ser:

Los síntomas más comunes en personas que padecen estrés pueden ser:

### a. Relacionados con el comportamiento:

- Ansiedad, irritabilidad, miedo, fluctuación del ánimo, confusión o turbación.
- Pensamientos excesivamente autocríticos.
- Dificultad para concentrarse y tomar decisiones, pensamientos repetitivos, excesivo temor al fracaso.

### b. Relacionados con la conducta:

- Tartamudez u otras dificultades del habla, reacciones impulsivas, risa nerviosa, trato brusco a los demás.
- Apretar las mandíbulas.
- Aumento del consumo de tabaco, alcohol y otras drogas.
- Disminución del apetito.
- Insomnio.

### c. Síntomas físicos y fisiológicos:

- Contracción muscular.
- Dolor de cabeza.
- Rigidez en espalda y cuello.
- Malas digestiones, úlceras gástricas.
- Aumento de gripes e infecciones.
- Palpitaciones, temblores, o boca reseca.
- Sarpullidos y otras afecciones de la piel.
- Disfunciones sexuales.

## SÍNDROME DEL QUEMADO O BURNOUT

Es una patología derivada de la interacción del individuo con unas determinadas condiciones psicosociales del trabajo.

Maslach lo define como:

*“Un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas”.*

Para que se pueda producir es necesaria **una relación personal intensa y duradera del tipo: trabajador – cliente, trabajador-paciente o trabajador-usuario**. Este tipo de relación personal entre trabajadores y usuarios es característica de trabajos con un componente vocacional y de ayuda a otras personas, como sucede en los sectores de enseñanza, sanidad o servicios sociales.

**El cuadro típico de síndrome del quemado o burnout se caracteriza:**

### Agotamiento emocional:

Sentimiento de que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo.

Esta respuesta de agotamiento de la energía o de los recursos emocionales propios es debida al contacto continuo con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo en unas condiciones no ajustadas al trabajador/a.

### Despersonalización:

Desarrollo de sentimientos negativos, de actitudes y conductas de cinismo por parte del trabajador hacia las personas objeto del trabajo. Se produce un endurecimiento afectivo y sus conductas son vistas por los usuarios de manera deshumanizada.

### Baja realización personal en el trabajo:

Los trabajadores se sienten descontentos consigo mismos e insatisfechos con sus resultados laborales.

Esta evaluación negativa afecta notablemente a la habilidad en la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que atienden. Los trabajadores se sienten descontentos consigo mismos y con sus resultados laborales.



## DIFERENCIAS ENTRE ESTRÉS Y SÍNDROME DEL QUEMADO

El síndrome del quemado tiene diversos síntomas a nivel psicosocial, conductual y emocional semejantes a los síntomas propios del estrés: alteraciones funcionales en casi todos los sistemas del organismo, ansiedad, actitudes negativas, etc. Sin embargo son conceptos distintos.

El **estrés no es un trastorno en sí mismo**, es la sintomatología común a la percepción de amenaza (por lo tanto tiene muchos orígenes). En cambio **el burnout es un trastorno en sí mismo**.

El burnout se produce por una exposición continuada en el tiempo de estrés entre trabajadores cuyas tareas laborales requieren relaciones personales intensas. De esta forma un burnout no puede activarse sin haber experimentado primero cierto grado de estrés, pero por el contrario, el estrés puede manifestarse perfectamente sin derivar forzosamente en burnout.



ESTRÉS	SÍNDROME DEL QUEMADO
No es un trastorno en sí mismo (es un síntoma o alteración de un estado previo)	Es un trastorno en sí mismo (es un conjunto de síntomas que se dan juntos)
No toda situación de estrés desemboca en síndrome del quemado	Para que exista ha tenido que haber exposición previa a situaciones estresantes
Sobre implicación en los problemas	Falta de implicación
Hiperactividad emocional	Embotamiento emocional
El daño fisiológico es la consecuencia principal	El daño psicológico es la consecuencia principal
Agotamiento físico o falta de energía física	Agotamiento psicológico y falta de motivación psicológica
Tiende a conducir a la ansiedad	Tiende a conducir a la depresión
En cantidades pequeñas puede ser motivante (Eustrés)	Siempre tiene efectos negativos

## DIFERENCIA DE GÉNERO

El género, en un sentido amplio, se refiere a los roles socialmente construidos y tiene que ver con los comportamientos, actividades y atributos que una sociedad considera apropiados para hombres y mujeres, teniendo gran influencia en la forma de vestir, la forma de comportarse, el papel que desempeña en la sociedad, su rol familiar y los tipos de trabajos que se realizan.

Los hombres y mujeres tienden a ocupar distintos puestos de trabajos en el mercado laboral. A esta situación se denomina **segregación ocupacional entre géneros**.

