

# Ergonomía y Psicosociología aplicada a la PRL

FACTORES PSICOSOCIALES

**Profesor**

D. Iván Pérez Martín (PhD)



# FACTORES PSICOSOCIALES

<https://www.psmt.ca/>

- **¿Qué son los factores psicosociales?**
- Los factores psicosociales son factores que influyen en la respuesta psicológica de los empleados en su trabajo y sus condiciones de trabajo, lo que puede conducir a problemas psicológicos de salud. Estos factores comprenden la forma en la que se ejecuta el trabajo (plazos, carga de trabajo, métodos de trabajo) y el contexto en el que ocurre (incluyendo informes e interacciones con supervisores, compañeros de trabajo y clientes).

## La Psicosociología Aplicada al trabajo:

- Investiga la realidad laboral mediante los métodos, conceptos y principios de la Psicología y la Sociología.
- Aplica sus hallazgos para lograr un ajuste entre los requerimientos de las personas (capacidades, necesidades, expectativas) y los requerimientos del trabajo.

# Objetivos de la E.y Psicosociología Aplicada:

- Identificar, analizar y reducir los riesgos ergonómicos y psicosociales.
- Adaptar el puesto de trabajo y las condiciones de trabajo a las características del operador.
- Contribuir a las evoluciones de las situaciones de trabajo, condiciones materiales y socio-organizativas, a fin de que el trabajo pueda ser realizado salvaguardando la salud y la seguridad, con el máximo de confort, de satisfacción y de eficacia.
- Controlar la introducción de las nuevas tecnologías en las organizaciones y su adaptación a las capacidades y aptitudes de los trabajadores.
- Aumentar la motivación y la satisfacción en el trabajo.
- Mejorar la salud de la empresa (reducción de absentismo, presentismo y sabotajes) y promocionar la salud en el trabajo. (OMS).

# Introducción

- El impacto de los trastornos e incapacidades derivados de la mala e inadecuada “Carga Mental” es muy importante (Estrés, Depresión, Suicidios, etc.)
- Está aumentando; por lo que se teme, que en los próximos años se convierta en una auténtica “epidemia”, y puede ser devastadora, no solo en el ámbito laboral,...
- “El principal riesgo laboral de los trabajadores es la presión que les rodea. Un tercio de los accidentes de trabajo que se producen en España obedece a sobreesfuerzos físicos o traumas psíquicos, según datos del Ministerio de Trabajo”

Sábado, 14 de enero de 2006

44 LA NUEVA ESPAÑA

## Un tribunal de Madrid califica un suicidio de accidente laboral provocado por estrés

Las condiciones laborales sumieron a Rafael García en una depresión profunda

**Madrid**

Un tribunal de Madrid ha calificado el suicidio de un hornero como un accidente laboral porque se produjo tras una depresión reactiva al estrés provocado por las condiciones laborales que sufría. En un año este hombre, que trabajaba una media de 14 horas diarias, llegó a sumar 528,5 horas extraordinarias. La empresa ha recurrido la sentencia, la que señala que cuatro trabajadores demandaron a la patronal ante el Juzgado de Trabajo en junio de 2003 por «comunicar la jornada a realizar de forma verbal y con una antelación de 24 horas, llevándose a producir cambios en la jornada de forma diaria».

La sentencia dictada por Segismundo Crespo, titular del Juzgado de lo social 11 de Madrid, señala que el suicidio de Rafael García se produjo «a consecuencia de factores relacionados con el ambiente laboral en el que se encontraba, que le llevó a una depresión reactiva a estrés laboral, que determinó, en su caso, el suicidio», informó ayer el diario «El País».

Rafael tenía 50 años y era hornero en las exclusivas pastelerías madrileñas Mallorca, en las que se empleó en 1972, cuando tenía 19 años. Según el fallo judicial, durante 23 años no tuvo problemas. Las tensiones empezaron en 1995, cuando se cambió la dirección de la empresa y se nombró a un nuevo encargado. «Cuando había mucho trabajo, cambiaba el horario o el día de descanso, sin previo aviso. Si alguien ponía reparos, nos decía que nos atuviéramos a las consecuencias», señala la sentencia.

El horario de Rafael era de seis de la mañana a una de la noche. «En el caso de los trabajadores, estaba sometido a continuas presiones para que realizara horas extras». Éstas «se abonaban en metálico, fuera de nómina. A veces se compensaban con días libres», añade el texto. Rafael llevaba un cuaderno en el que anotaba sus horas extras, que la viuda aportó al juicio. Entre julio de 2002 y junio de 2003 sumó 528,5 horas. Por ellas, percibió 6.984,73 euros. «Me gustaría decirles a los jefes que escuchan a sus trabajadores. Mi marido se quejaba, les decía, que no podía trabajar 14 horas», asegura Manuela. Le respondían que cogiera la baja.

Tras dos bajas médicas, un intento de suicidio y tres años de depresión, Rafael se quitó la vida en 2003.



Agencia Europea  
para la Seguridad y Salud  
en el Trabajo

ESENER

**U**udima  
UNIVERSIDAD A DISTANCIA  
DE MADRID

## Encuesta europea de empresas sobre riesgos nuevos y emergentes

### Principales conclusiones (2009):

- La gestión de los riesgos psicosociales es más frecuente en el sector sanitario y social, así como en las grandes empresas. Los países del sur de Europa, salvo España, parecen menos sensibilizados sobre los riesgos psicosociales y menos propensos a adoptar medidas para gestionarlos.
- Por lo general, las empresas gestionan los riesgos psicosociales proporcionando formación y realizando cambios en la organización del trabajo. Sin embargo, solo alrededor de la mitad de los encuestados informan a los trabajadores acerca de los riesgos psicosociales y sus efectos en la salud y la seguridad.
- Los principales obstáculos mencionados en lo referente a la gestión de los riesgos psicosociales en las empresas son la percepción de esta cuestión como un tema sensible y la falta de sensibilización y de recursos

# DEMOCRATIZAR EL DAÑO PSICOSOCIAL

- Una característica de los riesgos psicosociales es que concierne a todas las categorías de trabajadores. El concepto es relevante, independientemente de la actividad económica o categoría profesional



# FACTORES DE RIESGO. FPSICO (INSHT)

1. Tiempo de trabajo (TT)
2. Autonomía (AU)
- 3. Carga de trabajo (CT)**
4. Demandas psicológicas (DP)
5. Variedad/contenido (VC)
6. Participación/Supervisión (PS)
7. Interés por el trabajador/Compensación (ITC)
8. Desempeño de rol (DR)
9. Relaciones y apoyo social (RAS)

Nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva o emocional).

