



FACULTAD de  
CIENCIAS EMPRESARIALES  
y del TRABAJO de SORIA  
Universidad de Valladolid

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DEL TRABAJO DE  
SORIA**

**Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos**

**TRABAJO FIN DE GRADO**

**Los riesgos psicosociales: causas,  
consecuencias y posibles soluciones**

**Presentado por: Paola Espeleta Cabrejas**

**Tutelado por: Emilio Benedicto Carrillo**

**Soria, 30 de Junio de 2015**



---

**Universidad de Valladolid**



## Agradecimientos

### **AGRADECIMIENTOS**

*En primer lugar quiero agradecer a mi tutor Emilio, por estar siempre a mi disposición para todo lo que he necesitado, y ayudarme y resolverme todas las dudas surgidas durante la realización del trabajo.*

*En segundo lugar agradecer a mis padres y a mi hermana, por estar siempre a mi lado apoyándome y haciendo que pueda cumplir todos mis propósitos.*

*Gracias también a Luis por su apoyo incondicional, y por estar siempre a mi lado dándome ánimos, y no dejar que me rinda.*



## ÍNDICE

<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	<b>3</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>9</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>11</b>
<b>OBJETIVO Y JUSTIFICACION DEL TEMA:</b> .....	<b>15</b>

### CAPITULO 1

#### **RIESGOS PSICOSOCIALES. CONCEPTOS GENERALES**

<b>1.1. ¿Qué es un riesgo psicosocial?</b> .....	<b>18</b>
<b>1.2. Causas de riesgos psicosociales:</b> .....	<b>19</b>
<b>1.2.1. Características de la actividad:</b> .....	<b>19</b>
1.2.1.1. Sobrecarga o falta de funciones en el trabajo: .....	19
1.2.1.2. Conflicto sobre el rol a asumir en el trabajo: .....	20
1.2.1.3. Monotonía del puesto de trabajo: .....	20
<b>1.2.2. Estructura de la organización:</b> .....	<b>20</b>
1.2.2.2. Escasa participación del trabajador: .....	21
1.2.2.3. Deterioro de las relaciones interpersonales:.....	21
<b>1.2.3. Características personales:</b> .....	<b>22</b>
1.2.3.1. Singularidad de la personalidad: .....	22
1.2.3.2. Edad y dificultad ante las variaciones en el trabajo: 22	
1.2.3.3. Expectativas profesionales:.....	23
<b>1.2.4. Organización del trabajo:</b> .....	<b>23</b>
1.2.4.1. Ritmo de trabajo: .....	23
1.2.4.2. Trabajo a turnos y nocturno:.....	23
1.2.4.3. Descanso entre jornadas:.....	24
<b>1.3. Evaluación de los riesgos psicosociales:</b> .....	<b>24</b>
<b>1.3.1. Identificación de los factores de riesgo:</b> .....	<b>26</b>

## Índice

1.3.2. Elección de la metodología y técnicas de investigación:...	26
1.3.3. Análisis de los resultados y elaboración de Informe:.....	29
1.3.4. Elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención: .....	30
1.3.5. Seguimiento y control de las medidas adoptadas: .....	30

## CAPITULO 2

### COMO AFECTAN LOS RIESGOS PSICOASOCIALES A UN INDIVIDUO CONCRETO

2.1 Estrés Laboral:.....	33
2.2. Mobbing:.....	34
2.2.1. Acosador/es:.....	34
2.2.2. Acosado:.....	34
2.3. Depresión: .....	36
2.3.1. Factores genéticos: .....	36
2.3.2. Factores fisiológicos: .....	36
2.3.3. Factores personales: .....	37
2.3.4. Factores ambientales: .....	37
2.4 Trabajo Emocional:.....	37
2.5. Síndrome de estar quemado en el trabajo (Burnout): .....	39
2.5.1. Fase inicial:.....	39
2.5.2. Fase de estancamiento:.....	40
2.5.3. Fase de frustración: .....	40
2.5.4. Fase de apatía: .....	40
2.5.5. Fase de quemado:.....	40

## CAPITULO 3

### COMO AFECTAN LOS RIESGOS PSICOASOCIALES EN EL AMBITO LABORAL

## Índice

<b>3.1 Absentismo Laboral:</b> .....	<b>44</b>
<b>3.1.1. La promoción profesional:</b> .....	<b>46</b>
<b>3.1.2. La inseguridad del empleo:</b> .....	<b>46</b>
<b>3.1.3. Los estilos de dirección:</b> .....	<b>46</b>
<b>3.1.4. Las relaciones interpersonales entre los trabajadores:</b> .....	<b>46</b>
<b>3.2 Productividad empresarial:</b> .....	<b>46</b>
<b>3.2.1. Incremento de las horas de trabajo:</b> .....	<b>47</b>
<b>3.2.2. Destrucción de empleo:</b> .....	<b>47</b>
<b>3.2.3. Contratación temporal:</b> .....	<b>48</b>
<b>3.3. Siniestralidad en el trabajo:</b> .....	<b>49</b>
<b>3.3.1. Coste de la prevención:</b> .....	<b>50</b>
<b>3.3.2. Coste de los accidentes:</b> .....	<b>51</b>
<b>3.3.3. Coste para los trabajadores y familias:</b> .....	<b>52</b>
<b>3.3.4. Coste social:</b> .....	<b>52</b>
<b>3.4. Conciliación Trabajo-Familia:</b> .....	<b>53</b>
<b>3.4.1. Calidad en la gestión de los recursos humanos:</b> .....	<b>54</b>
<b>3.4.2. Ahorro del gasto de personal:</b> .....	<b>54</b>
<b>3.4.3. Aumento de la productividad y de la rentabilidad económica:</b> .....	<b>55</b>
<b>3.4.4. Mejora de la imagen empresarial:</b> .....	<b>55</b>

## **CAPITULO 4**

### **POSIBLES SOLUCIONES PARA EVITAR O REDUCIR LOS RIESGOS PSICOASOCIALES**

<b>4.1. Actuación a nivel primario:</b> .....	<b>58</b>
<b>4.1.1 Análisis y descripción de puestos de trabajo:</b> .....	<b>59</b>
<b>4.1.2 Selección de personal:</b> .....	<b>60</b>
<b>4.1.2.1 Preselección:</b> .....	<b>60</b>
<b>4.1.2.2. Realización de pruebas:</b> .....	<b>61</b>

## Índice

4.1.2.3. Entrevistas: .....	61
4.1.2.4. Fase final: .....	61
<b>4.2. Actuación a nivel secundario: .....</b>	<b>62</b>
<b>4.2.1 Formación:.....</b>	<b>62</b>
<b>4.3. Actuación a nivel terciario: .....</b>	<b>64</b>
<b>4.3.1 Coaching:.....</b>	<b>64</b>
4.3.1.1. Tomar conciencia: .....	65
4.3.1.2. Potenciar la autoconciencia: .....	65
4.3.1.3. Tener responsabilidad: .....	65
4.3.1.4. Pasar a la acción: .....	66
4.3.1.5. Comprobación de resultados: .....	66
<b>4.3.2 Psicología: .....</b>	<b>66</b>
4.3.2.1. Generales: .....	66
4.3.2.2. Cognitivas: .....	67
4.3.2.3. Fisiológicas: .....	67
4.3.2.4. Conductuales:.....	68
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>69</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>73</b>

## **RESUMEN**

El presente trabajo habla sobre algunas de las diferentes causas que pueden provocar la aparición de riesgos psicosociales en el entorno laboral, también las posibles consecuencias que estos pueden tener, tanto sobre un individuo concreto, como en una organización en general. Finalmente se establecen una serie de técnicas o métodos, los cuales pueden evitar o reducir estos riesgos psicosociales a distintos niveles como son el primario, secundario y terciario.

## **ABSTRACT**

This project deals with the different causes that can provoke psychosocial risks at work place, as well an, possible consequences that they can cause both employee and company. Finally a set of techniques and methods are established to try to avoid or reduce these psychosocial risks regarding primary, secondary and tertiary services.

## **PALABRAS CLAVE**

Riesgos psicosociales, prevención de riesgos laborales, organizaciones, individuo, trabajo.

## **KEY WORDS**

Psychosocial risks, prevention of occupational hazards, company, individual, work.



## INTRODUCCIÓN

Los riesgos psicosociales son un problema muy patente en la España actual, y estos afectan a una parte considerable de nuestra sociedad. Aunque estos riesgos se han visto agravados en los últimos años como consecuencia de la recesión económica sufrida por nuestro país, aun hoy en día, no tienen su origen en la misma, sino que nacen durante la primera revolución industrial. (Alonso. E y Pozo. C, 2008).

En España estos riesgos surgidos en el ámbito laboral no son tenidos en cuenta, hasta aproximadamente los años 60, cuando diversos estudios de organismos públicos se hacen eco de la relevancia y las consecuencias que causan tanto en las empresas como en los propios trabajadores, y no solo en el terreno laboral, sino también en la vida social y familiar de los afectados. (Sanz Luberio. M, 2006). Posteriormente cada vez más autores y más instituciones públicas han tomado conciencia de la repercusión de los riesgos psicosociales, y han estudiado las causas por las que se originan, los factores que influyen, y las consecuencias que provocan en los diversos ámbitos laborales y sociales.

Así, se pueden observar multitud de causas, las cuales tienden a favorecer el surgimiento de estos riesgos psicosociales. Estas causas pueden agruparse según el factor de riesgo que provoca el daño, de esta forma nos encontramos con causas incitadas por las características de la actividad, por la estructura de la organización, por las características personales y por la organización del trabajo. (Barreiro. G, 2006). De esta manera se puede comprobar, que los riesgos psicosociales no surgen por una causa concreta, sino que pueden darse por una gran diversidad de motivos, como por ejemplo el ritmo de trabajo, la sobrecarga o falta de tareas, el trabajo a turnos...etc.

Cómo toda causa tiene una consecuencia, los riesgos psicosociales también, y tal como se ha comentado anteriormente estas consecuencias pueden darse tanto a nivel organizativo, como a nivel individual. Por un lado a nivel individual pueden darse diferentes problemas, los cuales a largo plazo pueden convertirse en patologías más serias (CCOO ISTAS, 2010). Alguno de los ejemplos de consecuencias de los riesgos psicosociales en un individuo particular es el estrés, el Burnout o síndrome de quemado en el trabajo, la ansiedad... Todos estos riesgos o problemas no solo ocasionan daños para la salud de los trabajadores, sino que también se manifiestan en la empresa, la cual también se ve afectada por estos riesgos. Las empresas soportan consecuencias derivadas de los riesgos psicosociales, tales como por ejemplo el aumento de la siniestralidad laboral, el descenso de la productividad o el aumento del absentismo en el centro de trabajo, entre otras. (Moreno. B y Báez. C, 2010).

Debido a todos efectos negativos que los riesgos psicosociales producen tanto en las personas como en la empresa, se genera un sentimiento de agobio y preocupación, por ello es conveniente y necesario tomar medidas que puedan remediar en la medida de los posible, o si es posible incluso evitar totalmente la aparición de este tipo de riesgos.

## Introducción

Las medidas que pueden tomarse se pueden clasificar en tres tipos o niveles de prevención, de tal forma que se distingue entre nivel primario, secundario y terciario (Informe BBVA, 2013). Así el nivel primario es aquel, el cual actúa antes de que se manifieste el riesgo; el nivel secundario es aquel que actúa cuando el riesgo ha aparecido de forma leve o hay bastante probabilidad que surja; finalmente el nivel terciario es el que actúa una vez que el riesgo se ha manifestado, y suele ser necesaria la ayuda de un especialista.

El primer nivel o nivel primario, puede utilizar técnicas como el análisis y descripción del puesto de trabajo, o una buena selección de personal; de esta forma se encuentra una persona preparada y adecuada para realizar el puesto de trabajo, y hay menos probabilidad de que el riesgo surja, ya que esta persona estará lo suficientemente capacitada para soportar y manejar de manera eficiente las situaciones que durante el desarrollo de la actividad puedan darse (Informe OMS, 2004). El nivel secundario de prevención podría utilizar como técnica la formación de los trabajadores, así unos trabajadores bien formados y preparados para afrontar los problemas que puedan surgir en el centro de trabajo serán más capaces tanto de realizar su tarea eficientemente, como de saber manejar las situaciones complejas que puedan producirse en el mismo (Julio. V. Et.al, 2011).

Finalmente a nivel terciario, el riesgo ya ha aparecido y ha tenido consecuencias, por lo que sería conveniente recurrir a un profesional o a técnicas profesionales para solucionar e intentar reducir el riesgo (Julio. V. Et.al, 2011), con respecto a estos profesionales se ha contemplado en el desarrollo del trabajo a los psicólogos y a los coaches, los primeros pueden realizar una gran variedad de métodos dirigidos al inicio del riesgo, es decir, se utilizan métodos que buscan la solución actuando desde el origen del riesgo. Por otro lado la técnica del coaching está más dirigida a los directivos o altos cargos de la empresa, y realizando preguntas el coaching busca que la persona consiga autocreencia y compromiso para conseguir y superar el objetivo que se proponga. (RCA Coaching, 2015)

Por último los riesgos psicosociales todavía no se recogen como tal en la legislación española vigente, sino que se regulan como riesgos del trabajo, aunque cabe preguntarse si puede regularse igual un accidente de trabajo que un riesgo psicosocial, ya que son factores y situaciones totalmente diferentes.

Para alcanzar los objetivos posteriormente mencionados se ha optado por una metodología empírica, realizando una revisión bibliográfica de diferentes documentos y artículos de carácter científico, relacionados en cada caso con el tema a tratar. También se ha utilizado legislación y jurisprudencia, además de informes de instituciones públicas. Los medios utilizados han sido, a través de bibliotecas para conseguir libros, los cuales explican detalladamente la información; también mediante buscadores científicos, en los cuales hay multitud de documentos pero a veces cuesta encontrar información fiable; por último para encontrar determinada legislación y jurisprudencia se ha realizado una búsqueda a través de bases de datos jurídicas.

## Introducción

Una vez recopilada la información necesaria, mediante la lectura de la misma se ha hecho una selección para descartar aquella que no era de utilidad. Y así una vez leída y seleccionada toda la información necesaria se ha comenzado a escribir, de tal forma que durante el transcurso del trabajo hubo que ir buscando más información que complementara los contenidos e incluso ha sido necesario modificar algunos puntos del trabajo, ya que conforme se ha ido realizando el proyecto se ha dado más importancia a ciertos contenidos y es oportuno indagar más sobre esos temas que sobre otros.

Finalmente con toda la información se llegan a unas ideas principales, las cuales se verán plasmadas al finalizar el trabajo en las conclusiones, estas explican de forma breve las principales ideas del trabajo, y también se hace una reflexión crítica sobre aquello que podría mejorarse.



## **OBJETIVO Y JUSTIFICACION DEL TEMA:**

En primer lugar el objetivo de este trabajo es el siguiente:

- Ver la verdadera importancia de los riesgos psicosociales.
- Ver las consecuencias que estos tienen en las personas individuales y en las organizaciones en general.
- Estudiar diferentes técnicas o métodos para evitar o reducir los riesgos psicosociales.

En la actualidad, los riesgos psicosociales cada vez son más patentes en la sociedad, y día a día las personas van tomando conciencia de este hecho, así diferentes medios de comunicación ya hablan sobre este fenómeno y cada vez más autores e investigadores eligen los riesgos psicosociales como tema a tratar para sus trabajos. Pero sin embargo pese a la mayor importancia que se da últimamente a estos riesgos, no es suficiente la conciencia que se toma por parte de la sociedad, ya que en los últimos años el índice de riesgos psicosociales en el trabajo se ha visto aumentado.

Por este motivo surgió la idea de realizar el Trabajo Fin de Grado sobre los riesgos psicosociales, para así poder investigar y saber el porqué surgen, que consecuencias producen y qué se podría hacer para evitar o reducir estos riesgos. Es un tema interesante y el cual, puede seguir desarrollándose en un futuro con más detalle, además con respecto al Grado de Relaciones Laborales y Recursos Humanos, es un tema muy completo el cual, abarca todas las competencias tanto genéricas como específicas y académicas de dicho grado, especialmente las siguientes:

- Dirección y gestión de recursos humanos
- Psicología del Trabajo y Técnicas de negociación
- Salud laboral y prevención de riesgos laborales
- Marco normativo regulador de las relaciones laborales

Finalmente el tema elegido como ya se ha comentado anteriormente puede seguir siendo investigado más en profundidad en un futuro, y además para las empresas es un tema a tener en cuenta y el cual tiene cada vez más importancia, tanto para el buen funcionamiento empresarial, como para la salud de los trabajadores, y también en general para toda la sociedad española.



**CAPITULO 1**

**RIESGOS PSICOSOCIALES. CONCEPTOS GENERALES:**

## 1.1. ¿Qué es un riesgo psicosocial?

Antes de definir que es un riesgo psicosocial cabe decir que, es a partir de los años 60 cuando se empieza a realizar estudios en los cuales se tienen en cuenta los factores psicosociales del trabajo como el exceso de exigencias psicológicas, la falta de apoyo social, la deficiente calidad del liderazgo en las empresas... y se demuestra como todos estos factores afectan en la salud de los trabajadores.

