

# La carga psíquica en el trabajo: evaluación, vigilancia y prevención



E.R.P

Tema  
15.



# Objetivos de la lección

1. Definir los elementos principales de la organización del trabajo y su relación con los factores psicosociales
2. Identificar los efectos sobre la salud relacionados con la organización del trabajo
3. Describir las técnicas de evaluación de factores psicosociales y de sus efectos sobre la salud
4. Explicar las estrategias preventivas de los riesgos derivados de la organización del trabajo

# Estrés laboral y salud

E.R.P



# Factores psicosociales en el trabajo

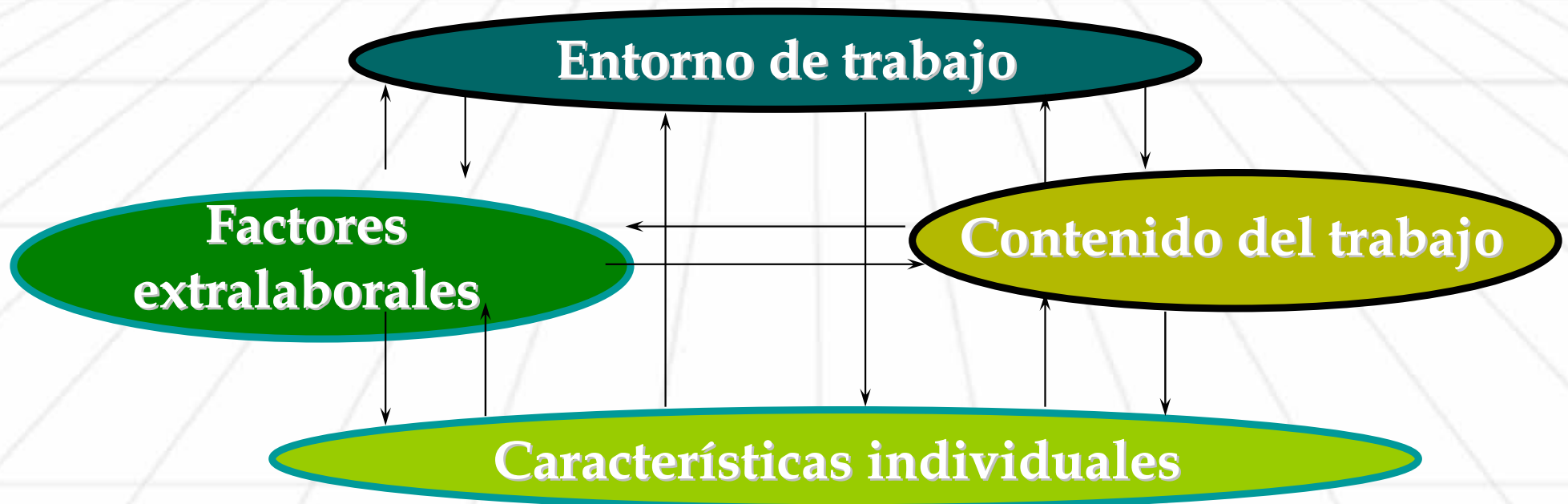
Aquellas características de las **condiciones de trabajo**, principalmente relacionadas con el contenido del trabajo, y su organización, que pueden afectar la salud y el bienestar de los trabajadores



# Factores psicosociales con efectos sobre la salud

- Exigencias psicológicas (cuantitativas, emocionales, sensoriales, cognitivas...)
- Ausencia de aspectos potencialmente positivos del trabajo: influencia, control sobre los tiempos de trabajo, posibilidades de desarrollo, sentido
- Las relaciones humanas en el trabajo: posibilidades de relación, apoyo social, sentimiento de grupo, conflicto de rol
- Las compensaciones que obtenemos cambio del esfuerzo: seguridad, estima, salario

# INTERACCIÓN PERSONA CONDICIONES DE TRABAJO



# Factores de riesgo psicosocial en el trabajo

- Bajo control sobre el trabajo
- Ausencia de promoción laboral
- Ausencia de influencia en decisiones
- Cambios de turnos
- Acoso sexual, discriminación por edad, sexo, raza
- Bajo apoyo social: conflicto con subordinados, compañeras/os, jefes/as
- Instrucciones contradictorias
- Ritmo de trabajo impuesto por máquinas
- Tareas monótonas y repetitivas
- Excesivas horas extras
- Inseguridad de estatus o de puesto de trabajo

# ¿Por qué es tan grave?

Cada vez hay más personas que padecen estrés laboral, debido a:

- Cambios en la organización, gestión o diseño del trabajo
- Precariedad de los contratos
- Inseguridad laboral
- Aumento de la carga y velocidad de trabajo
- Elevadas exigencias emocionales a los trabajadores
- Violencia y acoso psicológico
- Pésimo equilibrio trabajo-vida personal.