## CARGA DE TRABAJO (CT)

- Presiones de tiempos
  - Tiempo asignado a la tarea (ítem 23)
  - Tiempo de trabajo con rapidez (ítem 24)
  - Aceleración del ritmo de trabajo (ítem 25)
- Esfuerzo de atención
  - Tiempo de atención (ítem 21)
  - Intensidad de la atención (ítem 22)
  - Atención sobre múltiples tareas (ítem 27)
  - Interrupciones (ítem 30)
  - Efecto de las interrupciones (ítem 31)
  - Previsibilidad de las tareas (ítem 32)
- Cantidad y dificultad de la tarea
  - Cantidad de trabajo (ítem 26)
  - Dificultad del trabajo (ítem 28)
  - Necesidad de ayuda (ítem 29)
  - Trabajo fuera del horario habitual (ítem 4)

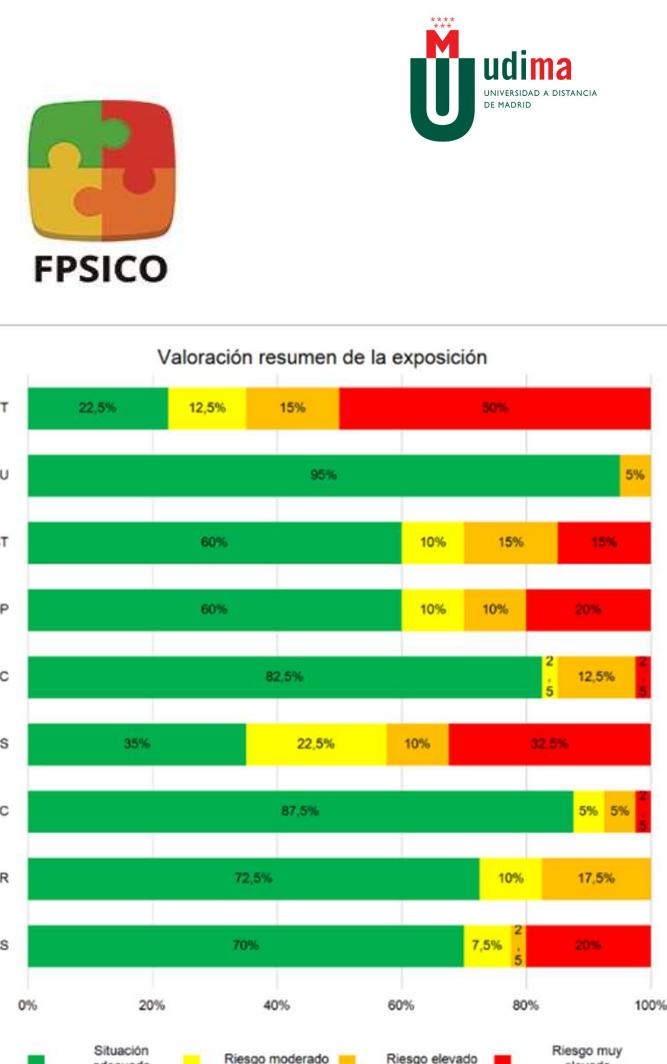


**FPSICO 4.0**  
Adaptación al Catalán, Euskera, Gallego, Inglés y Español Internacional  
Resumen ejecutivo y Manual de instalación



Tabla 1. Relación de factores

TIEMPO DE TRABAJO (TT)	DEMANDAS PSICOLÓGICAS (DP)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en sábados (ítem 1)</li> <li>• Trabajo en domingos y festivos (ítem 2)</li> <li>• Tiempo de descanso semanal (ítem 5)</li> <li>• Compatibilidad vida laboral-vida social (ítem 6)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exigencias cognitivas               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidades requeridas (p 33 a- 33 e)</li> </ul> </li> <li>• Exigencias emocionales               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Requerimientos de trato con personas (ítem 33 f)</li> <li>- Ocultación de emociones ante superiores (ítem 34)</li> <li>- Exposición a situaciones de impacto emocional (ítem 35)</li> <li>- Demandas de respuesta emocional (ítem 36)</li> </ul> </li> </ul>
AUTONOMÍA (AU)	VARIEDAD/CONTENIDO (VC)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autonomía temporal               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Posibilidad de atender asuntos personales (ítem 3)</li> <li>- Distribución de pausas reglamentarias (ítem 7)</li> <li>- Adopción de pausas no reglamentarias (ítem 8)</li> <li>- Determinación del ritmo de trabajo (ítem 9)</li> </ul> </li> <li>• Autonomía decisional               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividades y tareas (ítem 10 a)</li> <li>- Distribución de tareas (ítem 10 b)</li> <li>- Distribución del espacio de trabajo (ítem 10 c)</li> <li>- Métodos, procedimientos y protocolos (ítem 10 d)</li> <li>- Cantidad de trabajo (ítem 10 e)</li> <li>- Calidad del trabajo (ítem 10 f)</li> <li>- Resolución de incidencias (ítem 10 g)</li> <li>- Distribución turnos (ítem 10 h)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo rutinario (ítem 37)</li> <li>• Sentido del trabajo (ítem 38)</li> <li>• Contribución del trabajo (ítem 39)</li> <li>• Reconocimiento del trabajo (ítem 40)</li> </ul>
CARGA DE TRABAJO (CT)	INTERÉS POR EL TRABAJADOR/COMPENSACIÓN (ITC)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presiones de tiempos               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo asignado a la tarea (ítem 23)</li> <li>- Tiempo de trabajo con rapidez (ítem 24)</li> <li>- Aceleración del ritmo de trabajo (ítem 25)</li> </ul> </li> <li>• Esfuerzo de atención               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo de atención (ítem 21)</li> <li>- Intensidad de la atención (ítem 22)</li> <li>- Atención sobre múltiples tareas (ítem 27)</li> <li>- Interrupciones (ítem 30)</li> <li>- Efecto de las interrupciones (ítem 31)</li> <li>- Previsibilidad de las tareas (ítem 32)</li> </ul> </li> <li>• Cantidad y dificultad de la tarea               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cantidad de trabajo (ítem 26)</li> <li>- Dificultad del trabajo (ítem 28)</li> <li>- Necesidad de ayuda (ítem 29)</li> <li>- Trabajo fuera del horario habitual (ítem 4)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información proporcionada al trabajador (ítem 13)</li> <li>• Facilidades para el desarrollo profesional (ítem 41)</li> <li>• Valoración de la formación (ítem 42)</li> <li>• Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (ítem 43)</li> <li>• Satisfacción con el salario (ítem 44)</li> </ul>
DESEMPEÑO DE ROL (DR)	RELACIONES Y APOYO SOCIAL (RAS)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambigüedad de rol (ítem 14)</li> <li>• Conflicto de rol (ítems 15 a - 15 d)</li> <li>• Sobrecarga de rol (ítem15 e)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo social instrumental de distintas fuentes (ítem 16)</li> <li>• Calidad de las relaciones (ítem 17)</li> <li>• Exposición a conflictos interpersonales (ítem 18a)</li> <li>• Exposición a situaciones de violencia (ítems18 b-18d)</li> <li>• Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (ítem 19)</li> <li>• Exposición a discriminación (ítem 20)</li> </ul>



# Método CoPsoQ-istas21

cuestionario estructurado que mide **condiciones psicosociales del entorno laboral.**



El método **ISTAS21** es una herramienta de evaluación de **riesgos psicosociales en el trabajo**, basada en el **modelo teórico del estrés laboral** y desarrollada por el **Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS)** en Dinamarca y adaptada por el **INSST** en España

## ¿Qué dimensiones evalúa?

- 1.Exigencias psicológicas** (carga de trabajo, ritmo, presión).
- 2.Autonomía** (grado de control sobre las tareas).
- 3.Apoyo social** (de compañeros y superiores).
- 4.Inseguridad en el empleo.**
- 5.Recompensas y reconocimiento.**
- 6.Conciliación vida-trabajo.**
- 7.Conflictos de rol y ambigüedad.**
- 8.Sentido del trabajo y posibilidades de desarrollo.**

### 3.3. Constituir el grupo de trabajo

Una vez acordadas las funciones y la composición del grupo de trabajo este se debe constituir para iniciar el proceso de evaluación de riesgos.

#### Cuestionario SUSES/ISTAS21

A continuación se presenta el cuestionario SUSES/ISTAS-21, estandarizado y validado para Chile, parte del "Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales" del Ministerio de Salud. ¡Por favor!, elija UNA sola respuesta para cada pregunta. Recuerde que no existen respuestas buenas o malas, lo que interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias de su trabajo.

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					
2	En su trabajo ¿tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?					
3	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?					
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?					
5	¿Su trabajo requiere atención constante?					