Aunque al principio se pensaba que estos factores solo afectaban dependiendo de la personalidad del individuo o de las circunstancias personales de los mismos, esto no es totalmente así, aunque sí es cierto que es más probable que afecte a personas con una personalidad débil o personas que por sus circunstancias personales sean más vulnerables. Pero los factores psicosociales no solo afectan a este tipo de personas, ya que influyen en las condiciones de trabajo y estas repercuten en todos los trabajadores. (Sanz Luberio. M, 2006: 12)

En 1984 la OIT publica un trabajo llamado *“Los factores psicosociales en el trabajo: Reconocimiento y Control”*, este trabajo se desarrolló para conocer cuáles son los factores psicosociales en el trabajo y qué consecuencias tiene para la salud de los empleados.

Posteriormente la OMS en 1988 publicó un segundo documento *“Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud”* este trabajo va destinado a *“Los dirigentes como al personal de salud y tiene la finalidad de permitirles crear servicios apropiados de higiene del trabajo, elaborar métodos para la vigilancia y la evaluación del medio psicosocial laboral y de la salud de los trabajadores expuestos a él y determinar la necesidad de nuevas investigaciones”* (Kalimo.R. Et. Al, 1988: 9) y es a partir de este informe donde se reconoce que los riesgos psicosociales influyen en la salud.

Actualmente los artículos 14 y 22 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) garantizan la protección y vigilancia de la salud con respecto a los riesgos inherentes al trabajo. Además se garantiza también la voluntariedad (excepto en casos concretos) y la confidencialidad de los resultados, de tal forma que no se dañe la intimidad del trabajador afectado.

También en el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención (RSP), en su artículo 3.1b dice que el empresario será el encargado de controlar periódicamente las condiciones, la organización y los métodos de trabajo y el estado de salud de los trabajadores.

A día de hoy incluso existen sentencias que recogen como tal los riesgos psicosociales y que condenan la evasión de su prevención como por ejemplo la Sentencia 0091/2014 de la sala de lo social de la Audiencia Nacional, o la Sentencia 323/2014 del Juzgado de lo Social nº8 de Bilbao.

## Riesgos Psicosociales: Conceptos Generales

Así en el ámbito de Prevención de Riesgos Laborales (PRL) se pueden denominar los riesgos psicosociales como *“Factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y , que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.) que son conocidas popularmente como “estrés” y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración.”* (CoPsoQ<sup>1</sup> ISTAS)

Según un estudio realizado por la Universidad Autónoma de Madrid en colaboración con el Ministerio de Trabajo e Inmigración y el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo se definen los riesgos psicosociales de la siguiente forma *“Contextos laborales que habitualmente dañan la salud en el trabajador de forma importante, aunque en cada trabajador los efectos puedan ser diferenciales. En este sentido los hechos, situaciones o contextos que se propongan como riesgos psicosociales laborales tienen que tener una clara probabilidad de dañar a la salud física, social o mental del trabajador y hacerlo de forma importante.”*

De estas definiciones podemos deducir que los riesgos psicosociales son uno de los problemas que más interesan en la actualidad ya que repercuten totalmente en la salud laboral de la sociedad, y afectan de forma directa a las empresas.

### **1.2. Causas de riesgos psicosociales:**

Son diversas las causas de las que derivan los riesgos psicosociales, por ello es necesario englobar las diferentes causas en los apartados que se desarrollaran posteriormente, para poder tener una visión más sencilla y amplia de cuáles son los motivos por los que se dan los riesgos psicosociales en el trabajo. Para identificar estas causas hay que tener en cuenta aspectos como las condiciones de trabajo, el tipo de contrato, las relaciones sociales en el entorno del centro de trabajo, la productividad... etc.

#### **1.2.1. Características de la actividad:**

##### **1.2.1.1. Sobrecarga o falta de funciones en el trabajo:**

Tanto el desarrollar muchas tareas como no desarrollar apenas, puede influir en la satisfacción y en la salud laboral, ambas situaciones están provocadas por un mal reparto del trabajo y pueden llegar a producir trastornos

---

CoPsoQ: Es un instrumento internacional para la investigación, la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales que tiene su origen en Dinamarca. La primera versión fue realizada por un grupo de investigadores del National Research Centre for the Working Environment en el año 2000.

## Capítulo 1

psicológicos tales como por ejemplo: Ergodependencia (Tensión que un trabajador siente por razón de su empleo, que puede llegar a provocar una actividad tan intensa que le impida descansar ni un solo día durante grandes períodos de tiempo), en los casos en los que el trabajador desarrolla muchas funciones o funciones con alto nivel de responsabilidad (Barreiro González. G, Et.al, 2006: 14-15); y en el caso de tener una carencia de funciones puede producirse el Síndrome de Burnout (Ribé Buitrón. JM. Et.al. 2011: 16) el cual se caracteriza por bajos niveles de exigencia laboral, aburrimiento y desinterés.

### **1.2.1.2. Conflicto sobre el rol a asumir en el trabajo:**

Todos los componentes de una organización desarrollan un rol en la misma, este rol dependerá de la ubicación del trabajador en la empresa, es decir, de la categoría o grupo profesional al que pertenezca y los derechos y deberes que este puesto le dé.

Un rol puede considerarse como un *“patrón de comportamiento esperado”*, así el problema surge cuando *“existe una discrepancia entre lo que espera el trabajador y la realidad de lo que le exige la organización, o cuando, falta claridad sobre el trabajo a desempeñar o los objetivos buscados por el proceso productivo”* (Barreiro González. G, Et.al, 2006: 19).

De esta forma este conflicto de rol a asumir en el trabajo puede iniciarse por diferentes causas, como pueden ser por ejemplo, recibir órdenes de diferentes personas las cuales se contradicen entre sí y se crea una incertidumbre sobre a quién obedecer, realizar acciones que pueden afectar a compañeros de trabajo o crear tensiones entre compañeros, realizar tareas las cuales no tienen nada que ver con el puesto que se realiza... etc.

### **1.2.1.3. Monotonía del puesto de trabajo:**

La realización de tareas monótonas durante un largo periodo de tiempo causa aburrimiento y fatiga en el trabajador según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), esta repetitividad continuada de una misma tarea causa que el trabajador sea menos eficaz y efectivo, además de que tenga más riesgo de sufrir un accidente, ya que, al realizar siempre la misma tarea el trabajador se confía y pierde la atención en la misma, lo cual puede ocasionar un grave riesgo para su salud.

Esto puede combatirse con una rotación de tareas o realizando pequeños descansos cada cierto tiempo para que el trabajador descanse y vuelva a su trabajo con todas las cualidades necesarias.

## **1.2.2. Estructura de la organización:**

### **1.2.2.1. Estilo de mando y estructura de la organización:**

Los directivos y mandos intermedios en una organización son muy importantes ya que son los encargados de transmitir las directrices a seguir en el centro de trabajo al personal, por lo tanto la forma en la que dirigir la empresa y el cómo comunicar a los trabajadores las órdenes es vital para el

## Riesgos Psicosociales: Conceptos Generales

buen funcionamiento de la misma (Rousseau. D, 2000: 41). Según diferentes estudios se pueden dar tres tipos de estructuras organizacionales:

- Estructura rígida: En este primer tipo de estructura organizacional rige el poder y autoritarismo, y hay una seria carencia de diálogo respecto a la toma de decisiones. Esto provoca que el trabajador no se sienta valorado por el trabajo que realiza, sino por la productividad que puede o no conseguir, lo cual hace que se cree un mal clima laboral porque los trabajadores van a competir por conseguir más productividad que sus compañeros. Otra característica de este tipo de organización es la constante vigilancia y supervisión de sus superiores (González J.L. 2000: 1-3).
- Estructura intermedia: Este segundo tipo de estructura se caracteriza por estar muy burocratizada y con una gran jerarquía de tal forma que las tareas se acumulan debido a la amplia gestión que se necesita para llevar a cabo alguna acción, de esta forma se produce un gran desorden, una acumulación de tareas importante y también diferentes problemas entre trabajadores a consecuencias de retrasos, errores... etc. (Rousseau. D, 2000: 34).
- Estructura flexible: Estas estructuras se caracterizan por la falta de liderazgo de los altos cargos y la falta de poder de decisión respecto a las instrucciones que deben seguir los empleados para el buen funcionamiento de la organización. Así las características de este tipo de organización es la imprevisibilidad y acumulación de las tareas, además de la falta de comunicación y supervisión de los superiores (Minsal.D y Perez. Y, 2007)

### 1.2.2.2. Escasa participación del trabajador:

En muchas organizaciones los trabajadores no tienen un sentimiento de pertenencia a la misma, ya que los directivos toman decisiones sobre la empresa, las cuales pueden afectar de forma directa a su puesto de trabajo y a sus funciones; estas decisiones se toman sin la opinión de los propios trabajadores que son en la mayoría de los casos los principales afectados.

Esto hace que los trabajadores se desprendan de la organización y no se impliquen en esta, y por lo tanto no se cree un sentimiento de compromiso. Así, los directivos deberían delegar más responsabilidades en los trabajadores en todo aquello que confiera a su puesto de trabajo y a sus funciones, para de esta manera generar el sentimiento de compromiso y todos los integrantes de la empresa tengan un mismo fin común.

### 1.2.2.3. Deterioro de las relaciones interpersonales:

Un factor muy importante que determina el clima laboral, el cual afecta directamente a la salud de los trabajadores, son las relaciones entre los miembros de la organización.

## Capítulo 1

La competitividad entre compañeros por conseguir ascensos o condiciones de trabajo más favorables para sí mismo puede ser una de las causas para que se produzca este riesgo psicosocial. Otra causa muy común se da cuando entra a formar parte de un grupo de trabajo una persona nueva, en estos casos se puede producir un rechazo hacia esta persona el cual puede traer consigo consecuencias como mobbing. También se pueden producir diferencias entre trabajadores de distintas razas, religiones, e incluso sexo.

Por otro lado, una relación complicada clásica es la que hay entre jefes y subordinados, está se caracteriza en muchas ocasiones por el cumplimiento de unos resultados productivos, los cuales si nos son satisfechos trae como consecuencia una tensión entre el jefe y los trabajadores donde cada uno tienen un punto de vista y unos intereses, y esto hace que la relación se vea afectada. (Raineri. B, 2006: 8-10).

### **1.2.3. Características personales:**

#### **1.2.3.1. Singularidad de la personalidad:**

Los riesgos psicosociales lógicamente no afectan de la misma manera a todo el mundo, y un factor bastante importante que aumenta o disminuye la probabilidad de sufrirlos es la personalidad de cada individuo. Así ante una misma situación una persona puede verla como una amenaza, mientras que otra puede verla como una oportunidad. Para ello habrá también que tener en cuenta aspectos de la persona como: La salud del empleado, la personalidad dominante del empleado y ciertas habilidades o aptitudes adquiridas por el mismo.

De todas formas la personalidad no viene marcada por un patrón concreto, sino que se alimenta de diferentes factores como el nivel de aspiración de la persona, la autoconfianza en sí mismo, la resistencia al estrés... Está demostrado que las personas con estas habilidades son más eficientes, responsables y activas. Por el contrario las personas inseguras, dependientes, depresivas suelen tener más riesgo de sufrir algún tipo de patología psicológica como ansiedad, depresión... (Salgado, J. 2005: 115-117).

#### **1.2.3.2. Edad y dificultad ante las variaciones en el puesto trabajo:**

Podemos considerar trabajador de edad avanzada aquellos cuya edad supera los 55 años (Susó, A. 2006: 133), teniendo en cuenta este dato, es cierto que hace unos años cuando los actuales trabajadores de edad avanzada comenzaron en el mercado laboral no se exigía tanta formación como se exige hoy en día.

Además las circunstancias familiares tampoco eran las mismas, por lo que gran parte de los trabajadores actuales que superan los 55 años carecen de formación, además de que llevan prácticamente toda su vida realizando el mismo puesto trabajo y esto les da una gran experiencia. Pero el problema se presenta cuando esos puestos de trabajo sufren variaciones, cosa muy común en la actualidad debido al gran avance tecnológico que se viene experimentando.

## Riesgos Psicosociales: Conceptos Generales

Esto trae consecuencias en estos trabajadores, ya que ven amenazado su puesto de trabajo, además les puede crear inseguridad por que no controlan los nuevos cambios y experimentan sentimientos como el miedo al ridículo, pero también el miedo a perder el trabajo y no volver a encontrar otro empleo. (Migueluez, F y Prieto, C. 2009: 277-283)

Por otro lado, no son solo los trabajadores mayores quienes sufren problemas con el empleo, sino que también los jóvenes padecen este miedo aunque desde otra perspectiva. Actualmente los jóvenes suelen estar muy preparados académicamente y también en idiomas, pero se encuentran con el rechazo por parte de los empresarios, debido a que no tienen experiencia laboral. Esto crea un sentimiento de impotencia, ya que es imposible tener experiencia laboral si nadie te da la oportunidad de trabajar para poder conseguirla. (Santos Ortega, A. 2013: 126-128).

### **1.2.3.3. Expectativas profesionales:**

Las expectativas profesionales son un factor muy importante para los trabajadores, ya que las personas quieren alcanzar su máximo nivel en el mercado laboral.

Los riesgos los encontramos sobre todo en personas con niveles elevados de formación, ya que si no encuentran trabajo relacionado con lo que han estudiado se crea un sentimiento de frustración.

También trabajadores con una larga y buena trayectoria en la empresa tienden a esperar ascensos en la misma y se genera un sentimiento de impotencia cuando estos ascensos no se producen, también puede darse el caso de que una persona haya alcanzado su máximo nivel en la empresa y por lo tanto tema el poder ser sustituido por otro trabajador. (Barreiro González. G, Et.al, 2006: 49).

### **1.2.4. Organización del trabajo:**

#### **1.2.4.1. Ritmo de trabajo:**

En todas las empresas se busca la mayor productividad posible y para ello los trabajadores tienen que tener un ritmo de trabajo rápido, para de esta forma conseguir la máxima producción posible. Así hay trabajadores que tienen que ampliar su jornada laboral con el fin de terminar su tarea, pero esto conlleva a una reducción de su descanso y de su tiempo libre.

Un ritmo de trabajo inadecuado es aquel en el que el trabajador tras realizar su jornada laboral continua trabajando realizando horas extraordinarias, por lo que ve reducido sus descansos. Esto hace que el trabajador tenga una sensación de agobio y ahogamiento con el trabajo. (Calera, A. 2006:1-15)

#### **1.2.4.2. Trabajo a turnos y nocturno:**

Las empresas que necesitan producir las 24 horas del día tienen un sistema de trabajo a turnos, de tal forma que la empresa no cierre sus instalaciones.

## Capítulo 1

Se puede considerar el trabajo a turnos o nocturno como un factor de riesgo psicosocial, ya que el sueño del trabajador se ve alterado por esta causa ya que dependiendo del turno de trabajo duermes a unas horas u otras, y el cuerpo no puede desarrollar una rutina, por lo que pueden producirse problemas de insomnio. Pero también sus costumbres cotidianas y la conciliación de la vida laboral y familiar se ve afectada, puesto que los niños u otras personas que realizan su trabajo por el día, ven imposibilitada la coincidencia de horarios para realizar las tareas diarias de su vida junto con la persona que trabaja a turnos (Sobre todo cuando se realiza trabajo nocturno a diario). (Calera, A. 2006: 15-19).

### 1.2.4.3. Descanso entre jornadas:

Como establece el Artículo 34.3 del Estatuto de los Trabajadores (ET)<sup>2</sup>, el descanso entre jornadas obligatorio es de 12 horas entre la salida del trabajo y la entrada de nuevo al mismo. Esta norma establece unos mínimos legales para evitar la abusiva utilización de la fuerza de trabajo por parte de los empresarios.

Si un trabajador no cumple con este descanso entre jornadas, puede ocasionar un grave riesgo tanto para sí como para el resto de trabajadores de la organización, ya que un mal descanso puede provocar despistes, falta de concentración en la tarea... etc. Todo esto puede conllevar un grave riesgo de que se produzca un accidente de trabajo.

## 1.3. Evaluación de los riesgos psicosociales:

Como estamos viendo, en los últimos años los riesgos psicosociales están tomando una gran importancia en las organizaciones, y la lucha por eliminarlos o reducirlos es cada vez más notable.

Debido a que los riesgos psicosociales afectan a la seguridad y salud en el trabajo, e influyen en los niveles de productividad de la empresa, y además podemos entender que la evaluación de los riesgos psicosociales es obligatoria

---

Estatuto de los Trabajadores (ET) (Artículo 34.3): "Entre el final de una jornada y el comienzo de la siguiente mediarán, como mínimo, doce horas.

El número de horas ordinarias de trabajo efectivo no podrá ser superior a nueve diarias, salvo que por convenio colectivo o, en su defecto, acuerdo entre la empresa y los representantes de los trabajadores, se establezca otra distribución del tiempo de trabajo diario, respetando en todo caso el descanso entre jornadas.

Los trabajadores menores de dieciocho años no podrán realizar más de ocho horas diarias de trabajo efectivo, incluyendo, en su caso el tiempo dedicado a la formación y, si trabajasen para varios empleadores, las horas realizadas con cada uno de ellos.