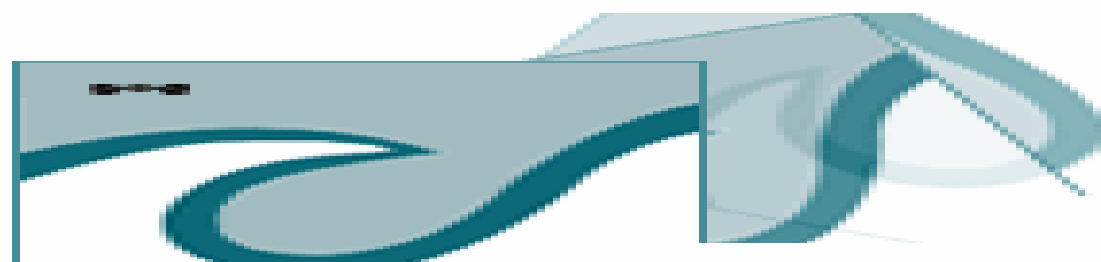
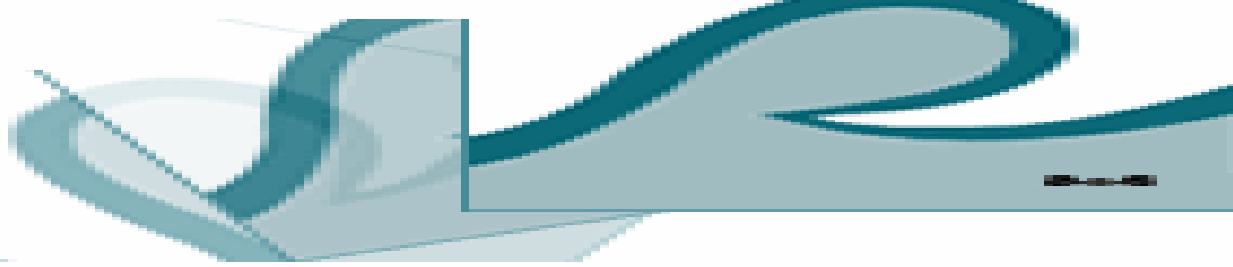


# ¿Qué es el estrés laboral?

- Las personas sufren estrés cuando perciben que hay un desequilibrio entre:  
lo que se les pide y  
los recursos de que disponen para hacer frente a dichas demandas
- El estrés se convierte en un riesgo para la seguridad y la salud cuando es prolongado
- El estrés puede desembocar en enfermedades físicas y psicológicas.

# Magnitud del problema

E.R.P



# Encuesta Europea de condiciones de trabajo

- El estrés es el segundo problema de salud más denunciado relacionado con el trabajo
- Afecta a casi uno de cada cuatro trabajadores de la UE
- Los estudios sugieren que entre el 50% y el 60% de la totalidad de días de trabajo perdidos están relacionados con el estrés
- Los costes económicos del estrés laboral en la UE-15 ascendieron a alrededor de 20 000 millones de euros en 2002
- Es probable que aumente la cantidad de personas que lo padecen.

Más información: <http://osha.europa.eu/topics/stress>

## **British Medical Association:**



Recibió más de 6.000 llamados en los primeros 2 años de funcionamiento de una línea telefónica de asistencia a médicos .

El primer motivo fue por síntomas de ansiedad, estrés y depresión. El segundo por causas asociadas al trabajo, sobre todo pérdida de control sobre la tarea y baja participación en la toma de decisiones.

*Lancet. 1998; 352: 9133-4.*

# Factores psicosociales en el trabajo

E.R.P



# LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO



***Temporales***



***Dependientes de la tarea***



# 1. FACTORES TEMPORALES

- **La jornada de trabajo**

- Duración y distribución

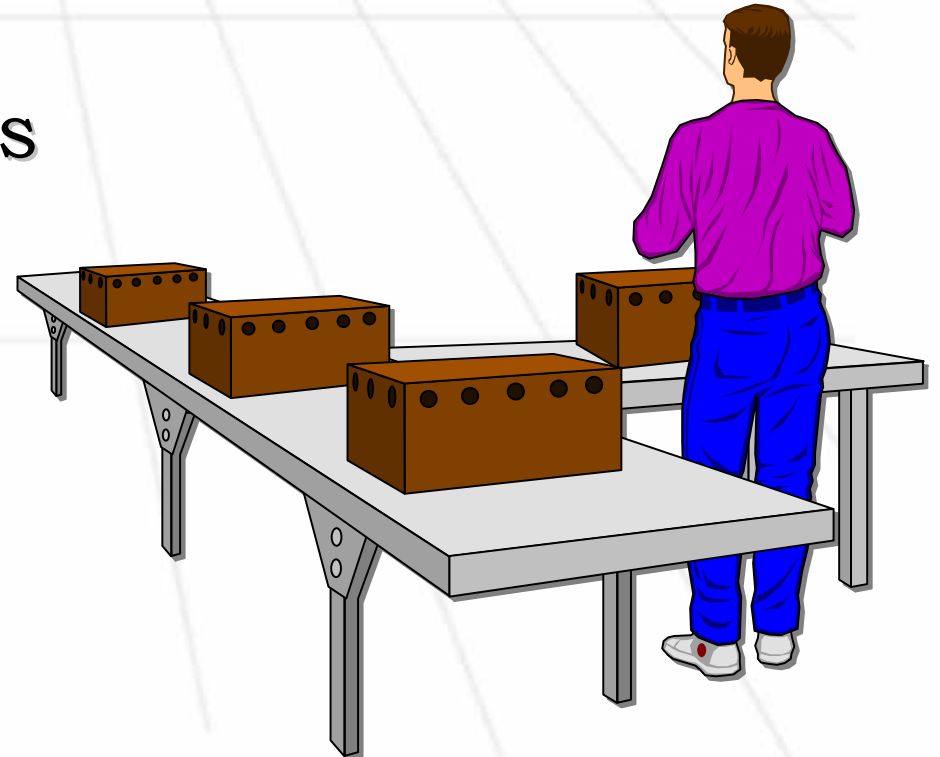
- Trabajo nocturno y a turnos:

- El sueño

- Los ritmos biológicos

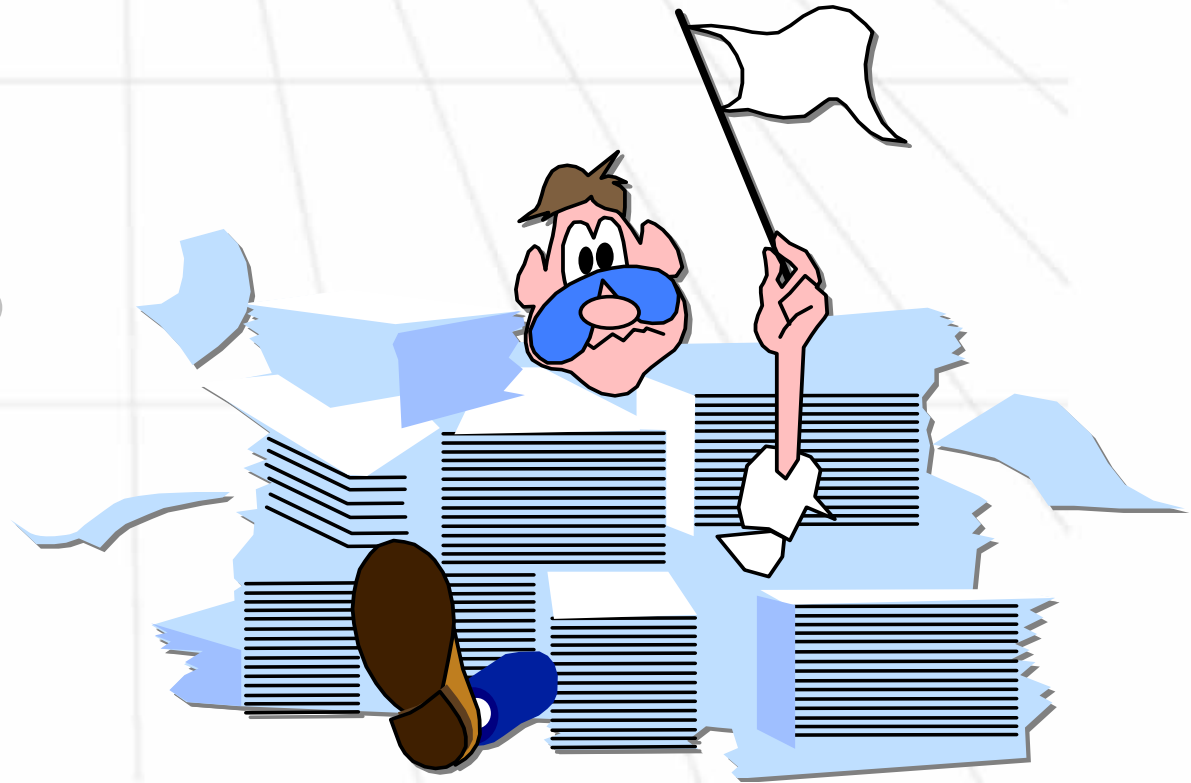
- **El ritmo de trabajo**

- **Autonomía temporal**



# LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

- *Temporales*
- *Dependientes de la tarea*
  - + Automatización
  - + Comunicación
  - + Estilo de Mando
  - + Status Social
  - + Iniciativa
  - + Identificación
  - + Estabilidad





## 2. DEPENDIENTES DE LA TAREA:

### 1.- Automatización:



- + El individuo pierde el control de su trabajo
- + Disminuyen las posibilidades de aplicar habilidades o conocimientos
- + El trabajo pierde significado
- + El trabajador apenas interviene en los asuntos de la organización

## ***2. La comunicación en el trabajo***



- Nivel de ruido ambiental**
- Distancia entre los trabajadores**
- Grado de concentración y atención de la tarea**

- Posibilidad de ausentarse**
- Posibilidad de relaciones durante los descansos**
- Facilidad para hacer consultas y sugerencias**

### ***3.- Status social***

- Prestigio que la tarea que se realiza tenga para los demás
  - Tiempo de aprendizaje en el puesto de trabajo
  - Nivel de formación requerida

### **3. *Estilo de mando***

*“Yo es que cuando llegan los jefes siempre tiemblo, todo el mundo tiembla, que viene el jefe, una psicosis, cuando viene alguno de esos, todo el mundo tiembla...”*