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?					
8	En su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?					
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?					
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?					

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?					
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?					
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?					

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado(a) por si lo(la) despiden o no le renuevan el contrato?					
17	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?					
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?					
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					

# PSICO 4.1 vs ISTAS21

- **ISTAS21**
  - Aplicación más sencilla y accesible para pequeñas empresas.
  - Puede ser autogestionado por el propio comité de empresa o trabajadores.
  - Resultados cualitativos y orientados a la **acción participativa**.
- **FPSICO 4.1**
  - Utiliza un **software específico** que genera informes con gráficos e interpretaciones por nivel de riesgo.
  - Es más técnico, ideal para **servicios de prevención propios o ajenos**.
  - Permite comparar con **referencias nacionales**.

Método	Ventajas principales
ISTAS21	Participativo, flexible, muy centrado en la percepción del trabajador. Buen enfoque para cambio organizativo.
FPSICO	Muy estructurado, comparativo, con soporte oficial del INSST y software de análisis.

- **ISTAS21:** más cualitativo; requiere análisis participativo y no tiene software automatizado.
- **FPSICO:** más rígido y técnico; menor flexibilidad y puede ser percibido como más "de control".

## Comparativa: ISTAS21 vs FPSICO 4.1

Criterio	ISTAS21	FPSICO 4.1
Origen	Instituto Sindical ISTAS (España - Dinamarca)	INSST (Instituto Nacional de Seguridad y Salud)
Modelo teórico	Participativo, centrado en percepción del trabajador	Técnico, orientado al análisis cuantitativo
Aplicación	Cuestionario manual (varias versiones)	Software específico (FPSICO 4.1)
Dimensiones evaluadas	6-8 según versión: exigencia, autonomía, apoyo, estima	9 factores: carga, rol, aulonoria, relaciones
Resultado	Cualitativo, orientado al cambio organizacional	Cuantitativo, con informe detallado por factores
Usuarios ideales	Empresas pequeñas, comités, preventiva participativa	Servicios de prevención, técnicos PRL
Ventajas	Flexibilidad, fácil de usar promueve participación	Estandarizado, software gratuito informes automáticos
Tipo de intervención esperada	Propuestas colectivas de mejora organizacional	Intervención técnica según niveles de riesgo

# FACTORES ORGANIZACIONALES= FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES

## TAREA

Contenido  
Ritmo de trabajo  
Autonomía



## TIEMPO LABORAL

Duración de la jornada  
Trabajo a turnos  
Pausas

## ORGANIZACIÓN

Participación  
Comunicación  
Cultura

## FACTORES PSICOSOCIALES DE LA TAREA

- CONTENIDO
- CARGA DE TRABAJO
- AUTONOMIA
- ROL EN LA ORGANIZACION
- RELACIONES
- DESARROLLO PROFESIONAL

POCA OPORTUNIDAD PARA APLICAR CAPACIDADES  
PERDIDA DEL CONTENIDO DEL TRABAJO  
FALTA DE AUTONOMIA  
SEPARACION ENTRE REALIZACION Y CONTROL  
ELEVADAS DEMANDAS DE ATENCION, RITMO  
MONOTONIA

# LO PSICOSOCIAL. DEL TRABAJO A LA IT



## DETERMINACIÓN DE CONTINGENCIA.

Juzgados de lo Social (J.S) y los Tribunales Superiores de Justicia (TSJ)

- Cada caso hay que analizarlo particularmente por sus múltiples circunstancias, existen diversidad de criterios para calificar:
- **Enfermedad Común (CC):**
  - Como enfermedad preexistente no agravada por accidente de trabajo.
- **Accidente de trabajo (AT):**
  - Como agravamiento de patología previa.
  - Incidente en lugar y tiempo de trabajo.
- No parecen existir criterios concluyentes que distingan médico-legalmente Enfermedad común y Accidente de trabajo.

# CUADRO DE ENFERMEDADES PROFESIONALES

*REAL DECRETO 1299/2006, de 10 noviembre*

- Anexo 1

- **Grupo 1:** Enfermedades profesionales causadas por agentes físicos.
- **Grupo 2:** Enfermedades profesionales causadas por agentes químicos.
- **Grupo 3:** Enfermedades profesionales causadas por agentes biológicos.
- **Grupo 4:** Enfermedades profesionales causadas por inhalación de sustancias y agentes no comprendidas en otros apartados.
- **Grupo 5:** Enfermedades profesionales de la piel causadas por sustancias y agentes no comprendidos en alguno de los apartados.
- **Grupo 6:** Enfermedades profesionales causadas por agentes carcinogénicos.
- Lista complementaria de enfermedades cuyo origen profesional se sospecha, que figura como anexo 1, cuya inclusión en el anexo 1 podría contemplarse en el futuro.

*NO EXISTEN ENFERMEDADES PROFESIONALES POR FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES*

*(MENTALES)*

# Un infarto en el trabajo es un accidente laboral...

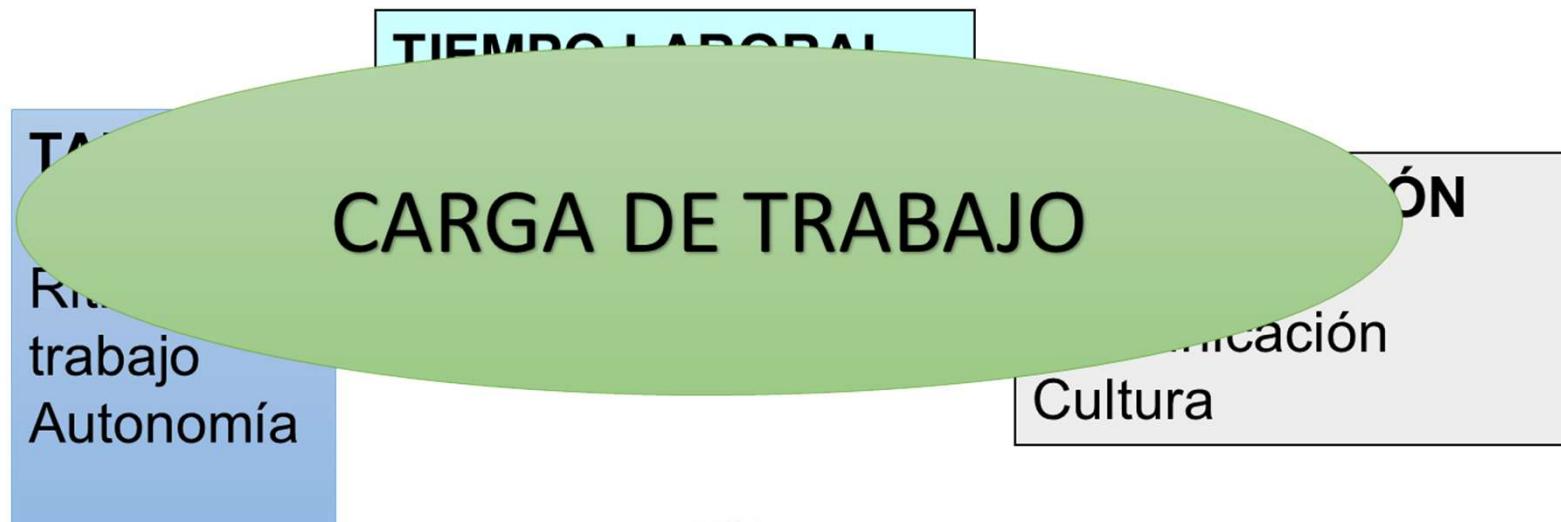
- **INFORME PERICIAL SOBRE EL NEXO CAUSAL**
- El Tribunal Supremo (TS) considera que un infarto de miocardio puede ser calificado como accidente laboral cuando se produce en el lugar y tiempo de trabajo, siempre que no se acredite de manera suficiente que no existe ninguna relación entre la lesión padecida y el trabajo realizado.
- **Riesgos psicosociales**



**Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León, de fecha 10 de mayo de 2018 (Rec. 2084/2017),** en la que se realiza un análisis jurídico acerca de la determinación de contingencia de los infartos agudos de miocardio en el sector de la Banca.