## Riesgos Psicosociales: Conceptos Generales

por ley, atendiendo a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales de 8 de Noviembre de 1995 (LPRL), en su artículo 16.2ª, el cual fue modificado por Ley 54/2003, de 12 de diciembre, de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales, y dice lo siguiente:

*“El empresario deberá realizar una evaluación inicial de los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores, teniendo en cuenta, con carácter general, la naturaleza de la actividad, las características de los puestos de trabajo existentes y de los trabajadores que deban desempeñarlos. Igual evaluación deberá hacerse con ocasión de la elección de los equipos de trabajo, de las sustancias o preparados químicos y del acondicionamiento de los lugares de trabajo. La evaluación inicial tendrá en cuenta aquellas otras actuaciones que deban desarrollarse de conformidad con lo dispuesto en la normativa sobre protección de riesgos específicos y actividades de especial peligrosidad. La evaluación será actualizada cuando cambien las condiciones de trabajo y, en todo caso, se someterá a consideración y se revisará, si fuera necesario, con ocasión de los daños para la salud que se hayan producido”*

Esta misma ley entiende en su artículo 4.7 las condiciones de trabajo como:

*“Se entenderá como «condición de trabajo» cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador. Quedan específicamente incluidas en esta definición:*

- *Las características generales de los locales, instalaciones, equipos, productos y demás útiles existentes en el centro de trabajo.*
- *La naturaleza de los agentes físicos, químicos y biológicos presentes en el ambiente de trabajo y sus correspondientes intensidades, concentraciones o niveles de presencia.*
- *Los procedimientos para la utilización de los agentes citados anteriormente que influyan en la generación de los riesgos mencionados.*
- *Todas aquellas otras características del trabajo, incluidas las relativas a su organización y ordenación, que influyan en la magnitud de los riesgos a que esté expuesto el trabajador.”*

Partiendo de esta base legislativa, las empresas tienen o deberían de tener que realizar una evaluación de riesgos psicosociales derivados del trabajo, esta evaluación tendrá que tener las siguientes etapas o fases para que sea fiable y veraz, según apunta en INSHT<sup>3</sup>:

---

<sup>3</sup> INSHT: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

### **1.3.1. Identificación de los factores de riesgo:**

En esta primera fase se trata de identificar, definir y describir de la forma más concreta y clara posible los factores de riesgo psicosocial que se dan en la organización.

Esto no es tarea fácil, ya que en el trabajo hay muchos factores que interactúan entre sí, y las medidas que puedan tomarse respecto a un factor concreto, pueden afectar en otros factores relacionados con el mismo.

Para poder realizar una identificación del riesgo lo más concreta posible hay que intentar recabar la mayor información posible, tanto de los puestos de trabajo como de todos los aspectos o factores que afectan en estos. Para obtener esta información podemos utilizar técnicas sencillas como entrevistas con los trabajadores, observación directa, grupos de discusión...

Así, una vez que tenemos identificados los riesgos hay que delimitar el ámbito de aplicación de las medidas que se vayan a tomar, para determinar los trabajadores que van a verse afectados por tales medidas.

### **1.3.2. Elección de la metodología y técnicas de investigación:**

Para la utilización de un método o técnicas de evaluación correctas hay que haber identificado y definido correctamente el riesgo.

Así, de esta manera podremos elegir el método más correcto para evaluarlo y corregirlo. La elección del método se realizará de acuerdo con los trabajadores o sus representantes, tal como expone el artículo 3.2 del Reglamento de los Servicios de Prevención y el artículo 33 de la LPRL: *“De acuerdo con lo previsto en el artículo 33 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, el empresario deberá consultar a los representantes de los trabajadores, o a los propios trabajadores en ausencia de representantes, acerca del procedimiento de evaluación a utilizar en la empresa o centro de trabajo”* (Artículo 3.2 del Reglamento de los Servicio de Prevención).

En una evaluación de riesgos psicosociales, como ya se ha comentado anteriormente suelen intervenir diferentes factores, por lo que se pueden utilizar diferentes técnicas o métodos de evaluación, con el fin de evaluar el riesgo lo mejor posible.

Actualmente los métodos de evaluación de riesgos psicosociales son muy diversos, y recogen desde métodos muy globales hasta métodos muy concretos o sobre un tema en particular. Algunos de los métodos son los siguientes:

## Riesgos Psicosociales: Conceptos Generales

Evalúan condiciones de trabajo	Generales	LEST
		ANACT
		Perfil de los puestos
		Cuestionario de análisis de puestos (PAQ, Mc)
	Riesgos Psicosociales	Método de evaluación de Factores Psicosociales del INSHT
		Método ISTAS 21 COPSOQ
		Cuestionario de evaluación de factores psicosociales de Navarra
		Cuestionario de satisfacción laboral
		Cuestionario de análisis de puestos
		Escala de bienestar psicológico (EBP)
		Terms of Employment
		Social Relations at work

Evalúan consecuencias de las condiciones de trabajo	Estrés	Occupational Stress Questionnaire
		Questionnaire Stress at the Work Site
		Cuestionario holandés sobre experiencias y apreciación del trabajo (VBBA)
		Índice de reactividad al estrés (IRE-32)
		Escala de Apreciación del Estrés en el Ámbito Sociolaboral
		The Stress Profile Flexihealth
		Job Content Questionnaire (JCQ)
		Working Conditions and Control Questionnaire (WOCCQ)
		Escala de fuentes del estrés en profesores (EFEP)
	Burnout	Tedium Measure
		Maslach Burnout Inventory (MBI)

## Riesgos Psicosociales: Conceptos Generales

Evalúan consecuencias de las condiciones de trabajo		Cuestionario de Burnout del Profesorado
		Cuestionario Breve del Burnout
		Staff Burnout Scale
		Efectos Psíquicos del Burnout
	Mobbing	Leymann Inventory of Psychological Terrorization
	Salud	Perfil de salud de Nottingham
		Test de Salud Total SF-36
		General Health Questionnaire (GHQ)

(Fuente: NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales)

### 1.3.3. Análisis de los resultados y elaboración de Informe:

Una vez elegido y realizado el método de evaluación, se obtendrán unos resultados, los cuales hay que analizar para identificar el riesgo real y el origen del mismo e intentar poner solución a dichos riesgos.

A tenor de esta etapa del proceso de evaluación riesgos el artículo 5.1 del Reglamento de los Servicios de Prevención dice que: “A partir de la información obtenida sobre la organización, características y complejidad del trabajo, sobre las materias primas y los equipos de trabajo existentes en la empresa y sobre el estado de salud de los trabajadores, se procederá a la determinación de los elementos peligrosos y a la identificación de los

## Capítulo 1

*trabajadores expuestos a los mismos, valorando a continuación el riesgo existente en función de criterios objetivos de valoración, según los conocimientos técnicos existentes, o consensuados con los trabajadores, de manera que se pueda llegar a una conclusión sobre la necesidad de evitar o de controlar y reducir el riesgo”*

Así, una vez analizados los resultados hay que elaborar un informe en el cual se muestre cuáles son los riesgos reales y las causas u origen de estos. Este análisis de resultados es recomendable que lo desarrollen expertos en el tema para obtener unos datos más fiables, pero no es totalmente necesario, ya que personas con ciertas nociones en el tema también podrían realizarlo, aunque siempre guiadas por un experto.

### **1.3.4. Elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención:**

Tras haber realizado el informe explicado en el punto anterior, se pasará a la realización de un programa de intervención, es decir, se elaborará un programa en el cual se haga constar el riesgo evaluado, las causas de este, y las propuestas para eliminarlo o reducirlo

### **1.3.5. Seguimiento y control de las medidas adoptadas:**

Una vez realizado y aplicado el programa de intervención para eliminar o reducir los riesgos psicosociales en el trabajo, hay que proceder a llevar un seguimiento y un control para que este programa sea de aplicación en la empresa, y para comprobar que las medidas adoptadas surten efectos en la organización y sobre todo en los trabajadores.

Un aspecto muy importante a tener en cuenta en esta etapa es que, los riesgos en el trabajo en general, y los riesgos psicosociales en particular están en constante cambio, por lo que en cualquier momento pueden surgir nuevos problemas en la organización, lo cuales requieran realizar otra evaluación de riesgos.

Este aspecto lo encontramos recogido en la ya citada anteriormente Ley de Prevención de Riesgos Laborales, en cuyo artículo 16.1 dice lo siguiente: *“La evaluación será actualizada cuando cambien las condiciones de trabajo y, en todo caso, se someterá a consideración y se revisará, si fuera necesario, con ocasión de los daños para la salud que se hayan producido. Cuando el resultado de la evaluación lo hiciera necesario, el empresario realizará controles periódicos de las condiciones de trabajo y de la actividad de los trabajadores en la prestación de sus servicios, para detectar situaciones potencialmente peligrosas.”*

Como afectan los riesgos psicosociales en un individuo concreto

## **CAPITULO 2**

### **COMO AFECTAN LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN UN INDIVIDUO CONCRETO:**

## Capítulo 2

Los riesgos psicosociales, como ya hemos visto anteriormente pueden afectar a todo tipo de personas, aunque no tienen por qué afectar de la misma manera a cada individuo. Por ello, es importante conocer algunos de los efectos que como consecuencia, los riesgos psicosociales pueden desarrollar en nuestra salud.

El trabajo para el hombre supone un medio de vida para poder subsistir, y también el medio a través del cual desarrolla sus capacidades físicas y mentales, pero el trabajo también conlleva unos riesgos, como son las condiciones del mismo, las cuales pueden causar el desarrollo de los riesgos psicosociales. (Fernández García. R. 2010: 23)

Es cierto que hay profesiones que son más propensas a sufrir estos riesgos debido a la actividad que realizan, es el caso de por ejemplo, médicos, artificieros, controladores aéreos, bomberos... Esto no quiere decir que los riesgos psicosociales solo se produzcan en este tipo de empleos, ya que pueden desarrollarse en cualquier persona sea cual sea la actividad que desarrolle.

Actualmente con la crisis económica la aparición de estos riesgos se ha disparado masivamente, debido a que las condiciones de trabajo han empeorado en la mayoría de los empleos, y también debido a la alta tasa de desempleo, por lo que no solo el hecho de desarrollar un trabajo ocasiona problemas psicosociales, sino que también él no desarrollar ninguna actividad puede ocasionarlos. (Fernández García. R. 2010: 25)

Los colectivos más vulnerables en estos tiempos de crisis son, por un lado los jóvenes que terminan sus estudios y les es prácticamente imposible encontrar un trabajo debido a su poca o nula experiencia laboral, este hecho frustra a los jóvenes los cuales en los últimos años están marchándose fuera de nuestras fronteras para encontrar un futuro mejor.

Por otro lado los inmigrantes están sufriendo la crisis económica violentamente ya que es un colectivo mayoritariamente con baja formación, con unos contratos precarios e incluso sin ningún tipo de contrato, y en su mayoría se encontraban trabajando en sectores como el de la construcción el cual sufrió masivamente las consecuencias de la recesión económica. Además son personas cuyas familias están lejos y no tienen ese apoyo moral, lo que ocasiona un incremento de poder sufrir las consecuencias de los riesgos psicosociales.

Por último otro colectivo vulnerable a estos riesgos son los mayores de 45 años, estos temen por perder el empleo ya que es muy poco probable que encuentren otro trabajo debido a su edad, además les queda poco tiempo para acceder a la jubilación y esto hace que teman por su futuro. (Fernández García. R. 2010: 221-222)

A continuación se analizan algunos de los riesgos psicosociales que más trascendencia tiene hoy en día como son, el estrés, el mobbing, la depresión, el trabajo emocional y el Burnout.

## Cómo afectan los riesgos psicosociales en un individuo concreto

De esta forma podremos abordar posteriormente, algunos métodos o técnicas para poder evitar o reducir estos problemas tanto en la propia organización, como en nuestro entorno familiar.

### **2.1 Estrés Laboral:**

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés laboral se puede definir como, la reacción que puede tener un individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.

El estrés laboral no solo se produce por una sobrecarga de exigencias laborales, sino también cuando estas exigencias están por debajo de las capacidades del trabajador, pero el estrés no afecta a todas las personas de la misma manera, por lo que ante una misma situación cada persona podrá reaccionar de una manera diferente.

Se suele ver el estrés como algo negativo, pero esto no siempre tiene porque ser así, también existe un estrés positivo, de esta forma podemos diferenciar entre Distrés (respuesta negativa del individuo ante un determinado estímulo, de tal forma que la persona se siente angustiada y con malestar), y por el contrario Eustrés (respuesta positiva del individuo ante un estímulo, provocando alegría y bienestar en la persona). (Comín. E, Et.al. 2004).

En el entorno laboral se presentan una diversidad de causas que producen o agravan este padecimiento, algunas de estas causas pueden ser las siguientes, aunque hay más:

- Monotonía de las tareas a realizar.
- Horarios de trabajo rígidos o imprevisibles.
- Remuneración por el trabajo que se realiza.
- Malas relaciones con los compañeros de la organización.

El padecer de estrés laboral puede acarrear para el individuo una importante variedad de efectos para su salud. Estos efectos no solo se hacen visibles y afectan a la propia organización sino también al entorno social y familiar, por lo que es muy importante identificar estas consecuencias, para poder tomar las medidas oportunas al respecto. (Sandin. B. 2003).

Como la mayoría de patologías, el estrés puede presentarse en diferentes niveles de gravedad, así podemos determinar los efectos que pueden presentarse de menor a mayor gravedad. Algunos de estos efectos producidos por el estrés laboral son los que a continuación se mencionan: (Comín. E, Et.al. 2004).

- Angustia e irritabilidad
- Falta de relajación y concentración.
- Dificultad de racionalización en la toma de decisiones.
- Falta de entrega, dedicación y sentimiento de pertenencia en la organización.

## Capítulo 2

- Sensación de depresión constante.
- Insomnio
- Problemas en la salud graves, tales como, aumento de la tensión arterial, cardiopatías, ansiedad...

### 2.2. Mobbing:

El mobbing, también conocido como acoso laboral se define como la situación en la que una persona o varias ejercen una violencia psicológica extrema, de manera prolongada y sistemática en el tiempo, sobre otra persona en el centro de trabajo. (NPT<sup>4</sup> 476, 1998: 1)

De esta definición podemos entender que para que se produzca el mobbing, tiene que haber dos partes contrariadas, por un lado el acosador o acosadores, y por otro lado el acosado o víctima.

#### 2.2.1. Acosador/es:

No todos los acosadores tienen el mismo *modus operandi*, pero si comparten ciertas características personales como pueden ser la envidia, el resentimiento, la inseguridad, la insensibilidad, y sobre todo una gran falta de confianza en sí mismos. Aunque un aspecto muy característico de estas personas es su capacidad por no mostrar a las personas estas características personales, es decir, aparentemente los acosadores suelen ser personas que aparentan ser positivas, seguras de sí mismas, sociables e incluso empáticas con los demás.

Para desestabilizar a su víctima puede utilizar diferentes técnicas o métodos como por ejemplo, el ridiculizar o despreciar a la persona, hacerla quedar mal ante los demás compañeros de trabajo, e incluso en casos más extremos pueden llegar a utilizar la violencia tanto verbal como física. (Ovejero, 2010)

#### 2.2.2. Acosado:

Las características de las víctimas pueden ser diversas, las más comunes son, el ser personas con un alto grado de preparación intelectual, alegres, simpáticos, y realizadas en todos o la mayoría de aspectos de su vida.

También pueden ser personas más reservadas o poco sociables, y por otro lado pueden ser personas las cuales, sus características personales o su situación en ese momento les favorecen en cuanto a flexibilidad horaria, turnos y demás características organizativas del trabajo, por ejemplo las mujeres embarazadas. (Gil, M.L. 2014: 16-17)

---

<sup>4</sup> Las NTP son guías de buenas prácticas. Sus indicaciones no son obligatorias salvo que estén recogidas en una disposición normativa vigente.

## Cómo afectan los riesgos psicosociales en un individuo concreto

Podemos determinar diferentes tipos de acoso laboral o mobbing, dependiendo de quién o quienes sean los acosadores, así encontramos tres vertientes diferentes, desde las cuales se puede producir este riesgo psicosocial.

- Mobbing descendente:

Este tipo de acoso es el que realizan los jefes a sus subordinados, haciendo uso de su poder y su superior posición jerárquica dentro de la organización, el fin más común de el mobbing descendente, o también conocido como bossing<sup>5</sup> es que el subordinado abandone su puesto de trabajo. (Parés, M. 2006: 12)

- Mobbing horizontal:

El mobbing o acoso horizontal, es aquel que se da entre compañeros de trabajo, los cuales tienen el mismo rango jerárquico en la organización, y en este tipo de acoso es más común que el acosador sea un grupo de compañeros, los cuales por alguna razón quieren destruir a una sola víctima. (Parés, M. 2006: 12)

- Mobbing ascendente:

Esta vertiente del mobbing es la que menos se da, ya que consiste en que uno o varios subordinados ataquen a un superior jerárquico. (Parés, M. 2006: 12)

El mobbing puede tener una gran variedad de efectos o consecuencias negativas para la salud de la persona acosada, ya no solo a nivel psíquico, sino también a nivel físico. Puesto que la destrucción de la persona es un proceso lento y continuo, de esta forma la víctima de acoso va pasando por diferentes fases. Así pues, el mobbing puede ocasionar los siguientes efectos en la salud de las víctimas:

- Insomnio
- Debilidad corporal, que puede acarrear desmayos, fatiga...
- Desajustes en el sistema nervioso.
- Alcoholismo, bulimia...
- Destrucción de la autoestima de la persona.
- Personalidad depresiva.
- Falta de concentración, olvidos...
- Falta de bienestar social y laboral.

---

Bossing: Hace referencia al acoso psicológico que realizan los jefes a sus subordinados. La palabra proviene del inglés boss que significa jefe.