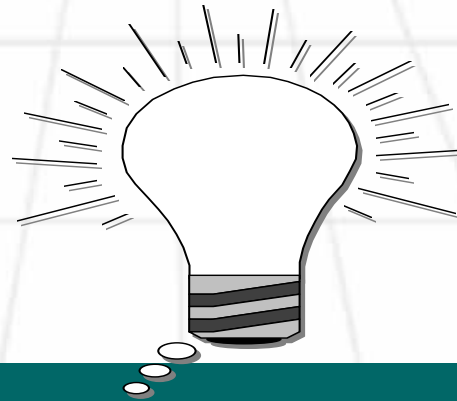
Cajera gran superficie

## ***4.-Identificación con la tarea***

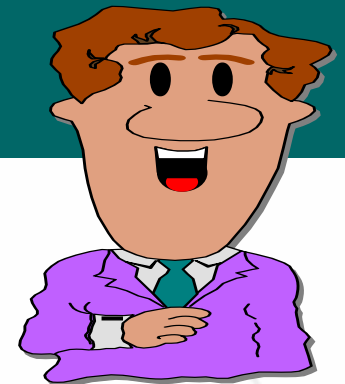
- Imagen que la persona tiene de su trabajo, según la valoración que de a su tarea dentro del proceso productivo
  - Lugar que ocupa el trabajador dentro del proceso productivo
  - Importancia de la modificación efectuada por el trabajador

## 5.- *Iniciativa*

• Posibilidad que tiene la persona de organizar su trabajo. Interviniendo en:



- La organización
- Modificación del orden de las operaciones
- Control del ritmo
- Control de la calidad



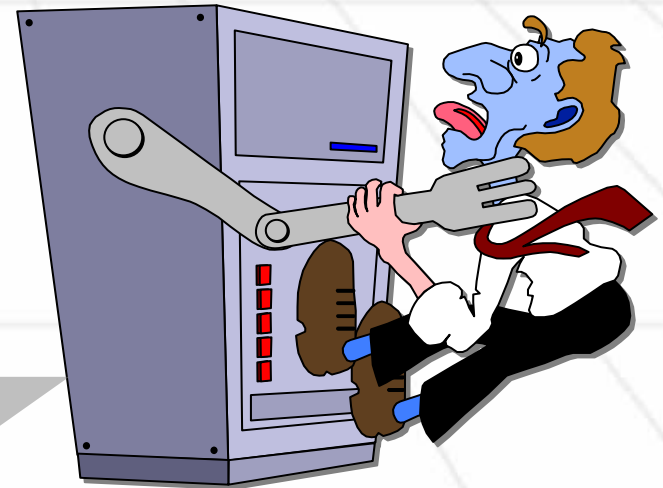
# Efectos en la salud

E.R.P



# Efectos en la salud

- **Fatiga**
- **Surmenage**
- **Depresión-Ansiedad**
- **Stress**
- **Burnout**







# FATIGA

- Dificultad subjetiva y objetiva de realizar un trabajo
- Física o psíquica
- Timbre de alarma



# **SURMENAGE**

- Enfermedad de los dirigentes
- Leadership
- Presencia de otros factores de riesgo: tabaquismo, hipercolesterolemia, obesidad
- Mayor incidencia de enfermedades coronarias

# DEPRESIÓN-ANSIEDAD

- Quejas somáticas: astenia, cefaleas,...
- ***Fase depresiva:***
  - Abatimiento, afectación del humor, modificación de conducta, insomnio precoz
- ***Fase ansiosa:***
  - Sensación de inseguridad, hiperactivación interferencia facultades intelectuales, sueño no reparador

# Burn-out

**Condiciones  
laborales**

**Demanda**



**Recursos  
Disponibles**

**Agotamiento**

**Tensión**

**Fatiga**

**Irritabilidad**

**Actitudes  
Defensivas**

**Indiferencia  
emotiva**

**“Retiro”**

**Cinismo**

**Rigidez**



# **Síndrome de agotamiento profesional**

## ***BURNOUT***

- Alteraciones físicas y emocionales que conducen al desarrollo de una imagen inadecuada de sí mismo, actitudes negativas en el trabajo y de pérdida de interés y sentimientos hacia el trabajo
- Consecuencia del stress continuado por tensiones acumuladas durante largo tiempo
- Los síntomas aparecen de forma gradual

# SÍNTOMAS DEL SINDROME DE BURNOUT

- ***Cambios en el comportamiento:***

Insatisfacción en el trabajo

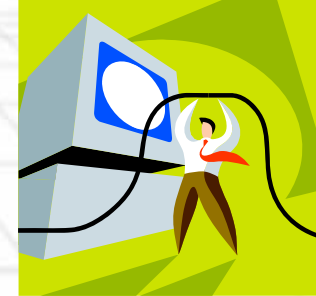
Disminución del rendimiento

Retrasos y absentismo

Búsqueda de comportamientos evasivos



# SÍNTOMAS DEL SINDROME DE BURNOUT



- ***Alteraciones emocionales:***

Insatisfacción e irritabilidad

Dificultad de autocontrol

Coleras irracionales

Búsqueda de “culpables”