	Avance enero - diciembre 2019		VARIACIONES SOBRE IGUAL PERÍODO AÑO ANTERIOR (I/2)			
	Valores Absolutos	Variación	Avance 2018	Avance 2019	Absolutas	Relativas en %
<b>ACCIDENTES MORTALES EN JORNADA DE TRABAJO. ASALARIADOS</b>						
Sexo	540	475	-66	-12,0		
Varones	510	443	-67	-13,1		
Mujeres	30	32	2	6,7		
Forma o contacto que produjo el fallecimiento						
Infartos, derrames cerebrales y otras causas estrictamente naturales	241	194	-47	-19,5		
Accidentes de tráfico	117	84	-33	-28,2		
Quedarse atrapado, ser aplastado, sufrir una amputación	67	71	4	6,0		
Choque o golpe contra un objeto en movimiento, colisión con	22	21	-1	-4,5		
Colpe sobre o contra resultado de una caída del trabajador	59	63	4	6,8		
Ahogamiento en un líquido	9	5	-4	-44,4		
Otras causas	25	37	12	48,0		
Sector de actividad económica						
Agrario	59	45	-14	-23,7		
Industria	102	103	1	1,0		
Construcción	95	99	4	4,2		
Servicios	284	228	-56	-19,7		

# FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES



## CARGA DE TRABAJO. EL FACTOR PSICOSOCIAL CLAVE

- CARGA DE TRABAJO
  - CANTIDAD
  - CALIDAD
- FATIGA
- ACCIDENTE DE TRABAJO

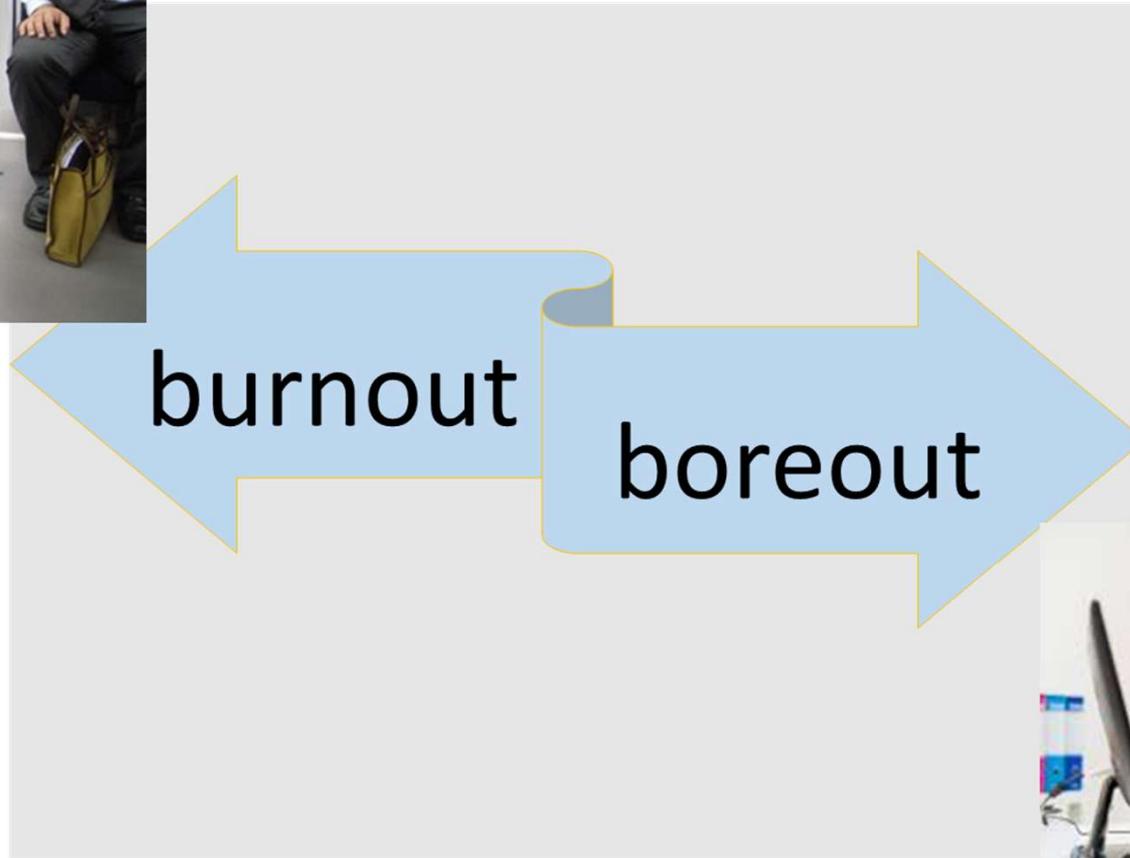
MEDIR LA CARGA NO ES MAS IMPORTANTE...QUE SU GESTIÓN





MULTICAUSALIDAD

- Factores Psicosociales:
  - CARGA DE TRABAJO.
  - Equipo de trabajo.
  - Estilo de mando.
  - Presión de tiempo.
- El factor humano y su conducta. El hombre nunca es el problema, sino la solución.



## CARGA CUANTITATIVA



BOREOUT

- **SOBRECARGA**
  - DISMINUCION MOTIVACION
  - BAJA AUTOESTIMA
  - CONSUMO DE ALCOHOL
  - ABSENTISMO
- **SUBCARGA**
  - BAJO NIVEL, VIGILANCIA
  - ABURRIMIENTO
  - ANSIEDAD, DEPRESION



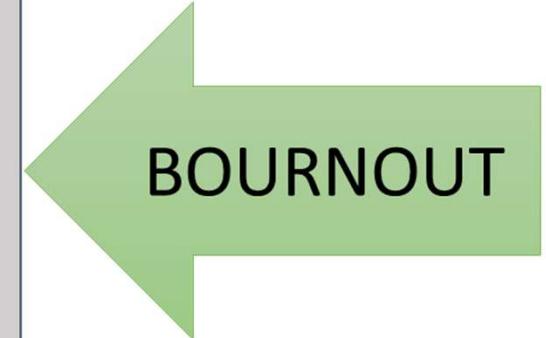
BOURNOUT

## CARGA CUALITATIVA



BOREOUT

- **SOBRECARGA**
  - EL TRABAJO DESBORDADA A LA PERSONA
  - PRODUCE INSATISFACTION, PERDIDA DE CONFIANZA
- **SUBCARGA**
  - ESCASO CONTENIDO Y VARIACION
  - PRODUCE IRRITABILIDAD, DEPRESION



BOURNOUT

## CONSECUENCIAS CARGA DE TRABAJO

- ESTRÉS
- BURNOUT
- ACOSO PSICOLOGICO
- VIOLENCIA
  - EXTERNA
  - INTERNA
- FATIGA
  - GLOBAL
  - DIGITAL
  - VISUAL

- CLASIFICACION INTERNACIONAL DE ENFERMEDADES (CIE-10)
  - F41.2 Trastorno mixto ansioso-depresivo
  - F43.1 Trastorno de estrés post-traumático.
  - F43.2 Trastornos de adaptación.
  - G93.3 Trastornos neurológicos. Neurastenia. SFC

- **CARGAS DE TRABAJO**
  - Cuantitativas
  - Cognitivas
  - Mentales
  - Emocionales
  - De responsabilidad
  - Cargas contradictorias o inconsistentes.