## 2.3. Depresión:

La Organización Mundial de la Salud define la depresión como “*un trastorno mental frecuente, que se caracteriza por la presencia de tristeza, pérdida de interés o placer, sentimientos de culpa o falta de autoestima, trastornos del sueño o del apetito, sensación de cansancio y falta de concentración*”. La depresión puede llegar a hacerse crónica, y dificultar sensiblemente el desempeño en el trabajo y la capacidad para afrontar la vida diaria. En su forma más grave, puede conducir al suicidio.

La depresión es una de las enfermedades más costosas en cuanto a dinero en el plano de la salud, pero también una de las más costosas a la hora de la recuperación de la persona. Además esta patología la sufre muchísima gente, cada vez más, tanto es así que se encuentra entre uno de los tres problemas más usuales que padece la población.

Una característica de esta enfermedad, la depresión, es que la sufren más mujeres que hombres, tanto es así que en población masculina entre 16 y 64 años un 2,42% sufriría depresión, mientras que en el mismo rango de edad la población femenina alcanza un 4,39% de afectadas por esta patología psicológica, según expone el Instituto Nacional de Estadística (INE).

Otra característica de la depresión es que del total de personas que la padecen en torno a un 15% terminan suicidándose, en muchos casos porque no siguen un tratamiento para superar la enfermedad. (Informe CCOO, 2006: 5).

La depresión no es una enfermedad que tenga una causa concreta, e incluso que tenga una sola causa, sino que se puede producir por una diversidad de factores, los cuales pueden ser: (Informe CCOO; 2006: 12)

### 2.3.1. Factores genéticos:

Es frecuente que el poder sufrir depresión en muchas ocasiones se lleve en los genes, es decir, hay entre un 25 o un 30% de probabilidad más de sufrir depresión si algún antepasado cercano la ha sufrido.

### 2.3.2. Factores fisiológicos:

Este tipo de factores está relacionado claramente con los niveles de serotonina<sup>6</sup>, los cuales si son bajos hay una gran probabilidad de sufrir depresión u otro tipo de enfermedades emocionales.

---

Serotonina: La serotonina es un neurotransmisor cerebral, el cual se encarga de favorecer la comunicación neuronal. Coloquialmente la serotonina se conoce por el nombre de “*hormona de la felicidad*”. Así, el déficit de Serotonina está relacionado directamente con la depresión. La Serotonina interviene en la inhibición del enfado, en la inhibición de la agresión, en la regulación del humor, la regulación del sueño, en el equilibrio del deseo sexual, y del apetito

### 2.3.3. Factores personales:

Como ya se ha mencionado anteriormente las mujeres tienden a sufrir en mayor cantidad depresión, pero también influye la edad, de esta forma entre los 35 y los 45 años en la franja de edad donde más personas padecen depresión. Otra de las razones que afectan en muchas ocasiones a las mujeres son el momento del embarazo o postparto, ya que la alteración hormonal en estos periodos es considerable y puede producir un desorden emocional.

### 2.3.4. Factores ambientales:

Estos factores son aquellos que favorecen la aparición de la depresión, los cuales pueden darse en cualquier ámbito de la vida tanto en la familia, en el trabajo, en las relaciones sociales...y son tales como la ansiedad, la dificultad de afrontar problemas... Además todo esto puede verse agravado de forma especial cuando el individuo es dependiente de sustancias como el alcohol, las drogas e incluso tabaco.

## 2.4 Trabajo Emocional:

Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) en su NTP 720, define el trabajo emocional como *“el trabajo (o esfuerzo) emocional realizado por el empleado en su trabajo que responde a demandas emocionales concretas, que vienen reguladas por un conjunto de normas organizacionales sobre cómo debe comportarse el empleado en su interacción con el cliente/ usuario.”*

El trabajo emocional suele desarrollarse mayoritariamente en el sector terciario, es decir, en el sector servicios (azafatas, hosteleros, personal de hoteles...). Pero el trabajo emocional no es aquel en el que hay que relacionarse con las personas para poder desempeñar el puesto de trabajo, sino que el trabajo emocional es aquel en el que la exigencias o condiciones del puesto te obligan a tener un determinado comportamiento ante el cliente, por lo tanto para poder considerar un puesto como trabajo emocional, este tiene que cumplir una serie de características, las cuales son estas:

- Tiene que haber una interacción trabajador-cliente directa, es decir, cara a cara.
- El trabajador tiene que mostrar unas emociones o un estado de ánimo concreto con el fin de que el cliente se sienta agradado y conforme con el establecimiento.

---

mediante la saciedad, y además, aumenta la autoestima y el bienestar. Una nota característica es que los hombres producen un 50% más de serotonina que las mujeres.

## Capítulo 2

- El puesto de trabajo obliga a relacionarse con los clientes, y esto forma parte del puesto de trabajo que se realiza.
- La actitud tiene que facilitar el fin último de trabajo, por ejemplo, vender un producto.
- Seguir unas ciertas normas de comportamiento que marca el trato con las personas y el puesto que se realice.

Las consecuencias o efectos del trabajo emocional no tienen por qué ser siempre negativos, ya que puede provocar una satisfacción laboral y un aumento de autoestima del trabajador si consigue los propósitos y obtiene un reconocimiento por los mismos.

Con este tipo de trabajo también se puede ganar en control emocional de quien lo desarrolla, de tal forma que le resulte más sencillo resolver la ambigüedad e incertidumbre del propio trabajo, además con un control emocional positivo la persona es más resistente a la presión que pueda producirse, y puede resolver mucho más eficientemente las posibles situaciones embarazosas que se den en el centro de trabajo.

Pero el trabajo emocional también tiene efectos negativos para las personas, tales como, el agotamiento emocional este se da sobre todo en personas que tienen problemas bien es su entorno personal o en el propio entorno laboral, y se produce sobre todo en aquellos puestos donde hay que ser simpático, amable..., ya que el trabajador si se encuentra en un mal momento tiende a tener una actitud cínica y artificial, y está más irascible ante cualquier situación anormal que pueda darse.

Otra consecuencia negativa que acarrea este tipo de trabajos es la alienación, es decir, las personas que tienen que “fingir” ser alguien que en realidad o en un momento concreto no son, pueden tener serias dificultades para en algún momento diferenciar si están actuando como ellos mismos o como su trabajo les condiciona a actuar. También puede darse el problema de no desconectar del trabajo, esto puede generar frustración y preocupación constante, además de un cansancio mental importante.

Pero las consecuencias más graves que puede ocasionar el trabajo emocional son problemas cardiovasculares debido a la suspensión o inhibición de emociones, lo cual a largo plazo puede generar este tipo de cardiopatías.

Así pues, es importante que cada día se tenga más en cuenta este riesgo psicosocial cada vez más emergente en nuestra sociedad debido al incremento y expansión de sector servicios, para poder prevenir diferentes aspectos negativos que puedan manifestarse en la salud de los trabajadores implicados en este tipo de puestos. (NPT 720. 2003: 6-9)

Cómo afectan los riesgos psicosociales en un individuo concreto

## **2.5. Síndrome de estar quemado en el trabajo (Burnout):**

El INSHT define el síndrome de estar quemado en el trabajo o Burnout como *“Una respuesta al estrés crónico cuando fallan las estrategias funcionales de afrontamiento (aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos individuales). Esto no implica situar el origen o la causa en un fallo en la estructura o en la funcionalidad psíquica del trabajador, sino que son esas demandas, emocionales fundamentalmente, las que sobrepasan la capacidad y “tolerancia” del trabajador a las mismas”* (Gil-Monte. P, 2005: 154)

El Burnout en la actualidad puede ser considerado como un riesgo psicosocial muy importante en el entorno personal, social y laboral. Respecto al ámbito laboral cabe decir que las condiciones de trabajo marcan en muchas ocasiones la salud en el trabajo y como consecuencia la calidad del trabajo y del rendimiento de los empleados. (NTP 704. 2001: 3)

En el Burnout influyen básicamente tres variables: Variables individuales como por ejemplo el sexo de la persona; Variables sociales, tales como el apoyo social del entorno; Y por último variables organizacionales como las tareas a desarrollar, el clima laboral... entre otras.

El hecho de que se produzca el Burnout, reside mayormente en el ámbito laboral y en las condiciones de trabajo, aunque lógicamente y como en todo problema depende también de las características personales y sociales de cada individuo. El colectivo que más riesgo tiene de poder desarrollar este problema, son aquellos trabajadores que trabajan con personas, pero también aquellos cuyo trabajo es a turnos, o hay escasez de personal ya que esto produce una sobrecarga de trabajo, o incluso aquellos en los que las circunstancias diarias del trabajo complicadas, como por ejemplo, el sector sanitario que vive con frecuencia situaciones extremas y no todas tienen un buen final. (NTP 704. 2001: 6)

De esta forma se entiende que son las condiciones de la organización y del puesto de trabajo las que realmente ocasionan que se produzca el Burnout. Con respecto a las fases del Burnout el INSHT en su NTP 704 reconoce cinco fases las cuales son las siguientes:

### **2.5.1. Fase inicial:**

En esta fase el individuo se encuentra exaltado e ilusionado ante la oportunidad de poder desarrollar un trabajo, por ello solo tiene pensamientos positivos ante el mismo y el individuo está dispuesto a desmejorar sus condiciones de trabajo, si así se requiere, como el fin de desarrollar este de la mejor manera posible.

### **2.5.2. Fase de estancamiento:**

Una vez que el individuo a comenzado a trabajar y ya ha perdido esa efusividad del principio, el trabajador puede darse cuenta que realmente ese trabajo no cumple con las expectativas profesionales que tenía, de esta manera el trabajador comienza a dar más importancia a todo lo que antes veía secundario, es decir, a las condiciones de trabajo.

Es en esta fase donde comienzan los primeros síntomas de Burnout debido a que el individuo comienza a no ser capaz de desarrollar eficientemente el puesto de trabajo.

### **2.5.3. Fase de frustración:**

En esta fase todos los sentimientos negativos que se desarrollan en la fase anterior van aumentado cada vez más, lo que hace que la persona cada vez esté más frustrada y desilusionada, lo que conlleva una reacción de irritabilidad por pequeñas cosas.

En la fase de frustración la salud del individuo comienza a decaer y es posible que comiencen a manifestarse problemas emocionales que cada vez irán subiendo en intensidad.

### **2.5.4. Fase de apatía:**

Esta cuarta fase consiste en que el individuo da un cambio importante tanto en su actitud como en su conducta, este cambio consiste en el manifiesto continuo de una actitud defensiva ante cualquier situación.

Algunos ejemplos de estos mecanismos de defensa que utilizan las personas son el trato distanciado hacia los clientes o compañeros de trabajo, la realización de aquellas tareas en las que mejor se encuentra el trabajador y la no realización de las demás tareas, lo cual lleva a problemas entre compañeros. Y por último una respuesta muy común en las personas con Burnout es la constante tendencia a huir de todo y de todos.

### **2.5.5. Fase de quemado:**

Esta es la última fase y por lo tanto en la que se aprecia el colapso de emociones, las cuales suelen acarrear consecuencias negativas para la salud del individuo.

Todo este cúmulo de sentimientos negativos pueden hacer que el individuo abandone el trabajo, pero más allá de abandonar el trabajo puede hacer que se cree una sensación de miedo hacia un nuevo empleo. Una característica del Burnout es que se manifiesta de forma cíclica, por lo que a lo largo de la vida laboral puede manifestarse varias veces y en diferentes puestos de trabajo.

Finalmente las consecuencias tanto organizacionales como personales del Burnout pueden ser bastante peligrosas, tanto es así que a nivel de la organización el Burnout puede ocasionar un aumento de la tasa de

Cómo afectan los riesgos psicosociales en un individuo concreto

accidentalidad laboral, de absentismo... ya que estas consecuencias están estrechamente ligadas a las condiciones de trabajo. (NTP 732. 2002: 2)

El Burnout suele producirse mayoritariamente en el intervalo de los 30 a los 50 años de edad independientemente del sexo ya que entre hombres y mujeres no hay grandes diferencias en este tema, tampoco tiene mucha influencia para que se desarrolle el Burnout el estado civil, el número de hijos, la formación...

Lo que sí que tiene mayor importancia para que se de este problema es el tipo de ocupación, así el INSHT determina que las profesiones con mayor riesgo de poder desarrollar este Síndrome del Quemado son, los profesionales sanitarios, profesores, fuerzas de seguridad del Estado, funcionarios de prisiones..., en definitiva, aquellas profesiones que requieren un contacto de forma directa con las personas, y que concretamente este trato con las personas es lo más importante de su trabajo. (NTP 732. 2002: 5)

Pero el Burnout no solo se da estas profesiones, sino que puede darse en cualquier profesión independientemente sean del sector servicios o no.



Cómo afectan los riesgos psicosociales en el ámbito laboral

**CAPITULO 3.**

**COMO AFECTAN LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL AMBITO  
LABORAL:**

## Capítulo 3

Los riesgos psicosociales además de influir en la salud de los trabajadores, también afectan a las organizaciones, por lo que cada vez más empresas están tratando de solventar estos riesgos para tener mejores trabajadores y conseguir mejores resultados, ya que este tipo de riesgos repercuten directamente en el buen funcionamiento, eficiencia y niveles productivos de la empresa. (Moreno. B y Báez. C, 2010: 76).

Además los beneficios de tratar estos riesgos psicosociales en las organizaciones son múltiples no solo para las propias empresas, sino también para los trabajadores de las mismas.

### 3.1 Absentismo Laboral:

Para comenzar a hablar sobre el absentismo laboral hay que definir dicho término ya que en muchos casos la percepción que se tiene sobre el mismo no es la adecuada, por eso Malo. M.A et al. definen el absentismo laboral como *“la pérdida de horas de trabajo, es decir, el tiempo que el trabajador está ausente de su puesto de trabajo”*.

Es oportuno matizar esta definición puesto que en general suele atribuirse y medirse el absentismo teniendo en cuenta exclusivamente las situaciones de incapacidad temporal, como única situación para producirse el absentismo en el trabajo.

A raíz de esta percepción de incapacidad temporal como único medio para hablar de absentismo se ha debatido en muchas ocasiones los términos de absentismo involuntario o justificado (aquel en el que realmente la enfermedad del trabajador le impide ir a trabajar) y absentismo voluntario o injustificado (aquel por el que el trabajador no desarrolla su puesto de trabajo ampliando falsamente su baja por incapacidad temporal). (Malo. M.A. Et.al, 2012: 12).

Así el investigador y profesor Miguel Ángel Malo y otros dan tres posibles soluciones al término absentismo, es decir, dan tres opciones para medir este problema y de esta manera tener o no tener en cuenta determinadas situaciones.

- El absentismo se considera exclusivamente toda ausencia no justificada del trabajador.
- El absentismo es considerado como la ausencia no justificada o la ausencia excesiva aunque está justificada
- El absentismo es la ausencia causada por una enfermedad, la cual es controlada por un experto.

## Cómo afectan los riesgos psicosociales en el ámbito laboral

El absentismo para las empresas es un problema que en los últimos años se ha visto agravado y el cual ocasiona grandes pérdidas para las organizaciones, ya que ocasiona una falta de productividad y un mal estar entre los trabajadores en general.

Este problema tal y como apunta el III Informe sobre el absentismo<sup>7</sup> realizado por ADECCO en 2014, ocasiona año tras año la pérdida de millones de euros al país y afecta también a la competitividad de las empresas españolas a nivel internacional.

Con la crisis económica la tasa de absentismo<sup>8</sup> se ha ido reduciendo, pero a partir de 2013 cuando han venido viéndose tímidos síntomas de recuperación económica, esta tasa se ha estancado, es decir, no ha continuado con la tendencia de reducción que venía experimentando, lo cual es muy peligroso para las empresas, porque podríamos entender que la tasa de absentismo solo depende del miedo a perder el trabajo. (III Informe de Absentismo Adecco. 2014: 2-5)

El absentismo tiene como ya he mencionado anteriormente consecuencias directas e inmediatas en las empresas ya que altera la organización de las mismas y ocasiona un descontrol de los recursos materiales y humanos de la organización. Esta perturbación organizacional requiere que cuando un trabajador se ausente de su puesto de trabajo haya que recurrir a diferentes medidas tales como, contratar otra persona a la cual habrá que formarla y enseñarle el puesto de trabajo a realizar, o bien ampliar la jornada laboral de otro u otros trabajadores para que cubrir la ausencia del primero.

Este tipo de medidas pueden producir en la organización además de costes bien por contratar una persona nueva, o bien por pagar las horas extras de los trabajadores, también puede ocasionar quejas, una disminución de la productividad y de la calidad e incluso accidentes laborales. (Porret. M, 2012: 8).

Sobre este tema, una de las consecuencias más graves que puede producir para una organización es un mal clima laboral, esta problemática puede producir un aumento del absentismo. El mal clima laboral puede producirse por varios motivos algunos de ellos pueden ser: (Porret. M, 2012: 10).

---

III Informe sobre absentismo: Este informe tiene la vocación de analizar periódicamente, no solo las cifras de este fenómeno en nuestro país y entorno comparable, sino abordar de manera sucesiva el estudio de todas aquellas manifestaciones que nos ayuden en la prevención, gestión y, en su caso, adecuado control del absentismo.

Tasa de Absentismo: Se define como el porcentaje de las horas no trabajadas (sin contar vacaciones, festivos ni horas perdidas debido a ERTE, (Expediente de regulación temporal de empleo) respecto a la jornada pactada efectiva.

### **3.1.1. La promoción profesional:**

Esto puede ocasionar mal clima laboral debido a que normalmente todas las personas quieren alcanzar el máximo nivel posible en la empresa, por ello se crean tensiones cuando una persona no consigue ascender en la empresa mientras que otras personas si lo consiguen.