- ***Alteraciones psicofisiológicas:***

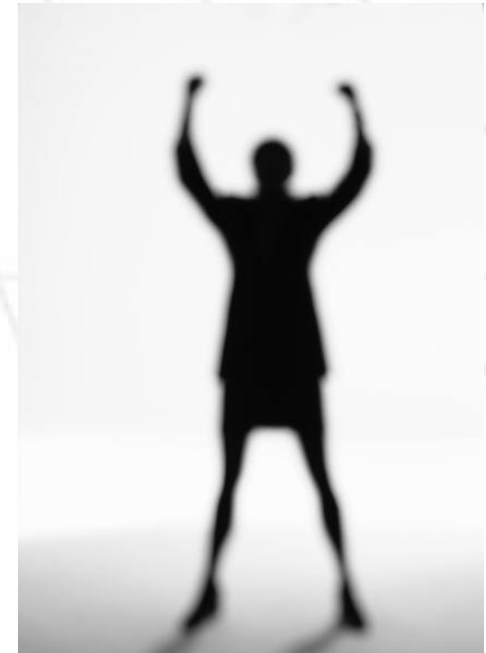
Aparición de problemas somáticos

- ***Alteraciones intelectuales:***

Dificultad de concentración y atención

# ESTRES

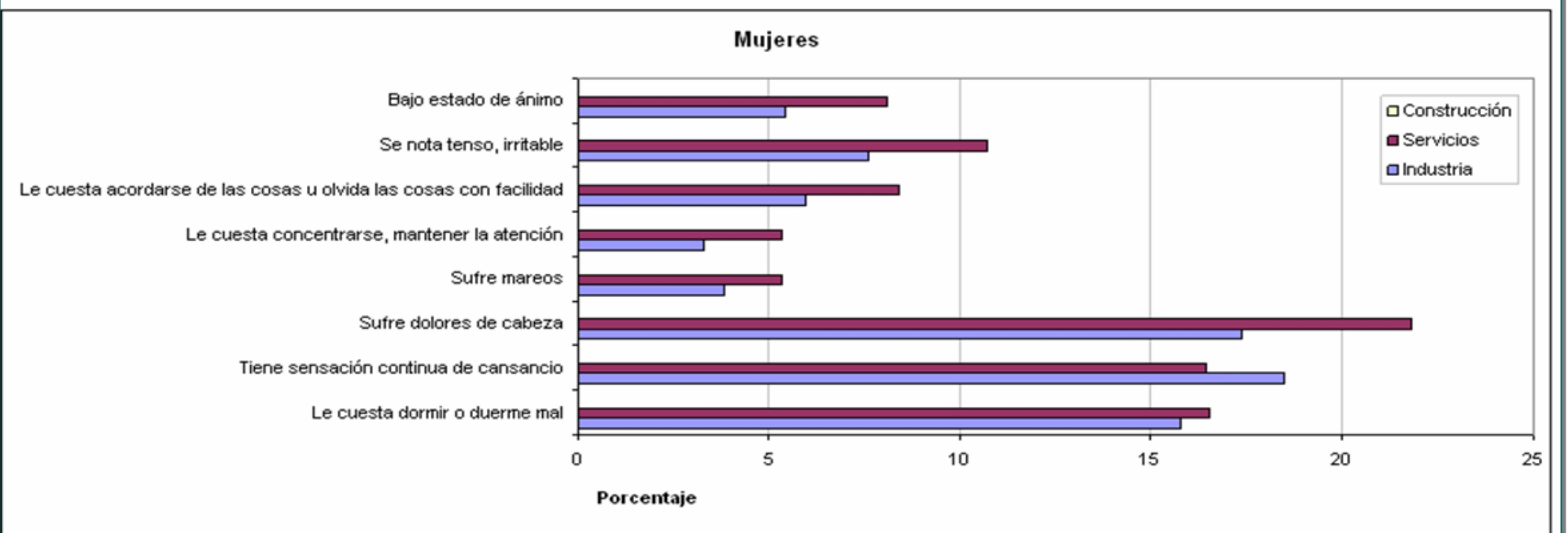
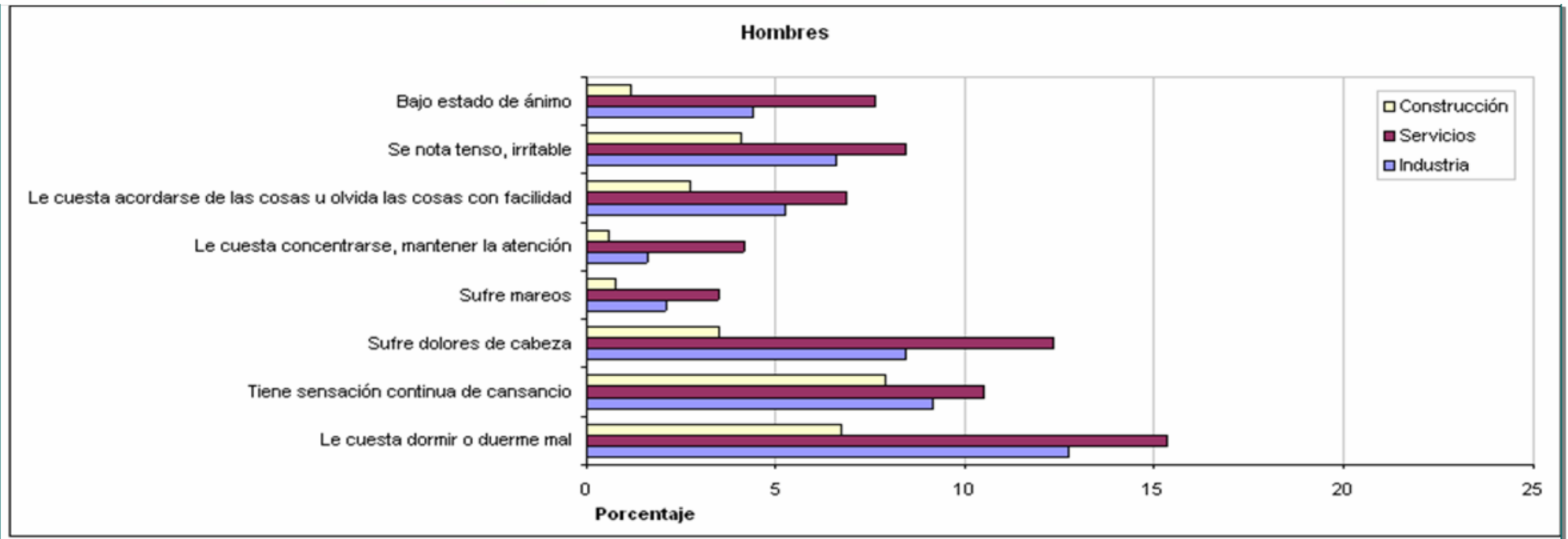
Reacción no específica del organismo a toda demanda que se ejerce sobre él.