- **FATIGAS**
  - Física
  - Mental
  - Visual
  - Postural
  - Emocional
  - Digital

## LA GESTION DE LA CARGA DE TRABAJO NO ES LA MEDIDA, NO ES LA EVALUACIÓN

### CARGA FISICA

#### • OBJETIVAS

- Frecuencia cardiaca
- Metabolismo
- Ventilacion pulmonar
- Electromiografia

#### • SUBJETIVAS

- Escalas de Borg
  - (RPE) Rating of Perceived Exertion
  - (CR<sub>10</sub>) Category Ratio 10

### CARGA MENTAL

- NASA TLX
- SWAT
- Escalas Cooper-Harper
- Escalas subjetivas

norma  
española

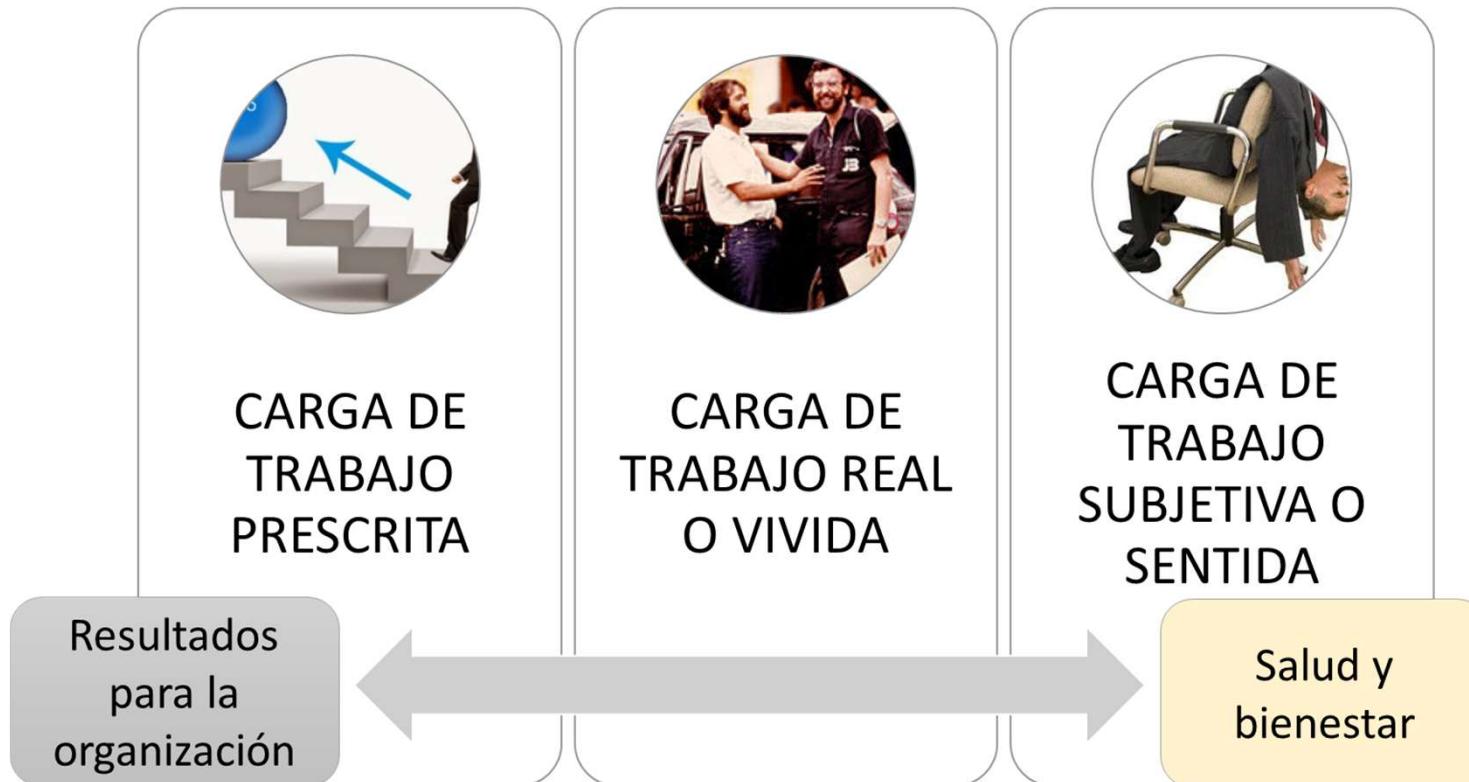
UNE-EN ISO 10075-3

Marzo 2005

TITULO	Principios ergonómicos relativos a la carga de trabajo mental
	Parte 3: Principios y requisitos referentes a los métodos para la medida y evaluación de la carga de trabajo mental (ISO 10075-3:2004)

ES LA CONFRONTACION ENTRE EL TRABAJO PREESCRITO (P), EL TRABAJO REAL (R), EL TRABAJO SENTIDO (S). Modelo PRS Anact. El PRS es un modelo para la discusión, de regulación colectiva de la CARGA DE TRABAJO

## MODELO DE CARGA DE TRABAJO (PRS)



## PERCEPCION CARGA DE TRABAJO LA GESTION EFICAZ DEL TIEMPO

1. GESTIONAR LAS PRIORIDADES (IMPORTANCIA/URGENCIA)
2. COMBATIR LA PROCASTINACION
3. LEER DE FORMA RAPIDA Y EFICAZ
4. NEGOCIAR PLAZOS EN CASO DE SOBRECARGA
5. ADMINISTRAR LAS INTERRUPCIONES EN EL TRABAJO



# La FATIGA

- UN estado de cansancio y un sentimiento de agotamiento. Puede estar causada por deficientes diseños técnicos y organizativos, que pueden implicar muchas horas de trabajo, exceso de actividad física o mental, la falta de descanso, estrés, y combinaciones de estos factores.
- También existen factores extralaborales y combinarse con los laborales, y puede acumularse con el tiempo.
- Esta vinculada a la **carga de trabajo**, entendida como: *"El conjunto de requerimientos psicofísicos a los que el trabajador se ve sometido a lo largo de la jornada laboral"*.



# LA FATIGA Y PREVENCION DE RIESGOS

- LA FATIGA PUEDE SER UN RIESGO LABORAL O INFLUIR EN OTROS RIESGOS.
  - La fatiga contribuyente de manera significativa a los incidentes de trabajo, accidentes y muertes.
  - LA FATIGA PUEDE CONSTITUIR UN RIESGO DE TRABAJO NO DESEADA EN EL LUGAR DE TRABAJO. SE PUEDE REDUCIR O VARIACIÓN DEL RITMO DE LA ACTIVIDAD.
  - La fatiga es un problema multifactorial y es un proceso acumulativo y gradual.
  - LA SENSACIÓN DE FATIGA ES UN MECANISMO REGULADOR DEL ORGANISMO, DE GRAN VALOR ADAPTATIVO EN TANTO EN CUANTO ES UN INDICADOR DE LA NECESIDAD DE DESCANSO DEL ORGANISMO.
- La fatiga es una condición insegura en el lugar de trabajo. Al igual que otros factores de riesgo, la fatiga puede ser gestionada.*



# La Fatiga se puede medir

## CARGA DE TRABAJO, FATIGA Y PRL. GESTION

- Consultar a los trabajadores
- Examinar las prácticas de trabajo
- Examinar los registros de los trabajadores (fichajes, hojas de trabajo...)
- Recabar información de los expertos, referencias, investigaciones sobre la fatiga....
- Revisar los incidentes del lugar de trabajo, incluidos los viajes hacia y desde el lugar de trabajo.
- Revisar los datos de recursos humanos, por ejemplo, las tasas de absentismo no planificado, la rotación de personal y las reclamaciones de los trabajadores.