Por otro lado este problema se está dando en muchos casos actualmente, ya que muchos jóvenes formados académicamente o bien no encuentran empleo, o bien los empleos que encuentran están muy por debajo de sus aspiraciones profesionales.

### **3.1.2. La inseguridad del empleo:**

Actualmente este problema es muy común en nuestra sociedad, puesto que la crisis económica ha azotado a muchas organizaciones muy duramente y esto hace que los trabajadores tengan serias dudas sobre la continuidad de su empleo, esto genera un clima de tensión entre los compañeros de trabajo y puede hacer que se cree un mal clima laboral.

### **3.1.3. Los estilos de dirección:**

Este problema dependerá de si el director de la empresa tiene o no liderazgo para comunicar y convencer a los trabajadores para que actúen de la forma que la empresa tiene prevista que actúen, es decir, lo que el directivo tiene que conseguir es que los trabajadores confíen en él y sigan sus indicaciones. Pero si esto no se hace de la forma adecuada se pueden producir tensiones entre directivos y subordinados, las cuales generen un mal clima laboral en la organización.

### **3.1.4. Las relaciones interpersonales entre los trabajadores:**

Unas buenas relaciones entre compañeros siempre favorecen el buen clima laboral, por ello hay que procurar que todos los trabajadores tengan una buena relación, y en caso de conflicto entre compañeros o cualquier tipo de problema que pueda producirse, la empresa debe actuar para solucionarlo y que este no se incremente, ya que unas malas relaciones interpersonales en la empresa generaría un mal clima laboral.

## **3.2 Productividad empresarial:**

La productividad es un factor vital en toda empresa, y es algo que depende de los trabajadores de la misma, por ello los riesgos psicosociales pueden afectar de forma negativa a la productividad de una organización.

Se puede definir el término productividad como el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida.

## Cómo afectan los riesgos psicosociales en el ámbito laboral

La productividad está directamente relacionada con el factor humano, es decir, con los empleados de la organización, y estos son un componente indispensable para conseguir los objetivos productivos y de calidad de la empresa. Por eso es indispensable que los directivos de las organizaciones tengan en cuenta que la clave de su éxito y de la permanencia en el tiempo de su empresa, en gran parte es gracias a sus trabajadores, por eso tienen que incentivarles y motivarles. (Marvel. M. Et.al, 2011: 572).

Hasta 2007 la productividad en España no paraba de crecer, pero en 2008 y 2009 la productividad cayó considerablemente, en torno a 2010-2011 la productividad comenzó de nuevo a crecer de nuevo, esto se debe a prácticas empresariales drásticas y un retroceso en los derechos laborales de los trabajadores (Palacios. D, 2010: 5-6). Algunas de estas técnicas, mediante las cuales la productividad ha continuado con su tendencia de crecimiento son:

### **3.2.1. Incremento de las horas de trabajo:**

En los últimos años los trabajadores han visto aumentado el número de horas trabajadas en un 3%, sin a cambio recibir en muchos casos un aumento de las retribuciones mensuales, esto hace que los trabajadores se sientan totalmente desvalorados y frustrados, ya que a más trabajo menor sueldo.

Este dato también indica que la empresas han preferido utilizar el despido y aumentar las jornadas de trabajo de los que continúan en la empresa, antes que contratar más gente a tiempo parcial y de esta forma no sobrecargar a los trabajadores y también no tener tanta gente desempleada. (Aragón. J. Et.al, 2012: 91-93).

Pero quizá las empresas no se dan cuenta que conforme pasan las horas los trabajadores van dejando de ser eficientes, y esto hace que como consecuencia dejen de ser productivos.

También aquellos que trabajan en cadenas o en trabajos monótonos o repetitivos necesitan realizar más pausas en su jornada laboral, ya que si no se tiende a perder la concentración y la atención a la tarea, por eso cuantas más horas se trabaje mayores son las pausas que hay que realizar y mayor es el agotamiento tanto físico como psíquico del trabajador.

### **3.2.2. Destrucción de empleo:**

La destrucción de empleo es otra de las técnicas que utilizan las empresas, la cual afecta a la productividad, ya que en tiempos de crisis los trabajadores tienen una gran inseguridad en su trabajo, lo cual hace que demuestren su valía para que no sean despedidos.

Así los trabajadores dejan de lado en muchas ocasiones sus derechos laborales, con el fin de mantener su puesto de trabajo. Esto se produce debido al miedo que los trabajadores tienen a perder su trabajo, sobre todo aquellos que tienen cargas económicas y familiares.

Las empresas podrían haber optado por otro tipo de medidas como es la contratación parcial de trabajadores, lo cual supondría, por un lado la

## Capítulo 3

desaparición de ese temor a perder el trabajo, y por otro lado supondría para la economía española un descenso del desempleo, y por lo tanto un descenso de las ayudas al desempleo.

### 3.2.3. Contratación temporal:

La contratación temporal es una alternativa muy ventajosa para las empresas, ya que contratan personas para el tiempo que necesitan y una vez terminado el periodo de más productividad por el que fueron contratados, les despiden.

Pero aunque parezca que no esto es ventajoso para las empresas, y como consecuencia para la productividad de las mismas, ya que la gente en estos tiempos de crisis acepta este tipo de trabajos, y está dispuesta a trabajar en cualquier tipo de trabajo, por muy precario que este sea.

Las empresas aprovechan esta situación, ya que mucha gente piensa que puede ser la excepción y quedarse en la empresa y por ello dan todo de sí mismos, para demostrar que sirven para el puesto, y esto hace que la productividad aumente.

Por eso las empresas en muchos casos prefieren contratar gente de forma temporal y no afianzar un equipo en la empresa uniforme y estable, ya que parece que cuando confías en que tienes trabajo para mucho tiempo, e incluso para toda la vida, tus niveles productivos disminuyen. Y las empresas prefieren jugar con la incertidumbre de los trabajadores, que es la que hace que aumente la productividad de los mismos.

Finalmente cabe decir que en lo que respecta a la productividad, que los empresarios hacen uso de su poder con respecto a los trabajadores, en cierta parte utilizando un clásico dicho como es, que lo que la ley no recoge es legal, de esta forma podemos observar algunas lagunas legislativas que aun hoy en día siguen afectando a los trabajadores de nuestro país. (Calera. A, 2003: 16)

Un ejemplo de esto sería el Artículo 41.1 del Estatuto de los Trabajadores que dice textualmente lo siguiente con respecto a las modificaciones sustanciales de la jornada de trabajo; *“La dirección de la empresa podrá acordar modificaciones sustanciales de las condiciones de trabajo cuando existan probadas razones económicas, técnicas, organizativas o de producción. Se consideraran tales las que estén relacionadas con la competitividad, productividad u organización técnica o del trabajo en la empresa.*

*Tendrán la consideración de modificaciones sustanciales de las condiciones de trabajo, entre otras, las que afecten a las siguientes materias:*

- a) Jornada de trabajo.*
- b) Horario y distribución del tiempo de trabajo.*
- c) Régimen de trabajo a turnos.*
- d) Sistema de remuneración y cuantía salarial.*
- e) Sistema de trabajo y rendimiento.*

Cómo afectan los riesgos psicosociales en el ámbito laboral

- f) *Funciones, cuando excedan de los límites que para la movilidad funcional prevé el artículo 39 de esta Ley.*”

Basándonos en este artículo podemos ver como los empresarios tienen la suficiente libertad y poder para modificar las condiciones de trabajo de forma legal, siempre y cuando se justifique debidamente.

### **3.3. Siniestralidad en el trabajo:**

Antes de comenzar a desarrollar este apartado cabe explicar los conceptos de siniestralidad laboral y de accidente de trabajo, los cuales están directamente relacionados entre sí.

La siniestralidad laboral se define según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) como *“la producción de accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales ligadas al ejercicio de una actividad profesional.”*

Por otro lado la Ley General de la Seguridad Social (LGSS) en su artículo 115.1 nos define lo que es considerado como un accidente laboral, y dice lo siguiente: *“Se entiende por accidente de trabajo toda lesión corporal que el trabajador sufra con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecute por cuenta ajena.”*

Esta misma ley en el artículo 115.2 determina que se considera un accidente de trabajo, y establece las siguientes causas:

- a) *“Los que sufra el trabajador al ir o al volver del lugar de trabajo.*
- b) *Los que sufra el trabajador con ocasión o como consecuencia del desempeño de cargos electivos de carácter sindical, así como los ocurridos al ir o al volver del lugar en que se ejerciten las funciones propias de dichos cargos.*
- c) *Los ocurridos con ocasión o por consecuencia de las tareas que, aun siendo distintas a las de su categoría profesional, ejecute el trabajador en cumplimiento de las órdenes del empresario o espontáneamente en interés del buen funcionamiento de la empresa.*
- d) *Los acaecidos en actos de salvamento y en otros de naturaleza análoga, cuando unos y otros tengan conexión con el trabajo.*
- e) *Las enfermedades, no incluidas en el artículo siguiente, que contraiga el trabajador con motivo de la realización de su trabajo, siempre que se pruebe que la enfermedad tuvo por causa exclusiva la ejecución del mismo.*
- f) *Las enfermedades o defectos, padecidos con anterioridad por el trabajador, que se agraven como consecuencia de la lesión constitutiva del accidente.*
- g) *Las consecuencias del accidente que resulten modificadas en su naturaleza, duración, gravedad o terminación, por enfermedades intercurrentes, que constituyan complicaciones derivadas del proceso patológico determinado por el accidente mismo o tengan su origen en*

## Capítulo 3

*afecciones adquiridas en el nuevo medio en que se haya situado el paciente para su curación.”*

Teniendo claros estos conceptos podemos entender que la siniestralidad laboral además de por otros motivos, puede verse agravada por los riesgos psicosociales, según la profesora Amparo Osca y otros, los riesgos psicosociales que más agravan y aumentan el número de accidentes de trabajo son la sobrecarga de tareas y la falta de autonomía.

También un estudio realizado por UGT aporta los factores psicosociales más importantes que afectan al aumento de los accidentes de trabajo. Algunos de estos factores psicosociales son tales como las largas jornadas laborales, y también el tener que realizar demasiados desplazamientos a causa de trabajo, ya que esto produce en los trabajadores fatiga y tensión.

Por otro lado el elevado ritmo de la tarea puede hacer que el trabajador para cumplir con los índices de productividad, realice su trabajo rápido y no pueda tomar o cumplir con todas las medidas de seguridad necesarias, además también el trabajador se ve obligado a no realizar todas las pausas necesarias para su buen funcionamiento personal.

Otro aspecto a tener en cuenta como factor psicosocial que afecta en la accidentabilidad son las condiciones ambientales donde se desarrolla el trabajo, estas son la temperatura a la que se trabaja, la luminosidad del centro de trabajo, el ruido... etc. Todas estas condiciones también pueden afectar al trabajador y facilitar el que se produzca un accidente laboral.

Datos del Ministerio de empleo y seguridad social (MEYSS) muestran un aumento del número de accidentes de trabajo de 73.879 entre enero y febrero de 2014, a 76.224 en el mismo periodo de 2015. Estos datos reflejan que los accidentes de trabajo tienen que ser una prioridad hoy en día para los organismos estatales y autonómicos.

También cabe remarcar que de enero y febrero de 2014 al mismo periodo de 2015, la población activa ha aumentado (EPA primer trimestre de 2014 y 2015), lo cual también es significativo, porque cuantos más trabajadores haya, más accidentes de trabajo pueden producirse.

Con lo que respecta a las empresas los accidentes de trabajo suponen unos grandes costes económicos y también de organización del trabajo, entre otros muchos, por ello deberían tomar más medidas para luchar contra este problema ya que les afecta cuantiosamente. Algunos de los costes que soportan las empresas debido a los accidentes de trabajo son los siguientes:

### **3.3.1. Coste de la prevención:**

Los costes de la prevención como ya se ha comentado con anterioridad son sumamente cuantiosos para las empresas, por eso hay que tener en cuenta y tomar medidas con respecto a los equipos de protección individual, instalaciones, maquinaria... todas estas variables y componentes de una organización son imprescindibles para intentar evitar los accidentes de trabajo,

## Cómo afectan los riesgos psicosociales en el ámbito laboral

y aunque su instalación y mantenimiento es cuantioso para los empresarios, sin duda es una inversión futura y además algo obligatorio que tienen que cumplir las organizaciones.

Por otro lado unas instalaciones, maquinaria, y equipos de protección adecuados, a pesar de su coste económico, también generan mejores resultados productivos para las empresas, por lo que es un beneficio tanto para los directivos como para los trabajadores.

Otro aspecto a tener en cuenta sobre el coste de la prevención es que pese a este coste, los trabajadores si tienen unas buenas condiciones de trabajo serán más productivos, y se evitarán problemas ya mencionados como el mal clima laboral entre otros, y por supuesto los accidentes laborales. (Informe ISTAS, 2010)

### 3.3.2. Coste de los accidentes:

Tras analizar en el punto anterior la importancia de la inversión en prevención de riesgos, se entrará en el tema de los costes económicos y no económicos que entrañan los accidentes laborales. En este sentido podemos encontrarnos con dos tipos de costes llamados visibles e invisibles.

Los costes visibles son aquellos evidentes, y que la empresa contabiliza en sus balances económicos, serían tales como la baja médica del trabajador, la continuidad del pago de las cotizaciones a la seguridad social...etc.

Por otro lado los costes invisibles son los que no se contabilizan en las empresas, y los cuales solo ocurren cuando se produce un accidente laboral o bien, una enfermedad profesional. Estos costes son asumidos por las empresas, aunque en muchas ocasiones las propias organizaciones no son conscientes de que están asumiendo estos gastos. Así, si las empresas tomarán conciencia realmente de todos los gastos que un accidente de trabajo o una enfermedad de trabajo supone tomarían más medidas para prevenir estas situaciones. Algunos de los costes invisibles son: (Informe ISTAS, 2010)

- Costes salariales: muchos costes salariales son bien sabidos por las empresas y por la sociedad en general, pero los empresarios también pagan o más bien pierden ingresos cuando se produce un accidente, hasta que la situación vuelve a la normalidad, ya que el trabajador afectado y los compañeros dejan de lado sus funciones en la empresa para ayudar o preocuparse por lo sucedido.
- Costes por contratar un sustituto: Otro de los costes que la empresa asume es el tener que contratar a otra persona para sustituir al trabajador accidentado, lo que supone una inversión en formación, las cotizaciones de este al darlo de alta en la seguridad social, y también la falta de productividad de este nuevo trabajador hasta que se desenvuelva al cien por cien en su puesto de trabajo.

## Capítulo 3

- Costes por la pérdida y daño de equipos, maquinarias o instalaciones en la empresa: Cuando se produce un accidente es probable que pueda romperse algún equipo, o que alguna máquina se vea dañada, además también si el accidente es investigado la zona donde se produjo el mismo suele precintarse por las autoridades competentes, y por lo tanto no se puede utilizar.
- Costes por daño a la imagen de la organización: Un accidente laboral produce en el momento que se produce un cierto desconcierto o descontrol en la organización por parte de los trabajadores, esto puede hacer que haya una pérdida de la productividad y no se llegue a satisfacer el pedido de algún cliente, lo cual genera en este una desconfianza y una mala imagen de la empresa.
- Costes de responsabilidad civil o penal: En lo que respecta a la responsabilidad civil el afectado, o el sindicato de la empresa puede reclamar a la empresa una responsabilidad civil, y además también costes de honorarios, abogados y tiempo para ir a declarar tanto el empresario como los trabajadores testigos del accidente. Por otro lado con respecto a la responsabilidad penal además de los costes ya mencionados en la responsabilidad civil, podría tener graves consecuencias a nivel penal para el empresario, y también habría que tener en cuenta las diferentes sanciones administrativas que pueden producirse si se demuestra algún tipo de negligencia o de incumplimiento normativo por parte de la empresa.

### **3.3.3. Coste para los trabajadores y familias:**

Otro de los costes que atañen los accidentes de trabajo o las enfermedades profesionales son la pérdida de ingresos para los trabajadores y como consecuencia para sus familias, ya que las prestaciones por incapacidad suelen ser menos cuantiosas que el salario mensual. También un accidente puede ocasionar consecuencias físicas, lo cual puede suponer un impedimento para volver a realizar la actividad laboral que el trabajador venía realizando.

Con respecto a las familias de los accidentados también supone un coste ya que en muchos casos tienen que cuidar a su familiar y por consiguiente en ocasiones tienen que ver aminorada o compaginar su actividad laboral con el cuidado del trabajador accidentado. (García, M<sup>a</sup>.P, 2007: 86).

### **3.3.4. Coste social:**

Los accidentes laborales acarrear gastos también para el Estado Español, para paliar estos gastos se alude a las arcas públicas del Estado las cuales se componen de dinero de toda la sociedad española mediante los impuestos.

También los accidentados en un primer momento puede ser que acudan a la sanidad pública, la cual es pagada por todos los españoles, y esto supone un gran coste para la sociedad. (García, M<sup>a</sup>.P, 2007: 82)

### 3.4. Conciliación Trabajo-Familia:

El Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad define el concepto conciliación laboral y familiar como *“Mantener el equilibrio en las diferentes dimensiones de la vida con el fin de mejorar el bienestar, la salud y la capacidad de trabajo personal.”*

Desde este mismo Ministerio también se atiende a que la conciliación suele dirigirse más a las mujeres que a los hombres, ya que aun hoy en día las mujeres tienden a ser las que se hacen cargo del hogar y de los hijos, y por lo tanto tienen en muchos casos que reducir su jornada laboral, o incluso abandonar el empleo. Aunque también dice que las medidas que se tomen con respecto a la conciliación tienen que ser igualitarias tanto para las mujeres como para los hombres.