**¿Cuáles son los efectos del estrés?**

**E.R.P**



# El estrés laboral duplica la mortalidad cardiaca

El seguimiento de más de 800 trabajadores desde 1973 confirma el factor de riesgo

**GONZALO CASINO, Barcelona**  
Las sospechas de que el estrés en el trabajo es perjudicial para la salud se van confirmando. Gracias al seguimiento durante casi tres décadas de un grupo de trabajadores de Finlandia, una investigación que acaba de ver la luz ha podido concluir que el estrés laboral duplica el riesgo de muerte cardiovascular. Si se tratara de cualquier otro riesgo más improbable, como por ejemplo el de morir atropellado por un tren, el asunto sería menos trascendente; pero multiplicar por más de dos la principal causa de muerte en los países desarrollados tiene enormes implicaciones de salud pública.

Hasta llegar a una conclusión tan dramática, los investigadores del Instituto Finlandés de Salud Laboral y la Universidad de Helsinki han hilado muy fino para definir e identificar claramente el estrés laboral nocivo. El seguimiento de 812 trabajadores de distinta cualificación que en 1973 gozaban de un perfecto estado de salud cardiovascular les ha permitido determinar que el desempeñar una tarea muy exigente y el poner mucho esfuerzo en el trabajo no implica siempre la existencia de estrés perjudicial

para la salud. Las claves parecen estar en la tensión provocada por una falta de control del trabajo y en la obtención de insuficientes recompensas por el esfuerzo.

¿Qué es, pues, el estrés laboral? Aunque la idea general de una tensión excesiva y perjudicial creada por un trabajo agobiante describe bien el problema, los investigadores finlandeses han utilizado dos modelos operativos que delimitan los contornos del estrés laboral. Uno es el del desequilibrio entre el esfuerzo y las recompensas. Cuando la energía física o mental consumida en el trabajo no se ve correspondida por las debidas contraprestaciones en forma de salario, consideración social del trabajo, seguridad en el empleo y oportunidades de promoción, resulta que el riesgo de muerte cardiovascular se multiplica por 2,4.

El otro modelo estudiado es el de la tensión laboral, que se define por una combinación de altas demandas y un pobre control sobre el trabajo. Es decir, cuando el empleado se ve desbordado y no controla la situación. Cuando se produce esta tensión laboral, el riesgo de morir por una enfermedad cardiovascular se multiplica por 2,2.

Aunque el exceso de trabajo

por sí mismo no presupone estrés laboral, "la gente con una sobrecarga de trabajo, como es el trabajar sin interrupción más de 11 horas diarias, podría tener un riesgo elevado de enfermedad cardiovascular", advierten los autores del estudio en el último número del *British Medical Journal (BMJ)*.

## Se produce tensión laboral cuando hay un desequilibrio entre el esfuerzo realizado y la recompensa obtenida

La investigación también constata que es más probable encontrar niveles estables de estrés laboral entre los trabajadores que no cambian de puesto de trabajo. "Hemos encontrado que los efectos adversos de la tensión laboral son mayores entre los empleados que permanecen en la misma empresa y con la misma ocupación durante los cinco años siguientes al descubrimiento de que tienen estrés laboral", afirman los investigadores, que supervisaron a los participantes una media de más

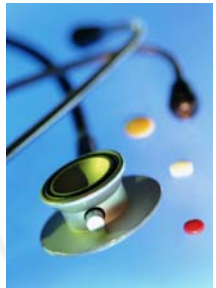
de 25 años. En el seguimiento de esta población laboral, el equipo de Mika Kivimäki, profesor de Psicología de la Universidad de Helsinki e investigador del Instituto Finlandés de Salud Laboral, evaluó entre otras cosas la presión arterial, los niveles de colesterol en la sangre y el índice de masa corporal (la medida del sobrepeso y la obesidad).