# El trabajo es infinito.....

Considerarte sobrecargado no  
no significa querer trabajar menos, a menudo significa  
querer trabajar mejor!



Trabajar más horas no supone  
producir más.

Uno nunca puede estar  
seguro de lo que debe hacer y  
jamás tendrá la certeza de  
que ha hecho lo correcto.

# La Autonomía

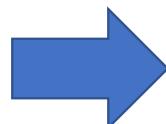
- La autonomía en el trabajo hace referencia a la libertad, independencia y control que los trabajadores tienen sobre diversos aspectos de su puesto de trabajo, tales como por ejemplo el método de trabajo y el orden de realización de las tareas (Hackman y Oldham, 1975).
- Dotar a los empleados de autonomía conlleva que éstos están más implicados en la empresa, participan más activamente y tienen más poder en la toma de decisiones.
- La participación en la toma de decisiones hace que los individuos experimenten sentimientos tales como independencia, influencia en la empresa y estima, lo cual afecta positivamente a las actitudes que los empleados tienen en el trabajo, tales como compromiso y motivación (Bakan et al, 2004; Mayer y Schoorman, 1998).
- Al aumentar la motivación, es de esperar que también incremente el nivel de esfuerzo voluntario.

De hecho, dotar a los empleados de autonomía no sólo conlleva que éstos estén más comprometidos en la empresa, sino que a su vez implica que están sometidos a menores niveles de supervisión.

Una reducción en los niveles de supervisión hace que los directivos reciban informaciones imperfectas sobre el esfuerzo de los trabajadores

Los niveles de supervisión disminuyen al dotar de autonomía a los empleados. Al disminuir los niveles de supervisión los trabajadores, consecuencia de tener más comportamientos oportunistas al estar sometidos a menor supervisión,

**POSIBILIDAD DE TOMAR DECISIONES**



**IMPLICACION EN LA EMPRESA  
MOTIVACION**

# El ROL; Conflicto, ambigüedad

## CONFLICTO

DEMANDAS INCONGRUENTES O INCOMPATIBLES POR:

- EXPECTATIVAS DIVERGENTES DENTRO DE LA PROPIA ORGANIZACIÓN
- INCOMPATIBILIDAD TEMPORAL
- CONFLICTO CON EL PROPIO SISTEMA DE VALORES Y CREENCIAS
- CONFLICTO ENTRE LOS DISTINTOS ROLES INDIVIDUALES

- Discrepancia entre la información necesaria para un adecuado desempeño del rol y la información de que dispone el ocupante de una posición

## Ambigüedad de tarea

- Falta información sobre la definición del trabajo, sus metas y los medios con los que cuenta.

## Ambigüedad emocional

- dificultad para precisar lo que se espera de él y las consecuencias de sus acciones, incertidumbre respecto a la evaluación por parte de los demás (desempeño de un puesto por primera vez)

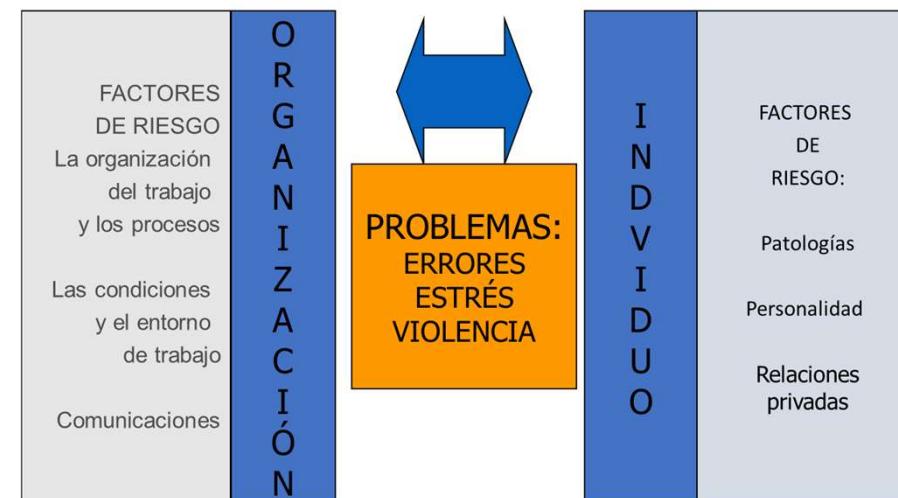
## AMBIGÜEDAD

FALTA DE DEFINICIÓN POR INFORMACIÓN INCOMPLETA, POCO CONCISA, MUY CAMBIANTE SOBRE:

- OBJETIVOS DEL TRABAJO
- RESPONSABILIDADES
- COMUNICACIÓN Y RELACIONES
- AUTORIDAD
- PROCEDIMIENTOS

## Estructura de la organización:

- Definición de competencias (asignación de tareas).
- Estructura jerárquica (reparto de autoridad, organigrama).
- Estilo de mando (jerarquía, autoridad).
- Canales de comunicación e información
- Relaciones. (entre departamentos y personales).
- Desarrollo profesional. (posibilidad de formación y posibilidad de promoción).
- Introducción de cambios.



# Indicadores psicosociales

## SOCIOECONOMICOS

- ABSENTISMO
- HORAS ANUALES TRABAJADAS
- HORARIOS ATÍPICOS
- TASA DE ROTACIÓN
- TRABAJADORES TEMPORALES
- REPRESENTACIÓN Y PARTICIPACIÓN
- PROCESOS JUDICIALES EN CURSO
- CAMBIOS ESTRUCTURALES
- ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

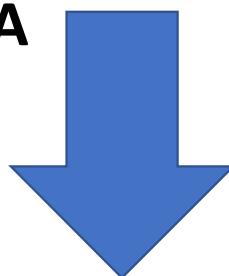
## PREVENTIVOS

- ACCIDENTES DE TRABAJO
- ENFERMEDADES PROFESIONALES
- ENFERMEDADES LABORALES
- CASOS DE ESTRÉS
- ACOSO
- VIOLENCIA
- SUICIDIOS
- .....

# PARECIDO... PERO..... DIFERENTE

- CALIDAD DE VIDA LABORAL
  - Es una metáfora para aludir directamente a los factores que determinan el ambiente de relaciones interpersonales de una organización. Se refiere a la atmósfera social de una determinada empresa u organización y determina el grado de bienestar y satisfacción que se puede encontrar en ella
- CLIMA LABORAL
  - Es la valoración de los elementos de la cultura de una empresa en un momento dado por parte de los trabajadores. El clima organizativo se refiere a los efectos percibidos, subjetivos, del sistema formal, el estilo informal de los gerentes y otros factores importantes por su influencia sobre actitudes, creencias, valores y motivaciones de la gente que trabaja en una organización particular

## RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA



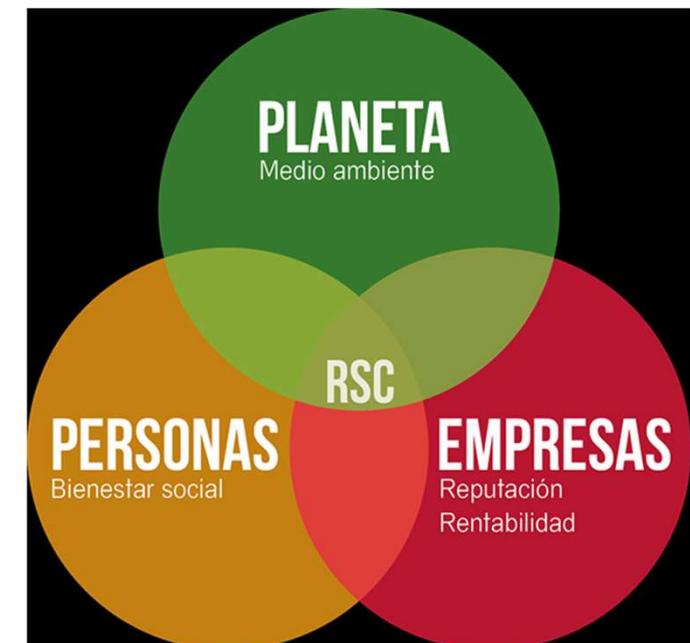
## SATISFACCION E INSATISFACCIÓN

“Un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que los empleados perciben su trabajo (...) es un sentimiento de relativo placer o dolor, que difiere de los pensamientos objetivos y de las intenciones de comportamiento” (Davis y Newstrom, 1991).