Algunas de las causas que el Ministerio asocia a la mala conciliación son los cambios que en los últimos años ha sufrido la sociedad española tanto a nivel social como a nivel laboral. A nivel social el concepto de familia ha cambiado cada vez hay más familias donde los dos miembros trabajan, también ha aumentado el número de familias monoparentales o monomaternales, y otro aspecto a tener en cuenta es el aumento de la esperanza de vida, así no solo hay que ocuparse de los hijos, sino que también en muchas ocasiones también hay que ocuparse de los mayores. Con respecto al nivel laboral en los últimos años las jornadas laborales son amplias, hay poca flexibilidad horaria y en algunos trabajos la disponibilidad tiene que ser continua y total.

Los trabajadores en general son conscientes de que son una parte vital para las empresas, ya que sin ellos las organizaciones no pueden cumplir sus objetivos, por ello cada vez más los trabajadores piden unas mejores condiciones de trabajo, y también una mejor conciliación entre la vida laboral y familiar o personal. (Caballero. M, 2000: 6)

Si las empresas no satisfacen estas peticiones de los trabajadores, puede ocasionar conflictos que les afectan directamente como son unos niveles altos de estrés, lo cual puede llegar a ocasionar un aumento del absentismo laboral y como consecuencia un descenso de la productividad.

Otro dato negativo que tiene no establecer unas buenas políticas de conciliación es la cantidad de personas, sobre todo mujeres, que abandonan el mundo laboral ya que les es imposible compaginar el trabajo con su vida familiar. Esto les hace a las empresas perder personas preparadas y capaces de cumplir con lo que en realidad están buscando, pero que por esta mala o nula conciliación no pueden desarrollarse profesionalmente. (Caballero. M, 2000: 7)

Por otro lado las empresas con una mala o nula conciliación trabajo-familia, también se enfrentan a la incertidumbre económica del hogar causada por la inestabilidad laboral, que hace que los trabajadores carguen con esta situación de mala conciliación durante más tiempo, y eso hace que estos

## Capítulo 3

tengan una continuada insatisfacción laboral ya que debido al trabajo no pueden disfrutar de su familia todo el tiempo que quisieran y esto crea frustración que sin duda se verá reflejada en los resultados de la empresa. (Mancomunidad de la encina, 2012: 15).

También después de una larga jornada de trabajo, las personas tienen que ocuparse del hogar y esto, ocasiona un agotamiento que hace que no puedan rendir totalmente en el trabajo, lo cual afecta también directamente a la producción de la empresa.

Por otro lado las personas que no se sienten satisfechas con su trabajo debido al problema de la conciliación, intenta encontrar un nuevo trabajo, el cual compagine mejor su situación personal y el empleo. Así, las empresas que no concilian es complicado que tengan una plantilla estable y fija, lo que le supone unos gastos constantes de formación a nuevos empleados, además de cómo ya se ha mencionado antes la disminución de la productividad, ya que el trabajador tiene que adaptarse a su puesto de trabajo y esto lleva un tiempo, y durante este tiempo el trabajador no es completamente eficiente. (Mancomunidad de la encina, 2012: 16).

Si las empresas toman conciencia de la importancia de la conciliación, y de los beneficios que puede traer consigo esta medida, tanto para la empresa como para los trabajadores. Algunos de estos beneficios son estos:

### **3.4.1. Calidad en la gestión de los recursos humanos:**

Esto haría que sin duda mejorase el clima laboral en la organización ya que una buena gestión de tiempo y de la jornada de trabajo ayudaría a armonizar la actividad laboral con todo lo relacionado con el hogar.

Como consecuencia de una buena armonización de vida laboral y familiar el estrés y el malestar de los trabajadores se verían altamente disminuidos, y también se verían disminuidos los conflictos laborales, ya que cuando un trabajador está tranquilo y satisfecho con su trabajo tiene más paciencia y no tiene una actitud tan defensiva con respecto a los posibles conflictos.

La reducción de los conflictos con la consecuente mejora del clima laboral que esto acarrea y una buena gestión del tiempo de trabajo y de la jornada de trabajo, hace que el trabajador no solo este satisfecho con su trabajo, sino consigo mismo en todos los aspectos de su vida; y eso va a notarse notablemente en la empresa y en los resultados de la misma. (Fundación Mujeres, 2010: 7).

### **3.4.2. Ahorro del gasto de personal:**

Cuando una empresa opta por conciliar y facilitar las condiciones horarias y laborales a sus empleados, esto trae consigo unos beneficios y un ahorro de costes; ya que en muchos casos para algunos trabajadores (Sobre todo mujeres) no es posible compaginar el trabajo y el hogar y deciden

## Cómo afectan los riesgos psicosociales en el ámbito laboral

abandonar el empleo y el mundo laboral para dedicarse a su hogar y a su familia.

Esto supone unos gastos importantes para la empresa ya que habría que realizar un nuevo proceso de selección para contratar una persona, una vez contratada esta persona habría que formarla y finalmente esperar que se adapte al puesto de trabajo para que sea completamente eficiente para la organización.

A pesar de estos gastos la empresa sufre otras consecuencias negativas en primer lugar pierde personas cualificadas y con talento, y en segundo lugar si la empresa no concilia y los empleados no pueden compaginar todos los aspectos de su vida, la empresa no va a tener una plantilla fija y fiel, lo cual va a suponerle bastantes costes. (Fundación Mujeres, 2010: 7).

### **3.4.3. Aumento de la productividad y de la rentabilidad económica:**

Con la conciliación trabajo-familia se aumenta el compromiso de los empleados con la empresa, y esto conlleva que los trabajadores rindan más ya que se implican en los objetivos de la empresa y luchan para conseguir los objetivos que esta se marca.

Por lo tanto el tener una plantilla fiel y entregada a los fines de la organización hace que la capacidad productiva de los empleados y por lo tanto de la empresa aumente. Además también al generarse un buen clima laboral y una disminución de los conflictos esto repercute positivamente en el absentismo laboral, el cual se ve reducido. (Fundación Mujeres, 2010: 7).

### **3.4.4. Mejora de la imagen empresarial:**

Este punto es muy importante para las empresas, ya que el mejorar su imagen implica una gran cantidad de beneficios en muchos aspectos, como por ejemplo al ser una organización más productiva va a poder cumplir con los objetivos de los clientes ya existentes y podrán ganar más clientes si cabe ya que podrán cumplir con los pedidos de estos. Además también el boca a boca de los trabajadores con sus amigos y familiares hará que nuevas personas quieran trabajar en la empresa y de esta forma se podrá reclutar al personal más adecuado para las tareas que haya que realizar.

Además el ser una empresa con responsabilidad social corporativa hace que por parte de las administraciones públicas se reciban bonificaciones en la Seguridad Social y beneficios fiscales. Además de tener una imagen socialmente responsable, lo cual es muy importante y beneficioso para la organización. (Fundación Mujeres, 2010: 7).



Posibles soluciones para evitar o reducir los riesgos psicosociales

**CAPITULO 4.**

**POSIBLES SOLUCIONES PARA EVITAR O REDUCIR LOS RIESGOS  
PSICOSOCIALES:**

## Capítulo 4

En este último capítulo cabe decir que una vez visto qué es un riesgo psicosocial, algunas de las causas por las que se producen, y las consecuencias que pueden generar tanto en un individuo concreto como a nivel organizacional, se puede hablar de algunas posibles técnicas, métodos o soluciones para poder reducir e incluso evitar estos riesgos psicosociales.

Como se ha podido ver no solo los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales generan problemas graves en el entorno laboral, sino que los riesgos psicosociales también generan incluso más problemas que las situaciones anteriores, y además estos riesgos psicosociales influyen negativamente y potencian el que se puedan desarrollar situaciones complicadas o peligrosas para las personas.

Para actuar ante estos riesgos hay que establecer primeramente una línea de actuación, la cual dependerá del estado del riesgo, es decir, si este todavía no se ha manifestado, si aunque no se ha manifestado como tal existe un riesgo evidente de que se produzca, y por último si el riesgo ya se ha manifestado y ya ha podido tener consecuencias.

Una vez establecido el momento en el que se encuentra el riesgo sobre el que se quiere actuar, se optará por un método u otro, y por una u otra línea de actuación.

Así podemos diferenciar tres niveles de actuación, los cuales dependen y se establecen según el momento en el que se encuentre el riesgo. De esta forma diferenciamos entre una actuación a nivel primario, secundario o terciario.

### **4.1. Actuación a nivel primario:**

Una actuación a nivel primario es aquella donde el trabajador o trabajadores todavía no tienen ningún problema, ni ningún tipo de síntoma. Simplemente se lleva a cabo este tipo de prevención para sensibilizar a los trabajadores y que tengan más conocimientos sobre el tema, para de esta forma evitar que sufran riesgos psicosociales, y también que puedan identificar algún síntoma en ellos mismos o en algún compañero o familiar, y así poder tomar medidas lo antes posible y solucionar el problema. (Informe OMS, Leikas. S. Et. Al, 2004)

Este nivel de prevención se basa en los factores de riesgo, es decir, en las condiciones personales de trabajo, los horarios, turnos... De esta forma como se ha dicho antes podemos detectar si hay riesgo de que pueda surgir algún problema psicosocial, y evitarlo antes de que se produzca. (Comisión europea, 1999: 91)

En definitiva la prevención primaria son un conjunto de medidas destinadas a evitar enfermedades o patologías antes de que estas aparezcan. (SEOM, 2015)

Posibles soluciones para evitar o reducir los riesgos psicosociales

Para poder llevar a cabo este nivel primario de prevención de riesgos laborales se pueden utilizar diferentes métodos, como a continuación se explica:

#### **4.1.1 Análisis y descripción de puestos de trabajo:**

Uno de los métodos de prevención primaria es el análisis y la descripción del puesto de trabajo, ya que saber perfectamente u concretamente lo que requiere el puesto es fundamental para saber quién es la persona idónea que pueda desarrollar el puesto, y así evitar en la medida de lo posible los problemas que pudieran ocasionarse con posterioridad.

Según José Carrasco, experto en recursos humanos dice que es *“la metodología básica y fundamental que contribuye a hacer realidad cualquier proyecto de organización, es una herramienta metodológica que diseña y ordena el proceso de la actividad organizativa de la empresa, y esto es lo que hace el conjunto de trabajadores de una empresa.”*

Así esté método de prevención es beneficioso para la organización en general, es decir tanto como para los directivos como para los mandos intermedios y también para los propios trabajadores. (Carrasco. J, 2009: 8).

Realizar un buen análisis y descripción de puestos de trabajo es muy beneficioso para la organización y podría evitar el surgimiento de riesgos psicosociales.

Una buena descripción de puestos facilitaría el proceso de selección y ayudaría a encontrar a una persona capaz de realizar el puesto concreto. También facilitaría la formación de los trabajadores ya que está podría ser más concreta y más útil para las tareas a desarrollar.

Por otro lado el directivo o directivos de la empresa también verán facilitado su trabajo, ya que si todos los trabajadores tienen claras las tareas y funciones de su puesto de trabajo, los jefes de la organización ahorrarán tiempo en explicar dichas funciones. También se evitarán conflictos internos puesto que cada cual sabrá lo que tiene que hacer y cuáles son sus tareas, esto genera muchos problemas en los centros de trabajo. Además también con una buena descripción y un buen análisis de puestos los directivos podrán ayudar en el proceso de selección y sabrán qué papel desempeña cada uno en la organización de forma que sus retribuciones sean apropiadas y conformes a las tareas que se desarrollan en cada puesto. (Carrasco. J, 2009: 9-10).

De esta forma el realizar una descripción de puestos ayudará a la organización, a la hora de realizar un proceso de selección ya que se sabrá con claridad cuáles son los requisitos que se buscan, también para desarrollar planes de carrera y programas de promoción profesional. Otro aspecto importante en el que ayuda un buen análisis y descripción de puestos es la valoración del puesto, es decir, sabiendo cuales son las tareas a desarrollar por el empleado será más fácil determinar la retribución que este merece por el trabajo que realiza. También ayuda a la evaluación del desempeño ya que

## Capítulo 4

sabiendo las tareas a realizar es más sencillo saber si el empleado cumple con ellas o no y de esta forma tomas las medidas oportunas. (Álvarez. L, 2007).

Pese a que aunque al principio desarrollar este método tiene un coste para la empresa, sin duda con el paso del tiempo este coste se verá como una inversión, la cual ha dado sus frutos, ya que se ayuda a tener una mejor gestión de los recursos humanos de la organización y se optimizan los resultados de la misma.

Con respecto a los riesgos psicosociales, el en análisis de puestos de trabajo y en la descripción de los mismos, no solo se establecen las tareas a desarrollar sino también las condiciones de trabajo, lo horarios de la jornada laboral y sobre todo dentro de estas condiciones de trabajo se establecen los riesgos o peligros del puesto, así como los posibles niveles de estrés, fatiga, posturas forzadas... que pueden derivarse del mismo.

De esta forma podemos determinar cuáles son los puestos con más riesgo de sufrir problemas psicosociales, cuales son estos riesgos psicosociales que pueden producirse y así, se pueden tomar medidas para evitar o disminuir el surgimiento de estos, y se pueden establecer unas medidas preventivas adecuadas y prestar más atención a aquellos trabajadores que tengan más probabilidades de poder sufrir estos riesgos. (Marín. J, 2012: 11).

### **4.1.2 Selección de personal:**

La selección de personal se define como un proceso de previsión donde los candidatos al puesto son valorados para ver cuál de todos los candidatos es el más adecuado para desarrollar el puesto vacante, para ello cabe basarse en el análisis y en la descripción del puesto de trabajo, y de esta forma ver qué candidato cumple con los requisitos necesarios. (Bachenheimer. H, 2002: 2)

Esta selección de personal también es una medida preventiva de nivel primario, puesto que cuando un trabajador está en un puesto idóneo para él tiene muchas menos probabilidades de padecer algún tipo de riesgo psicosocial.

El proceso de selección de personal es un proceso en el cual se pueden diferenciar cuatro importantes fases, cabe decir que realizando un buen proceso la rotación empresarial disminuirá por lo que los trabajadores tendrán más experiencia en su puesto, y lo podrán realizar con más destreza, además tendrán más posibilidades de aspirar a un nuevo puesto con más responsabilidad en la organización, es decir, se podrá optar a desarrollar una promoción interna. Estas fases son las siguientes según un informe del Banco BBVA en 2013:

#### **4.1.2.1 Preselección:**

La preselección consiste en la realización de una criba inicial, la cual seleccione y descarte a los candidatos oportunos, de tal forma que el proceso de selección sea menos costoso y más sencillo.

## Posibles soluciones para evitar o reducir los riesgos psicosociales

Normalmente para realizar esta primera criba se tienen en cuenta los curriculum vitae de los candidatos, y por lo tanto la formación de los mismos, así quien no cumpla con la formación, experiencia profesional, o requisitos adicionales de la oferta será descartado del proceso. (BBVA, 2013)

### **4.1.2.2. Realización de pruebas:**

Esta segunda etapa del proceso de selección consiste en que una vez se ha pasado la primera fase y has sido seleccionado para continuar en el proceso, se suelen realizar diferentes pruebas.

Las más comunes suelen ser los test psicotécnicos o la demostración de conocimientos relacionados con el puesto de trabajo, pero también pueden hacerse pruebas físicas cuando sea necesario e incluso grafológicas.

Estas pruebas también ejercen el papel de criba ya que quien no las supere con éxito también será descartado del proceso, por lo que el número de candidatos cada vez es menor. (BBVA, 2013).

### **4.1.2.3. Entrevistas:**

En esta tercera fase el número de candidatos es reducido, y se pretende conocer y comprobar que los candidatos son adecuados, que la información curricular es correcta y que los resultados que obtuvo en la prueba también son correctos.

En las entrevistas también además de conocer más al candidato, se suelen explicar más en profundidad el puesto de trabajo vacante, es decir, las tareas que habría que realizar, la responsabilidad que tendrá, si hay o no personas a su cargo, los riesgos que entraña ese puesto de trabajo y demás características relevantes del mismo. De esta manera el candidato también podrá valorar si le interesa o no, o si está preparado o no para asumir el puesto ofertado. (BBVA, 2013).

De esta fase también se eliminarán candidatos que no cumplan con las características necesarias para el puesto, y el número de candidatos será muy reducido. (Scalabrini. A, 2012).

### **4.1.2.4. Fase final:**

Esta última fase, es prácticamente la más importante ya que es donde se tiene que elegir al candidato perfecto para el puesto, teniendo en cuenta toda la información obtenida en las fases anteriores.

Para tomar esta decisión hay que dejar de lado los prejuicios, o juicios de valor equivocados y ser objetivo con la decisión, pensando en lo mejor para la organización. (Scalabrini. A, 2012)

Una vez se ha elegido el candidato que ocupará el puesto es conveniente realizarle un reconocimiento médico, para comprobar que está apto para desarrollar el empleo, y una vez superado dicho reconocimiento se procederá a la incorporación en la empresa del nuevo empleado seleccionado.

## Capítulo 4

Un buen proceso de selección es fundamental para la organización y para el propio trabajador elegido, ya que cuando el proceso es bueno el trabajo y la persona se complementarán perfectamente y se podrá evitar el surgimiento de problemas como el estrés, la ansiedad...etc.