Tras un primer registro en 1973, realizó otro a los cinco años y uno más en 1983. A partir de los datos de estas revisiones pudieron constatar que el estrés laboral se asocia además, aunque no necesariamente de forma causal, con unos índices de colesterol más altos y un sobrepeso mayor.

Para la promoción de la salud cardiovascular habría que tener en cuenta, según los autores de este estudio, no sólo los tradicionales factores de riesgo como el tabaquismo, la hipertensión, el colesterol elevado, el sedentarismo o la obesidad, sino también el estrés laboral. Los investigadores reclaman una visión más global, que no sólo considere los factores conductuales, sino otros de tipo estructural y psicosocial relacionados con la organización del trabajo.

# Enfermedades o trastornos de la salud relacionados con el estrés

- **Cardiovasculares**  
(infarto, Euro Heart Network 1998, Kristensen 1996; Kivimäki 2002)
- **Respiratorios**  
(hiperreactividad bronquial, asma) (Smyth 1999)
- **Trans. de base inmunitaria**  
(artritis reumatoide) (O'Leary 1990; Peters 1999)



# Enfermedades o trastornos de la salud relacionados con el estrés

- **Gastrointestinales**

(dispepsia, úlceras pépticas, síndrome del colon irritable, enfermedad de Crohn, colitis ulcerosa) (House 1979; Rähkä 1998; Fukudo 1987; Drossman 1998; Paar 1998; Duffy 1991; Levenstein 2000)

- **Dermatológicos**

(psoriasis, neurodermitis, alergias) (Park 1998; Martínez, 2001)

- **Endocrinológicos**

(Lipton 1976)

# Enfermedades o trastornos de la salud relacionados con el estrés (2)

- **Dolor de espalda y trastornos musculoesqueléticos**  
(Hemingway 1997; Bongers 1993)
- **Salud mental**  
(Colligan 1977; Stansfeld 1999)



# Enfermedades o trastornos de la salud relacionados con el estrés

- **Comportamientos sociales y relacionados con la salud**  
(hábito de fumar, consumo de drogas, sedentarismo, participación) (Antelman 1977; Green 1990; Mensch 1988; Green 1990)
- **Absentismo laboral por motivos de salud**  
(Manning 1989; Marmot 1995)

# Paso 1: Identificar los peligros y a quiénes están en riesgo (1)

Entre los factores a tener en cuenta en relación con el estrés están:

1. Carga de trabajo excesiva o exposición a peligros físicos

2. Cuánto control tienen los trabajadores sobre la forma en la que realizan su trabajo

3. Si los trabajadores comprenden su función

4. Relaciones, que pueden ocultar cuestiones como acoso y violencia

5. Qué tipo de apoyo se recibe de los colegas y jefes, y

6. Qué formación necesitan los trabajadores para realizar su trabajo.

ERP



## **Paso 2: Evaluar los riesgos y clasificarlos por importancia**

Evalúe los riesgos que conllevan los peligros identificados teniendo en cuenta:

1. La probabilidad de que un peligro cause daños
2. La gravedad que pueden entrañar dichos daños
3. La frecuencia con la que se exponen los trabajadores (y cuántos) al riesgo
4. Clasifique los riesgos por orden de importancia
5. Use la lista para elaborar un plan de acción.



BIBLIOTECA VIRTUAL

Publicaciones ISTAS

Publicaciones ISTAS más recientes

Listado completo de publicaciones ISTAS

Enlaces por temas

Búsqueda por temas

Novedades en Enlaces por Temas

Enviar sugerencias

Ayuda

Publicaciones ISTAS



**Título:** Método ISTAS21 (CoPsoQ). Anexos en PowerPoint  
**Autor(es):** Salvador Moncada, Clara Llorens  
**Descargable desde esta página:** <http://www.istas.ccoo.es/descargas/anexos.zip>

Búsqueda:

# **CPQ Versión castellana**

## **Dimensiones psicosociales**

- **Exigencias cuantitativas**
- **Exigencias cognitivas**
- **Exigencias emocionales**
- **Exigencias de esconder emociones**
- **Exigencias sensoriales**
- **Influencia en el trabajo**
- **Posibilidades de desarrollo**
- **Control sobre el tiempo de trabajo**
- **Significado del trabajo**

- **Integración en la empresa**
- **Previsibilidad**
- **Claridad de rol**
- **Conflicto de rol**
- **Calidad de liderazgo**
- **Apoyo**
- **Refuerzo**
- **Posibilidad de relacionarse**
- **Sentimiento de grupo**
- **Inseguridad**
- **Estima**