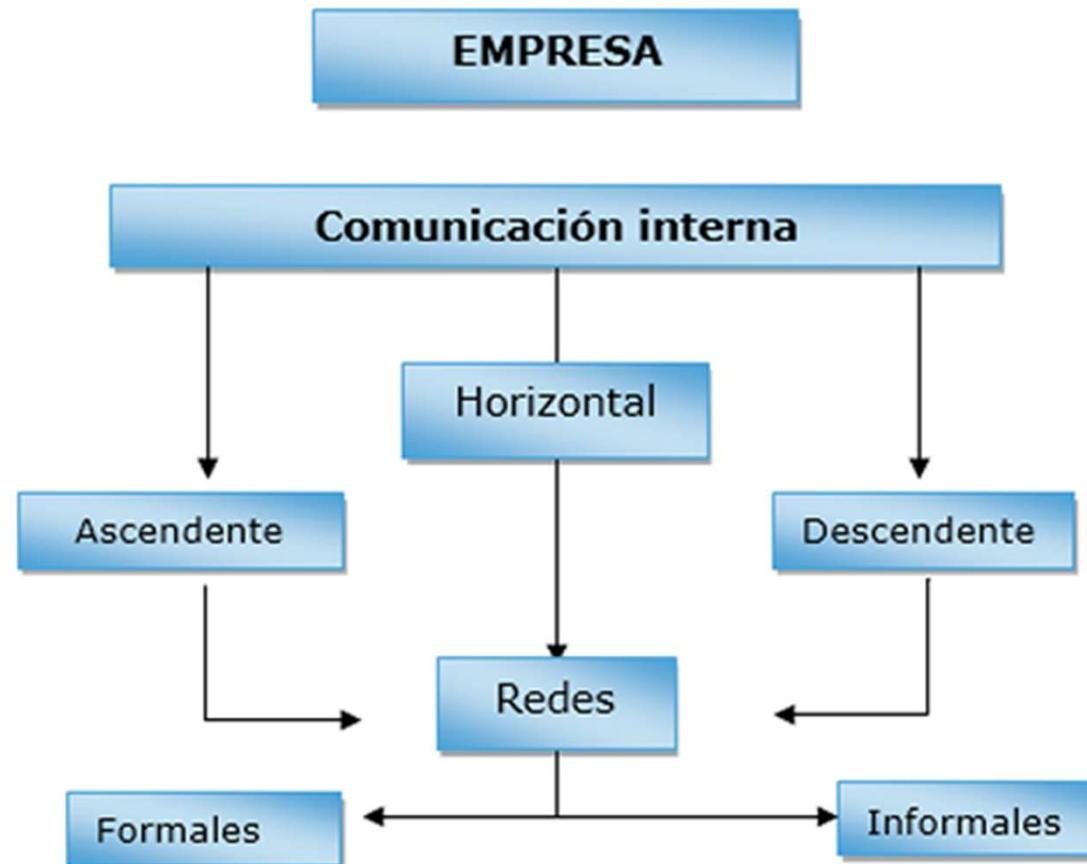
Respuesta emocional del sujeto a un proceso previamente descriptivo y cognitivo que consiste en determinar y apreciar las características de la organización

# La RESPONSABILIDAD SOCIAL

- *La RSE se entiende generalmente como el modo en que las empresas integran las preocupaciones sociales, ambientales y económicas en sus valores, en su cultura, en su gestión, en su estrategia y en sus actividades de un modo transparente y responsable, y por lo tanto el modo de instaurar unas prácticas ejemplares, de crear de la riqueza y de mejorar la sociedad.*
- La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo considera a la RSE como una prioridad estratégica importante para la reducción de los siniestros laborales y afirma que debe ser integrada con las medidas de prevención de riesgos laborales (año 2.004).  
<http://agency.osha.eu.int/publications/reports/210/en/index.htm>



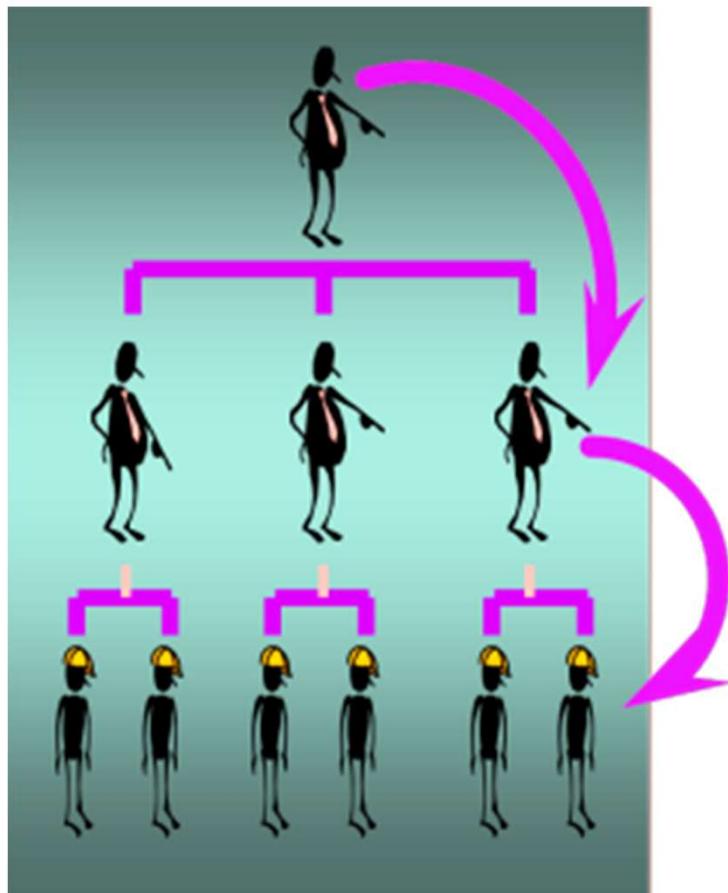
# COMUNICACIÓN en la empresa



# Comunicación FORMAL

- Comunicación planificada y estructurada con anterioridad. Esta puede ser descendente, ascendente, Horizontal o transversal. Es importante en este tipo de comunicación la generación de distintos soportes de comunicación, (orales, escritos, audiovisuales, digitales, electrónicos, etc.) para que tenga más espacio y recursos de expresión
- El objetivo que se persigue con una mayor comunicación con los empleados es, por un lado, hacerles partícipes en las metas de la organización con el fin de obtener su apoyo y comprensión y, por otro, aumentar su compromiso, lealtad y entusiasmo, necesarios para cumplir con sus funciones de la manera más competente y efectiva posible

# Comunicación DESCENDENTE



- Fundamentalmente se transfiere información sobre la misión de la empresa, las políticas de la misma y los resultados. Dicha comunicación tiene lugar a través de diversos mecanismos tales como reuniones de trabajo, entrevistas personales y cartas.
- La información al descender por la cadena de mando sufre pérdidas y deterioros, la distorsión de los mensajes, desconfianza del superior que no quiere transmitir determinada información hacia abajo
- Es necesario implantar sistemas eficaces de retroalimentación.