Si un trabajador está en un puesto que se adapta a él y en el cual se siente realizado como persona y como profesional, hay un riesgo muy bajo prácticamente nulo de que pueda desarrollar riesgos psicosociales, o en el caso de que los desarrolle estos no serán negativos, es decir, si en algún momento el trabajador puede estresarse por una sobrecarga de trabajo, esto será algo puntual y que sabrá gestionar. (BBVA, 2013)

Además como ya se ha comentado en otros apartados el trabajador realizado con su trabajo es mucho más productivo, entre un 65% y un 100% más que un trabajador que no se siente satisfecho con su empleo, y también hay menos riesgo de que sufran un accidente laboral. (Duró. E, 2015)

### 4.2. Actuación a nivel secundario:

Este nivel de prevención va dirigido a las respuestas del individuo, y hace referencia a aquellas medidas destinadas a detectar un riesgo o problema que ya se ha producido y establecer unos métodos de actuación adecuados, los cuales eliminen el problema o frenen su progresión. (Julio. V. Et.al, 2011)

La prevención secundaria tiene como objetivo el diagnóstico temprano, la captación oportuna de los sujetos afectados y finalmente realizar un tratamiento adecuado. De esta forma será posible reducir enfermedades mentales, mejorar el pronóstico de los individuos e incluso reducir la mortalidad por este tipo de enfermedades. (SEOM, 2015)

Algunas de las actuaciones para realizar este nivel preventivo son:

#### 4.2.1 Formación:

Cuando se habla de formación, esta debe ser entendida como *“el conjunto de instrumentos y acciones que tienen por objeto impulsar y extender entre las empresas y los trabajadores ocupados y desempleados una formación que responda a sus necesidades”*, tal y como dice el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

La importancia de la formación está regulada por la ley, concretamente la ley 31/1995 de prevención de riesgos laborales en su artículo 19.1 dice *“En cumplimiento del deber de protección, el empresario deberá garantizar que cada trabajador reciba una formación teórica y práctica, suficiente y adecuada, en materia preventiva, tanto en el momento de su contratación, cualquiera que sea la modalidad o duración de ésta, como cuando se produzcan cambios en las funciones que desempeñe o se introduzcan nuevas tecnologías o cambios en los equipos de trabajo. La formación deberá estar centrada específicamente en el puesto de trabajo o función de cada trabajador, adaptarse a la evolución*

Posibles soluciones para evitar o reducir los riesgos psicosociales

*de los riesgos y a la aparición de otros nuevos y repetirse periódicamente, si fuera necesario.”*

De esta forma se puede decir que la formación es básica para el buen funcionamiento y el desarrollo favorable de las organizaciones en general y de los empleados en particular.

Diversos estudios hablan sobre los beneficios de la formación, ya que esta podría frenar el número de accidentes laborales y podría también aumentar significativamente la productividad, además de crear unos trabajadores más competitivos y eficientes. (Pérez. F y Serrano. L, 2012: 87).

El dar y tener una buena formación, la cual sea la necesaria y adecuada para las tareas que haya que realizar es beneficioso para la organización y para los propios trabajadores.

Para que la formación sea efectiva y surta efecto en la empresa es necesario que el plan de formación sea correcto, así la formación debe impartirse con compromiso tanto de los directivos como de los trabajadores, también tiene que encajar con la cultura empresarial y con las necesidades reales de la organización, finalmente la formación tiene que tener unos objetivos los cuales cuando esta finalice se compruebe que estos objetivos se han cumplido. (Pérez. F, y Serrano.L, 2012: 89).

Los beneficios para las empresas de impartir formación son tales como, facilitar la implantación de nuevas máquinas o equipos que mejoren la gestión y la organización de la empresa, además de poder favorecer y aumentar la productividad con equipos más innovadores. También una buena formación ayuda a tener personal formado y preparado para realizar las funciones que se les requiera, todo esto hace que la productividad aumente y por lo tanto la empresa sea más competitiva.

Además al contar con personal capacitado y que manejan el uso de la maquinaria y los equipos de trabajo, los accidentes de trabajo se verán disminuidos, y los riesgos psicosociales también ya que sabrán cómo gestionar el tiempo y la demanda de trabajo, lo cual supondrá a la empresa un ahorro de costes bastante importante. (FORTEC, 2012)

Por otro lado, los trabajadores también se verían beneficiados si reciben una formación adecuada ya que además de obtener nuevos conocimientos y habilidades, se verán más involucrados en la organización y esto generara un sentimiento de compromiso con la misma, además se sentirán satisfechos con el puesto que realizan y también más seguros en dicho puesto ya que controlarán sobre los riesgos que pueden sufrir, y de esta manera los podrán evitar siempre que sea posible.

Finalmente unos trabajadores bien formados tienen más facilidad a la hora de tener responsabilidades y tomar decisiones, y por lo tanto saben resolver mejor los problemas organizacionales que puedan presentarse. (Cedefob, 2011)

### 4.3. Actuación a nivel terciario:

La prevención terciaria hace referencia a las medidas de tratamiento y rehabilitación de una enfermedad o patología, para de esta forma evitar que dicho daño avance rápidamente y así evitar complicaciones o que la enfermedad se agrave.

Cuando se llega a esta etapa preventiva la enfermedad o patología ya se ha manifestado, por lo que solo se puede detectar lo antes posible y evitar su progresión tomando las medidas médicas adecuadas, de esta forma también se intentara mejorar la calidad de vida del individuo durante el periodo de deterioro de salud y se realizaran todos los tratamientos necesarios para que la persona enferma se recupere lo antes posible. (Julio. V. Et.al, 2011).

En este nivel de prevención suele optarse por la actuación de un profesional como podría ser en los casos de problemas mentales un psicólogo o un psiquiatra, aunque también en la actualidad podríamos optar por otra figura como sería un coach.

Algunas técnicas de prevención terciaria serían:

#### 4.3.1 Coaching:

Una nueva técnica muy de moda actualmente es el Coaching, y también forma parte de los métodos de prevención terciaria, de tal forma que se necesita la ayuda de un tercero experto para poder solucionar los problemas de algún individuo o grupo de individuos en la organización.

Pese a que el Coaching puede ser utilizado por todo tipo de personas, a nivel empresarial está técnica estaría más dirigida, o sería más apropiada para los directivos. De esta forma podemos denominar le Coaching como *“El proceso en el que al menos, participan dos personas, el coach y el coachee. Que busca que el coachee logre alcanzar aquello que anhela, a través de la toma de conciencia, la responsabilidad, el desarrollo de la confianza, la autoestima y aprendiendo constantemente en el camino del cambio”*. (Carramiñana. R, 2015).

El Coaching consiste en dar recursos propios a las personas para que sepan afrontar y solucionar sus problemas, además de intentar cambiar su actitud de enfrentarse a dichos problemas, y se muestren con una actitud más positiva y confiada en ellos mismos.

Con respecto a los riesgos psicosociales el Coaching puede ser muy útil ya que el coach te acompaña durante todo el proceso, y te da consejos para superar por ti mismo los miedos o problemas, por lo que si una persona sufre por ejemplo estrés, el coach va a ayudar al para que aprenda cual es la mejor manera de gestionar el estrés y de donde nace el mismo, de tal forma que el cliente poco a poco supere este problema y tenga las pautas para poder superarlo en cualquier momento de su vida. (Albadalejo. M, 2010: 12).

Posibles soluciones para evitar o reducir los riesgos psicosociales

El Coaching tiene un proceso, para que sea efectivo, este proceso es el siguiente: (RCA Coaching, 2015).

#### **4.3.1.1. Tomar conciencia:**

Como su propio nombre indica tomar conciencia es darse cuenta de las cosas, de tal forma que un ser humano solo podrá cambiar aquello de lo que es consciente.

Así la conciencia requiere de la reflexión, la observación o la interpretación para comprender aquello que sucede a nuestro alrededor o a nosotros mismos. Una vez que la persona a tomado conciencia sobre el problema que tiene o sobre aquello que le preocupe ya puede actuar sobre ello. (Ravier. L, 2012: 180).

Hay tres tipos de conciencia, de tal forma que todos son importantes y tienen una función, estos tipos de conciencia son: (Ravier. L, 2012: 186)

- Conciencia Objetiva: Es aquella que se desarrolla mediante los cinco sentidos (oído, vista, tacto, gusto y olfato), y se caracteriza porque permite que conozcamos el mundo transformando las impresiones en sensaciones.
- Conciencia Subjetiva: Esta consciencia está ligada con el razonamiento y utiliza la memoria, la imaginación y la voluntad
- Inconsciente: Es el nivel de conciencia más profundo, el cual es difícil de recordar y comprender, por lo que recibe el nombre de inconsciente.

Una vez se ha tomado conciencia, el cliente ya podrá comenzar a plantearse los objetivos que quiere conseguir, o si los objetivos que ya tenía pensados son realmente los más importantes.

#### **4.3.1.2. Potenciar la autocreencia:**

La autocreencia es la esencia de Coaching y se puede definir como *“aquello que otorga al hombre el valor, la confianza y autoestima suficiente para saber que puede conseguir aquello que desea”* (RCA Coaching, 2015).

De esta definición podemos ver como la autocreencia se compone de la confianza y del autoestima, así cuando una persona cree en sí misma es capaz de conseguir aquello que se proponga, y supere sus miedos y sus barreras personales.

#### **4.3.1.3. Tener responsabilidad:**

Una vez has tomado conciencia, y crees en ti mismo para conseguirlo hay que ser responsable y esforzarse para conseguir los propósitos, ya que si no podría perderse la autocreencia por no conseguir lo se ha propuesto.

## Capítulo 4

De esta forma la responsabilidad es otro de los pilares fundamentales del Coaching, y es un elemento importante puesto que será la que ayude o estropee la evolución del proceso. (RCA Coaching, 2015)

### **4.3.1.4. Pasar a la acción:**

Si no hay acción, no hay Coaching, por lo tanto una vez que se es consciente, se cree en uno mismo y se toma responsabilidad, es hora de pasar a la acción. Para poder actuar hay que realizar un plan de acción.

Cuando se establece un plan de acción, hay que establecer muy concretamente cual va a ser la acción, cuando va a producirse, y una vez que se produzca y se realice la acción concreta se producirá en el individuo un aprendizaje, el cual, indicará si se está llegando al objetivo planteado o no.

Así, un plan de acción consistirá en ir consiguiendo poco a poco pequeñas metas, las cuales se acerquen al objetivo último que se quiere llegar. Para ir cumpliendo estas pequeñas metas habrá que ir cambiando algunos hábitos, algunas rutinas... y de esta forma avanzar. (RCA Coaching, 2015).

### **4.3.1.5. Comprobación de resultados:**

Una vez se ha conseguido o no el objetivo marcado, hay que reflexionar sobre todo el proceso para tomar conciencia de lo que se ha aprendido, y de lo que se ha conseguido. (Albadalejo. M, 2010: 14).

## **4.3.2 Psicología:**

Otro método de prevención terciaria sería acudir a un profesional como es un psicólogo. Desde la psicología pueden utilizarse diferentes técnicas para evitar o reducir los riesgos psicosociales.

La psicología se centra en buscar el origen del problema para intentar dar solución a este, indagando en hechos pasados que puedan justificar el por qué el paciente está afectado.

Las técnicas utilizadas por los psicólogos pueden clasificarse en cuatro grandes grupos, los cuales son: (NTP 349, 1999: 3-7)

### **4.3.2.1. Generales:**

Su objetivo es elevar los recursos propios de la persona para que pueda afrontar por sí mismo los problemas.

Estas técnicas consisten básicamente en hacer que la persona se sienta bien consigo misma, realizando ejercicio físico, con una dieta saludable, fomentando la distracción y el buen humor.

La función del psicólogo será el mero control emocional de la persona y comprobar que el bienestar físico y que este proceso causa los efectos debidos. (NPT 349, 1999: 3)

Posibles soluciones para evitar o reducir los riesgos psicosociales

#### **4.3.2.2. Cognitivas:**

Su objetivo es modificar la forma de ver las cosas del paciente, es decir, hacer que cambien sus percepciones y sus interpretaciones.

- **Desensibilización sistemática:**

Esta técnica se desarrolló en 1958 por el psicólogo Wolpe, y consiste en hacer que el individuo consiga un estado de relajación, el cual le permita progresivamente enfrentarse a situaciones complicadas para él.

Estas situaciones pueden ser reales o imaginarias e irán aumentando su complejidad, de tal forma que el individuo primero se enfrente a situaciones sencillas y poco a poco estas situaciones sean más complejas, hasta que consiga ser capaz de hacer frente a cualquier tipo de situación complicada para él que se le pueda presentar en el futuro. (NTP 349, 1999: 4).

- **Detención del pensamiento:**

Esta técnica tiene como finalidad cambiar los pensamientos negativos continuados que tiendan a motivar problemas como la ansiedad, el estrés..., ya que estos pensamientos negativos solo llevan a empeorar la situación y frenar la solución.

La detención del pensamiento consiste en controlar el propio pensamiento, de tal forma que cuando un individuo tiene una cadena de pensamientos negativos, tiene que tomar conciencia de este hecho y modificar estos pensamientos de forma rotunda, por ejemplo, dando un puñetazo en la mesa, o diciéndose ¡ya está bien!. Así se sustituirán los pensamientos negativos mediante una distracción rotunda. (NTP 349, 1999: 5).

#### **4.3.2.3. Fisiológicas:**

El objetivo de estas técnicas es reducir los síntomas físicos y emocionales negativos.

- **Técnicas de relajación física:**

Estas técnicas buscan mediante la relajación corporal, conseguir la relajación mental, ya que hay una interrelación directa entre cuerpo y mente.

Así, mediante ejercicios de relajación, de control de respiración... se consigue una estabilidad física y emocional, de tal forma que aunque la situación originaria de la tensión persiste, se conseguirá relajar los músculos que provocan ese estado nervioso, y como consecuencia de esta relajación física se llegará a una relajación mental que ayude a sobrellevar las situaciones difíciles. (NPT 349, 1999:5)

## Capítulo 4

- Biofeedback:

El biofeedback trata de que individuo sea consciente y conozca las señales que su cuerpo proporciona en una situación difícil, de esta manera la persona podrá autocontrolar su cuerpo y enfrentarse a sus problemas o dificultades. (Lehrer, P, 2013: 27).

### **4.3.2.4. Conductuales:**

Su finalidad es hacer que el paciente sepa gestionar su problema y se adapte a las situaciones.

- Entrenamiento asertivo:

Esta técnica se basa en el desarrollo de la autoestima del individuo, para que consiga realizar sus objetivos.

La forma de conseguir estos objetivos será aprendiendo a expresar libremente y ante los demás sus deseos y metas, de forma que la persona no tenga miedo a los que puedan pensar los demás y también tome conciencia de lo que realmente quiere conseguir, siempre y cuando también se respeten las opiniones de los demás.

Además al expresar tus deseos a los demás tomas una responsabilidad de conseguirlos y es más fácil que luches por ellos. (NPT. 349, 1999: 7)

- Modelamiento encubierto:

El Modelamiento encubierto trata de prepara al individuo ante una situación que se presentará en el futuro, es decir, consiste en que imaginariamente la persona se enfrente a una situación que le resulte difícil, así el individuo aprenderá a cómo actuar y reaccionar en esa situación.

De esta forma, cuando la situación se produzca realmente la persona sabrá cómo actuar y tendrá unas pautas de control de la situación. (NPT. 349, 1999: 7)

- Técnicas de autocontrol:

El autocontrol intenta que el individuo sepa, como su propio nombre indica, controlarse a sí mismo ante diversas situaciones.

En el ámbito laboral esta técnica puede ser muy útil, puesto que es importante saber actuar ante los demás y de una forma correcta, además en el desarrollo de un trabajo hay que enfrentarse a situaciones tensas, desconocidas, y las cuales pueden tener una trascendencia importante para la vida de la persona. (NPT. 349, 1999: 8)

## CONCLUSIONES

En primer lugar cabe resaltar como los riesgos psicosociales inciden de forma negativa en la salud de las personas en general, como consecuencia de unas malas condiciones de trabajo y de una mala organización del mismo. Por lo que es necesario que tanto por parte de las empresas, como por parte de los poderes públicos e instituciones se tomen medidas concretas y exclusivas para tratar estos riesgos, ya que todavía se engloban los riesgos psicosociales dentro de los riesgos del trabajo, y aunque es cierto que son riesgos que pueden derivar del trabajo, su tratamiento no debería ser el mismo.

Un riesgo psicosocial es muy particular, por lo que no puede compararse con ningún otro riesgo derivado del trabajo, como por ejemplo todo lo referente a instalaciones (escaleras, maquinaria...) o a equipos de trabajo (andamios, cascos...). Estos últimos sí que se recogen de forma específica y concreta en la legislación, por lo que su regulación no entraña tantas lagunas normativas, que es uno de los grandes problemas de los riesgos psicosociales.

También como se dice al principio de este trabajo, con la recesión económica española, los riesgos psicosociales se han visto agravados y cada vez son más comunes en nuestra sociedad, por ello ahora más que nunca se necesita tomar medidas sobre estos y poder evitarlos o reducirlos en la medida de lo posible, ya que si no pueden producirse consecuencias drásticas tanto para las empresas en un sentido económico, como para los trabajadores en un sentido tanto laboral como médico. Así que en la situación actual serían necesarias unas medidas extraordinarias para manejar y controlar estos riesgos.

Así, sería muy útil establecer normas que dieran las directrices necesarias para el buen tratamiento y control de los riesgos psicosociales.