Las mujeres suelen trabajar en los sectores de asistencia, educación y servicios, mientras los hombres predominan en el sector industrial. Además, dentro del mismo sector, las mujeres suelen tener distintos trabajos.

Por ejemplo, en el sector sanitario, entre los hombres predominan médicos, conserjes o celadores, mientras que entre las mujeres predominan enfermeras y auxiliares.

Incluso cuando mujeres y hombres realizan el mismo trabajo, suele haber diferencias en las tareas a realizar.

El sector educativo es un sector altamente feminizado, pues existe una mayor proporción de mujeres que de hombres.

Subsectores del mismo, como puede ser Educación Infantil (de cero a seis años) el porcentaje de mujeres trabajadoras alcanza a la práctica totalidad de la plantilla.

**La estrategia comunitaria sobre seguridad y salud en el trabajo** ha llegado a la conclusión que es necesaria la integración de la dimensión de género en las actividades de seguridad y salud en el trabajo, pues estudios relativamente frecuentes han demostrado que existe una diferente exposición a los riesgos laborales en función del género, es decir, **HOMBRES Y MUJERES ESTAMOS EXPUESTOS A DIFERENTES RIESGOS LABORALES**.

### Principales diferencias de género en la incidencia de accidentes, enfermedades y patologías relacionadas con el trabajo:

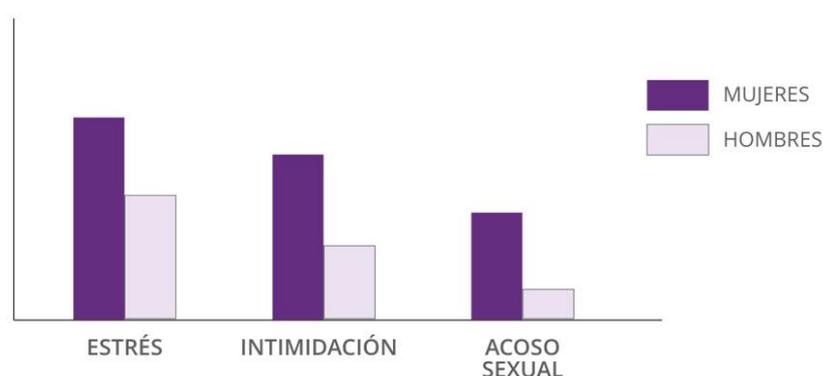
Se han detectado diferencias de género en la incidencia de accidentes y patologías relacionadas con el trabajo, siendo las más relevantes:

- Los hombres sufren más accidentes y lesiones en el trabajo que las mujeres.
- Las mujeres tienen más probabilidades de padecer problemas de salud relacionados con el trabajo que los hombres.
- Las mujeres padecen más trastornos de las extremidades superiores relacionados con los movimientos repetitivos.
- El cáncer ocupacional es más común entre los hombres que entre las mujeres.
- El asma y las alergias suelen ser más comunes entre las mujeres.
- Las mujeres padecen más enfermedades cutáneas.
- Los hombres padecen mayor pérdida auditiva.
- Las mujeres padecen mayor riesgo de sufrir enfermedades infecciosas.
- Ambos sexos están expuestos a estrés, pero es más significativo entre las mujeres.
- Las mujeres están más expuestas a la intimidación en el lugar de trabajo.
- Las mujeres están más expuestas a acoso sexual en el lugar de trabajo.

## Segregación ocupacional entre géneros:



## Nivel de exposición a riesgos psicosociales:



Además de estas diferencias, relacionadas con la diferente exposición a riesgos que padecen ambos géneros, las mujeres sufren en mayor medida los efectos de la edad. Además del inevitable deterioro del cuerpo debido al paso del tiempo, común a ambos géneros, el cambio hormonal que sufren las mujeres con la menopausia, produce:

- **Huesos más frágiles.** El hueso se debilita volviéndose poroso, frágil y más susceptible a sufrir fracturas.
- **Una piel más frágil** al disminuir el colágeno de los tejidos, volviéndose la piel más fina y seca (facilita la absorción de productos químicos peligrosos para la salud).
- **Aumento de peso.** La falta de estrógenos en la menopausia favorece el aumento de peso y el aumento de grasa corporal, con los riesgos asociados a esta situación.
- **Aumento de las enfermedades coronarias.** Las hormonas femeninas (progesterona y estrógenos) protegen a las mujeres contra las enfermedades coronarias. Sin embargo, esta protección se pierde con la menopausia.

Todos estos cambios, tienen repercusión sobre los riesgos laborales que afectan a las mujeres:



# Riesgos psicosociales



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL



FUNDACIÓN  
ESTATAL PARA  
LA PREVENCIÓN  
DE RIESGOS  
LABORALES, F.S.P.



ESP  
Servicios  
Públicos