# Comunicación ASCENDENTE

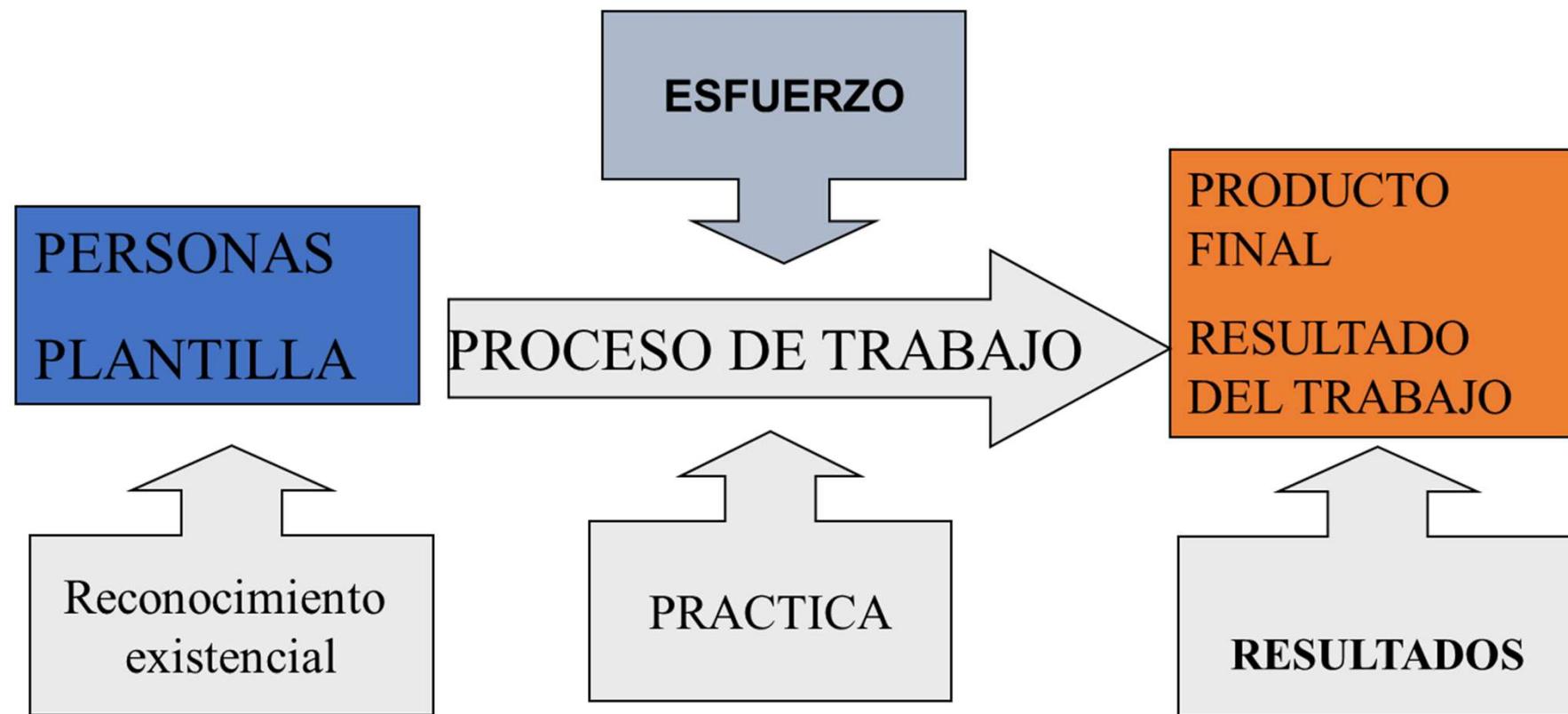
- A través de ella los directivos no sólo están al corriente de lo que funciona y de lo que no funciona en la organización, sino que también pueden mantener contacto directo con sus trabajadores, conocer sus opiniones y necesidades, las reacciones y pensamientos sobre el trabajo que realizan.
- La comunicación ascendente es eficaz porque promueve la participación y la aportación de ideas de los trabajadores, que son los que conocen a fondo cómo funciona el puesto de trabajo y, por tanto, son los que tienen las mejores ideas para perfeccionar los procesos de producción o el ambiente de trabajo. Además, al percibir los empleados que son escuchados, tienen la sensación de que son tenidos en cuenta.
- La comunicación ascendente produce un adecuado acercamiento hacia los directivos, logrando que los trabajadores acepten y comprendan mejor las decisiones tomadas por los responsables de la empresa.

# Claves para la comunicación

- Crear canales
- Saber escuchar
- Informar permanentemente al personal
- Estimular la comunicación recíproca.
- Promover la participación de la plantilla y la toma de decisiones.
- Crear un clima de confianza y buena voluntad.

El tipo de comunicación ideal será el que este adaptado y personalizado a la estructura (tamaño) de la empresa.

# RECONOCIMIENTO en el trabajo (formas)



# Formas de RECONOCIMIENTO

- Reconocimiento existencial
  - Mediante gestos en las interacciones cotidianas
  - Transmitir que las necesidades del trabajador son consideradas
- Reconocimiento de la práctica
  - Referido al modo de hacer el trabajo, más que a la persona o a los resultados
  - Reconoce aspectos como la creatividad, la innovación, la relación con los clientes , el método de trabajo, etc.

## Reconocimiento de los resultados

Aportaciones a los objetivos de la empresa. Se reconoce la utilidad, la eficacia y la calidad del trabajo realizado por un grupo o un trabajador

## Reconocimiento del esfuerzo

Aún cuando no se alcancen los objetivos se puede reconocer el esfuerzo realizado. Reconoce la implicación, los riesgos asumidos para hacer el trabajo

# CRITERIO TÉCNICO 104/2021

CRITERIO TÉCNICO Nº 104/2021, SOBRE  
ACTUACIONES DE LA INSPECCIÓN DE TRABAJO  
Y SEGURIDAD SOCIAL EN RIESGOS  
PSICOSOCIALES

LUNES, 19 ABRIL 2021     



DIRECCIÓN DEL ORGANISMO ESTATAL  
INSPECCIÓN DE TRABAJO  
Y SEGURIDAD SOCIAL

CRITERIO TÉCNICO 104/2021, SOBRE ACTUACIONES DE LA INSPECCIÓN DE TRABAJO Y SEGURIDAD  
SOCIAL EN RIESGOS PSICOSOCIALES



## CRITERIO TÉCNICO 104/2021

### Aspectos más relevantes

- 1 Reconocimiento de los riesgos psicosociales como riesgos laborales**  
(Estrés, burnout, acoso, etc.) deben ser evaluados y prevenidos según el LPRL, resultado de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales
- 2 Obligación de evaluar y planificar medidas preventivas específicas**  
Las empresas deben realizar evaluaciones específicas de riesgos psicosociales y adoptar medidas
- 3 Intervención de la Inspección de Trabajo**  
La Inspección puede solicitar evaluaciones, verificar medidas, actuar por propia cuenta o denuncia y imponer sanciones
- 4 Especial atención a riesgos psicosociales agravados**  
Casos como acoso (mobbing), violencia, graves o conflictos graves o alta carga mental
- 5 Participación de la representación legal de los trabajadores (RLT)**  
Se promueve la participación de los delegados de prevención en las evaluaciones y las medidas correctivas