Por otro lado, cabe resaltar la excesiva importancia que los directivos de las empresas dan a la productividad y rentabilidad de su negocio, para ello buscan todo tipo de medidas, las cuales aumenten la productividad y de esta forma tener más beneficios, pero las medidas que se toman en muchos casos son contraproducentes. Unas jornadas de trabajo cada vez más largas, unos descansos breves, o el no contratar más personal y encargar al personal ya existente en la empresa las tareas de sus compañeros, cuando estos están de baja o de vacaciones; son algunas de las técnicas más utilizadas por los empresarios en la actualidad.

Pero estas medidas pese a que puedan aumentar en cierta medida los beneficios y la productividad empresarial no son las correctas, sino más bien todo lo contrario. Si los directivos optaran por soluciones como mejorar las condiciones de trabajo de sus empleados o prestar más atención a la organización del trabajo; los empleados estarían mucho más comprometidos con la empresa, lucharían por mantener el puesto en el que están satisfechos, y también serían mucho más productivos.

## Conclusiones

Todo esto sería perfecto para todos los niveles de la organización, y todos tendrían lo que buscan. Pero los directivos no son conscientes de que invirtiendo en la satisfacción de sus trabajadores y en que estos cuenten también con todos los medios e instalaciones necesarias en el centro de trabajo, la productividad y por lo tanto los beneficios van a verse notablemente aumentados.

Finalmente unas buenas condiciones de trabajo van a traducirse también en menos bajas, en menos despidos y por supuesto en menos riesgos psicosociales, por lo que la empresa conseguirá generar una plantilla con experiencia y comprometida con los objetivos de la organización; y se ahorrara en formar nuevos trabajadores que sustituyan a los que se han ido, y también se ahorrara en contratar nuevo personal para cubrir bajas.

Creo que para las empresas es prioritario invertir en el nivel de prevención primario, aunque sin dejar de lado los otros dos niveles de prevención. Pero técnicas como las descripción del puesto de trabajo, o la selección de personal; son técnicas que aunque puedan suponer una inversión en un primer momento, en un futuro esta inversión va a verse rentabilizada, ya que con un buen proceso de selección la organización va a tener la seguridad de que está contratando a la persona adecuada para el puesto, la cual será capaz de desarrollar su trabajo eficientemente y hacer frente a las situaciones que se puedan ocasionar durante el desarrollo de sus tareas. Con respecto a los riesgos psicosociales estas técnicas son fundamentales ya que una persona capacitada y preparada para realizar un determinado puesto, en primer lugar se sentirá realizada con las tareas que se le encomienden, en segundo lugar sabrá hacer frente a los imprevistos que se ocasionen, y en tercer lugar es más complicado que se produzcan situaciones de agobio o estrés puesto que la persona tendrá las competencias necesarias para manejar todo tipo de situaciones.

Por otro lado, con respecto al nivel secundario de prevención, el cual también es muy importante, al técnica por excelencia utilizada es la formación, está es vital para los trabajadores y también para la reducción de riesgos psicosociales, ya que muchos de estos riesgos pueden producirse por una falta de formación de los trabajadores, lo cual causa incertidumbre, estrés, y ciertos miedos. Con respecto al nivel terciario, es muy útil, aunque hay que evitarlo lo máximo posible, ya que optar por este nivel significa que el riesgo ya se ha producido y ha tenido consecuencias. Pero en caso de que sea necesario utilizar este tercer nivel es muy importante optar por el método adecuado y por un profesional competente en la materia.

Otro de los temas más relevantes con respecto a los riesgos psicosociales, son los costes que ocasionan, por lo que se puede decir que no es solo un problema que afecta a empresas y trabajadores, sino que afecta a toda la sociedad española en general. Por un lado los costes para las empresas son muy altos ya que los riesgos psicosociales es probable que deriven en una baja, la cual suele tener una duración amplia porque los problemas que se ocasionan necesitan un tiempo para solucionarse. Así las

## Conclusiones

empresas tienen que contratar un sustituto, formarlo y esperar a que el trabajador se adapte al puesto de trabajo y comience a producir al 100% de sus posibilidades, todo esto supone un gasto enorme para las empresas. Por otro lado los trabajadores afectados por este tipo de riesgos que se ven obligados a dejar de trabajar para recuperarse, ven un importante descenso en sus ingresos, esto puede dificultar la situación familiar y ver agravado aún más el problema.

De esta forma, se ve como los riesgos psicosociales afectan de manera importante tanto a empresas, como trabajadores y familias. Pero la sociedad en general sufre las consecuencias de estos riesgos ya que por ejemplo, si la recuperación del problema se hace mediante la seguridad social es algo que paga toda la sociedad. Por ello es muy importante tratar los riesgos psicosociales antes de que estos aparezcan, ya que si no los costes que se produzcan van a afectar a más personas y van a ser mucho más caros que si toman medidas desde un principio.

Finalmente y a modo de resumen, cabe destacar la importancia de los riesgos psicosociales en todos los ámbitos de la vida, desde en el entorno personal y familiar, como en el entorno laboral, ya que estos afectan en todos los sentidos. Por otro lado, estos riesgos no tienen la repercusión que deberían tener, ni están regulados como tal en una norma, sino que se regulan como un riesgo laboral más, pese a la diferencia entre estos riesgos y cualquier otro que pueda producirse.

También los empresarios se ven abrumados por los beneficios a obtener y no ven soluciones más allá de aumentar la productividad a cambio de desfavorecer las condiciones de trabajo de sus empleados, y no se dan cuenta que mejorando estas condiciones sus trabajadores van a estar más contentos en la empresa y van a ser mucho más productivos, todo esto hará que haya menos absentismo, menos bajas y más producción. Así, unas buenas condiciones laborales y una buena organización de trabajo hacen que las empresas eviten el surgimiento de los riesgos psicosociales y ahorre en costes innecesarios, y además sea una empresa más rentable y competitiva



## BIBLIOGRAFÍA

**ALBADALEJO, M (2010).** “Coaching y competencias emocionales” *Acción tutorial*; nº 334: 10-14.

**ALONSO, E y POZO, C. (2008):** *La percepción del riesgo en la prevención de accidentes laborales.* Universidad de Almería, Almería.

**ANDRÉS RAINERI, B (2006).** “Estilos de dirección como determinantes del clima laboral en Chile”. *Revista ABANTE*; nº 1, vol 9: 8-10.

**ANGULO, A y NOVO, A.F. (2001):** *Prevención de riesgos en la actividad forestal.* SILVANUS, Santiago de Compostela.

**ARAGÓN, J. (2012):** *El tiempo de trabajo y la jornada laboral en España.* CCOO, Madrid.

**BACHENHEIMER, H. (2002):** *Selección de personal.* Mc Graw Hill, Colombia.

**BARREIRO GONZALEZ. G, Et. Al. (2006):** *Las enfermedades del trabajo: Nuevos riesgos psicosociales y su valoración en el derecho de la protección social.* Fipros, Madrid.

**CABALLERO, M. (2000):** *Políticas empresariales de la conciliación de la vida laboral y familiar: Buenas prácticas.* Infopolis, País Vasco.

**CALERA, A. (2003):** *Tiempos y ritmos de trabajo. Incidencias en la salud.* CCOO, Madrid.

**CARRAMIÑANA, R. (2015):** *Coaching.* Universidad de Valladolid, Soria.

**CARRASCO, J (2009).** “Análisis y descripción de puestos de trabajo en la administración local”. *Revista electrónica CEMCI*; nº 2: 1-50.

**COMIN, E. Et.al. (2004):** *El estrés y el riesgo para la salud.* MAZ, Zaragoza.

**DIRECCIÓN GENERAL DE EMPLEO Y ASUNTOS SOCIALES, (1999):** *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo.* MEAS, Madrid.

**DURO, E (2015):** “Piensa diferente. Lo que de verdad importa”, Soria.

España. Ley 35/1995 de 8 de Noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. *Boletín Oficial del Estado*, 10 de Noviembre de 1995, 269: 32596-32598.

España, Real Decreto 39/1997, de 17 de Enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención. *Boletín Oficial del Estado*, 31 de Enero de 1997, 27: 3032.

## Bibliografía y Webgrafía

España, LEY 54/2003, de 12 de diciembre, de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales. *Boletín Oficial del Estado*, 13 de Diciembre de 2003, 298: 44408-44415

España, Real decreto legislativo 1/1995 de 24 de Marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la ley del estatuto de los trabajadores. *Boletín Oficial del estado*, 29 de Marzo de 1995, 78: 1-78.

España. Audiencia nacional (Sala de lo social, demanda). Sentencia nº 0091/2014 de 27 de Marzo.

España. Juzgado de lo social de Bilbao (sala de lo social, sección 8). Sentencia nº 323/2014 de 20 de Noviembre.

**FERNANDEZ GARCIA, R. (2010):** *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. ECU, Alicante.

**FUNDACIÓN MUJERES (2010):** Conciliación de la vida laboral, familiar y personal. *Ministerio de Igualdad*, Madrid.

**GARCÍA, M.P (2007):** *Trabajadores accidentados: Costes que asumen*. ISSC, Murcia.

**GIL, M<sup>a</sup>.L. (2014):** *El hostigamiento psicológico o mobbing en la actualidad*. Universidad de Valladolid, Soria.

**GIL-MONTE, P. (2005):** *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout)*. Ediciones pirámide, Madrid.

**GONZALEZ., J.L. (2000).** “El síndrome del acoso institucional”. *Diario Médico*. 14-19.

**INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO (1998):** *NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo. Mobbing*, Madrid.

**INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO (2001):** *NTP 720: El trabajo emocional: concepto y prevención*, Madrid.

**INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO (1999):** *NTP 349: Prevención del estrés: intervención sobre el individuo*, Madrid.

**KALIMO, R Et. Al. (1988).** *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. Ceuterik, Bélgica.

**LEHRER, P (2013).** How does heart rate variability biofeedback work? Resonance, the baroreflex, and other mechanisms biofeedback. *Spring*. nº 1; vol 41: 26-31.

**LEIKAS, S Et. Al. (2004).** *Organización del trabajo y el estrés*. OMS, Francia.

## Bibliografía y Webgrafía

**MALO, M.A. Et. Al. (2012).** *La medición del absentismo: estimaciones desde la perspectiva de las empresas y de las vidas laborales.* Fipros, Madrid.

**MANCOMUNIDAD DE LA ENCINA. (2012):** *Guía de buenas prácticas. Hacia la conciliación de la vida laboral, familiar y personal.* Mancomunidad de la encina, Madrid.

**MARÍN, J.F. (2012):** *Análisis y descripción de puestos de trabajo en pymes.* Universidad de León, León.

**MARQUEL, M Et. Al. (2014).** “La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores” *Intangible capital*; nº 2; vol. 7: 549-584.

**MARVEL, M. (2011).** “La productividad desde una perspectiva humanoa: Dimensiones y factores”. *Intangible capital*, nº 2; vol. 7: 549-584.

**MIGUÉLEZ, F y PRIETO, C (2009).** “Trasformaciones del empleo, flexibilidad y relaciones laborales en Europa” *Política y Sociedad*; 46, 1 y 2: 277-283.

**MINSAL, D y PERÉZ, Y (2007):** “Hacia una nueva cultura organizacional: La cultura del conocimiento”. *Acimed*; nº 16; vol. 3: 1-15.

**MORENO, B y BAEZ, C. (2010):** *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.* UAM, Madrid.

**OVEJERO, A. (2010):** *Psicología social: algunas claves para entender la conducta humana.* Biblioteca Nueva, S.L., Madrid

**PALACIOS, D. (2010):** *Efectos de la productividad, envejecimiento, empleo e inmigración sobre la sostenibilidad del sistema público de pensiones en España. Propuestas de reforma.* MESS, Madrid.

**PARÉS SOLIVA, M. (2006):** “Las fases del acoso en el trabajo”. V Congreso Nacional AMET. Barcelona: 1-28

**PÉREZ, F y SERRANO, L. (2012):** *Capital humano y formación de directivos: Situación Española y estrategias de mejora.* Universidad de valencia, Valencia.

**PORRET, M. (2012):** El absentismo laboral en la empresa española. *Ilustre colegio general de colegios oficiales de graduados sociales de España*, Barcelona.

**RAVIER, L. (2005):** *Arte y ciencia del coaching.* Dunken, Buenos Aires.

**RCA COACHING. (2015).** *Curso coaching.* Universidad de Valladolid, Soria.

**RIBÉ, J.M Et. Al. (2011).** “Trastornos mentales del ámbito socio-laboral: ¿Son las personas responsables de su malestar o depende también del contexto?” *Norte de salud mental*; nº 4; vol.9: 13-26.

**SACENO, B (2004).** *Prevención de los trastornos mentales.* Ginebra, Organización Mundial de la salud; 2004: 1-60.

## Bibliografía y Webgrafía

**SALGADO, J (2005).** “Personalidad y Deseabilidad social en contextos organizacionales: Implicaciones para la práctica de la psicología del trabajo y las organizaciones”. *Papeles de psicólogo*; nº92, vol. 26: 115-117.

**SANDIN, B (2003).** “El estrés: Un análisis basado en el papel de los factores sociales”. *Revista internacional de psicología clínica y de la salud*; nº1, vol. 3: 142-157.

**SANTOS ORTEGA, A (2013).** “Fuga de cerebros y crisis en España: los jóvenes en el punto de mira de los discursos empresariales”. *Revista Internacional de Ciencias Sociales*; nº32, vol 32: 126-128.

**SANZ LUBEIRO, M. (2006):** *Factores de riesgos psicosociales*. Secretaria de salud laboral CCOO de Castilla y León, Valladolid.

**SCALABRINI, A. (2012).** Use of the simulation technique in the selection process o nursing professionals. *Magazine the Enfermagen*. Nº 9; vol 6: 2324-2327.

**ROUSSEAU, D. (2000):** Clima y Cultura organizativos. En: Manger, J Et.Al, *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo*. Ministerio de trabajo y asuntos sociales, Madrid.

**SUSO ARAICO, A (2006).** “La relación con el empleo de los trabajadores mayores”, *Cuadernos de Relaciones Laborales*; nº24, vol. 2: 133.

**VINGOLO, J Et. Al. (2011):** Niveles de atención, de prevención y atención primaria de la salud. *Prensa médica latinoamericana*, Uruguay.

**2014.** III Informe de Absentismo Adecco. Madrid. Adecco: 1-8.

## WEBGRAFÍA:

**Álvarez. L (2014).** “la importancia del análisis y descripción de puestos de trabajo” En: <http://www.arearh.com/psicologia/descripciondepuestos.htm>

**BBVA (2013).** “Las cuatro fases de un proceso de selección de personal” En: <http://www.bbvacontuempresa.es/a/las-cuatro-fases-proceso-seleccion-personal>

**CEDEFOP (2011).** “A pesar de sus numerosos beneficios, la formación profesional carece de reconocimiento” En: <https://www.sepe.es/contenidos/personas/formacion/refernet/pdf/mayo2011.pdf>

**CCOO (2006).** “Depresión Laboral” En [http://www.industria.ccoo.es/comunes/recursos/51269/doc89281\\_DEPRESION\\_LABORAL.pdf](http://www.industria.ccoo.es/comunes/recursos/51269/doc89281_DEPRESION_LABORAL.pdf)

**CCOO ISTAS (2010).** “Impacto económico de los accidentes y enfermedades de trabajo”. En: [http://www.istas.net/web/index\\_imprimir.asp?idpagina=1954](http://www.istas.net/web/index_imprimir.asp?idpagina=1954)

Encuesta de población activa primer trimestre de 2015 y 2014. En [http://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica\\_C&cid=1254736176918&menu=ultiDatos&idp=1254735976595](http://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176918&menu=ultiDatos&idp=1254735976595)

**FORTEC (2012).** “Ventajas de la formación para organizaciones empresariales y para trabajadores”. En: <http://www.formacionytecnologia.com/blog/ventajas-de-la-formacion-para-organizaciones-empresariales-y-para-trabajadores/>

**Ministerio de sanidad, servicios sociales e igualdad (2015).** “Corresponsabilidad y conciliación de la vida familiar, personal y laboral”. En: <http://www.msssi.gob.es/ssi/igualdadOportunidades/iEmpleo/corresponsabilidad.htm>

**Ministerio de sanidad, servicios sociales e igualdad (2015).** “Formación profesional para el empleo”. En: [http://www.empleo.gob.es/es/Guia/texto/guia\\_4/contenidos/guia\\_4\\_10\\_1.htm](http://www.empleo.gob.es/es/Guia/texto/guia_4/contenidos/guia_4_10_1.htm)

**PSQCAT21 (2010).** “Marco conceptual PSQ CAT21 COPSOQ. Versión media, 1.5.” En [http://empresaiocupacio.gencat.cat/web/.content/03\\_-\\_centre\\_de\\_documentacio/documents/01\\_-\\_publicacions/06\\_-\\_seguretat\\_i\\_salut\\_laboral/metode\\_psqcat\\_21\\_copsoq\\_versio\\_1\\_5/arxiu/marco\\_conceptual.pdf](http://empresaiocupacio.gencat.cat/web/.content/03_-_centre_de_documentacio/documents/01_-_publicacions/06_-_seguretat_i_salut_laboral/metode_psqcat_21_copsoq_versio_1_5/arxiu/marco_conceptual.pdf)

**SEOM (2015)** “Prevención primaria”. En: <http://www.seom.org/en/informacion-sobre-el-cancer/prevencion-cancer?start=1#content>