# CoPsoQ istas21 Tres cuestionarios en uno

□ **LARGO** investigación

□ **MEDIO** evaluación de riesgos para empresas de 25 o más trabajadores/as

□ **CORTO** pequeñas y micro-empresas y sensibilización

- Cuestionario autovalorativo
- Valores de referencia

- Manual de uso
- Cuestionario
- Valores de referencia
- Aplicación informática

**¿Qué podemos hacer?:  
prevención**

**E.R.P**





## **Algunas pasos a dar**

- Desarrollo de modelos teóricos
- Acumulación de evidencias empíricas
- Fiabilidad de los instrumentos de medida

## Preventing Stress at Work: A Comprehensive Approach



**ORGANIZATIONAL CHANGE**



**STRESS MANAGEMENT**



### **A HEALTHY WORKPLACE**

Reduced stress disorders  
Satisfied and productive workers  
Profitable and competitive organizations



# Principios para la Prevención

- La salud individual y de la empresa son **interdependientes**.
- El estrés es un **problema** para el trabajador y para la empresa.
- Los problemas del estrés laboral van en **aumento**.
- El estrés laboral, individual y de la empresa, puede **evitarse**.
- La prevención del estrés es **positiva** para el trabajador y para la empresa



# Prevención factores psicosociales en el trabajo

Estudios experimentales, 1977-1996 (n=48)

- Incrementar recursos psicológicos (**individuales**)
  - Técnicas conductuales y de relajación
- Cambios del contexto laboral (**organizativas**)
  - Rediseño del puesto y desarrollo organizativo

*Van der Klink et al. The benefits of interventions for work-related stress. Am J Public Health 2001,91:270-276.*



# Prevención factores psicosociales en el trabajo

- Medidas ambientales:
  - Eliminar los estresores
  - Adaptar las condiciones de trabajo
- Medidas individuales:
  - Mejorar la capacidad de adaptación de las personas

# Prevención factores psicosociales en el trabajo

## Medidas ambientales *(a escala de la empresa)*:

- Horario de trabajo: negociados, estables y predecibles
- Carga de trabajo: capacidades y recursos del trabajador
- Participación: tener en cuenta ideas y soluciones
- Contenido: claro, estimulante y llena de oportunidades
- Responsabilidades (roles): definirlas claramente
- Entorno: apoyo social
- Futuro: definir carrera profesional

**Sauter S et al. A national strategy proposed by the NIOSH. *Am Psycholo* 1990; 45:1146-58**

# Prevención factores psicosociales en el trabajo

## Medidas individuales:

- Gestión de las condiciones personales: planificación y gestión del tiempo, apoyo social
- Gestión de las percepciones y reacciones personales a los estresores: reestructuración cognitiva, modificación de comportamiento hostil

# Prevención factores psicosociales en el trabajo

## Medidas individuales:

- Gestión del estilo de vida: equilibrio trabajo-ocio, consumos moderados de alcohol y tabaco, ejercicio físico, alimentación, sueño
- Técnicas de relajación: meditación, relajación psicofísica
- Dar salida a las emociones: psicodrama, escribir, grupos de ayuda

# Prevención factores psicosociales en el trabajo


## Medidas individuales:

- Asesoramiento en la carrera profesional
- Apoyo psicológico frente a acontecimientos traumatizantes
- Asistencia médica



# **Medidas dirigidas a las personas: 10 consejos para gestionar el estrés individual**

1. Aprenda a reconocer las reacciones del estrés
2. Intente precisar las causas: ¿trabajo, familia, dinero...?
3. No se deje acelerar por pequeñas preocupaciones
4. No adelante acontecimientos. “y si...”
5. Cuando hay algo sobre lo que no pueda hacer nada, no pierda la cabeza por ello.



# **Medidas dirigidas a las personas: 10 consejos para gestionar el estrés individual**

6. Busque compensación en otras partes: familia-trabajo
7. Dé y acepte apoyo social
8. Averigüe que hay de cierto en las cosas: sea realista en sus ambiciones
9. Haga ejercicio regularmente
10. Intente aumentar el control de su vida: Cambie todo lo que deba y pueda ser cambiado y acepte lo que no se pueda cambiar.





# Función del diplomado/a en Relaciones Laborales

- **Evaluación** psicosocial de la empresa: cuantificar el estrés por puesto de trabajo, ocupación, etc.
- **Propuestas de** programa de **reorganización**:
  - Incrementar la autonomía o control
  - Enriquecer las tareas
  - Formar a supervisores
  - Cambiar el estilo de gestión
  - Mejorar la comunicación interna
- **Evaluación** del programa: absentismo, satisfacción, productividad



# Bibliografía

1. Moncada S, Artazcoz L. Factores psicosociales. En: Ruiz C, Delclos J, García AM, Benavides FG. *Salud laboral, conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales*. Barcelona: Masson, 2007.

## Capítulo 31

1. ISTAS21 (Cuestionario Psicosocial de Copenhague, CoPsoQ). Disponible en: <http://www.istas.net/istas21/p1.htm>

# Bibliografía

Existe una gran cantidad de información y orientación de ayuda disponible en el sitio web de la Agencia:

- Una sección sobre estrés laboral con publicaciones y ejemplos de buenas prácticas de toda la UE: <http://osha.europa.eu/topics/stress>
- Una sección sobre evaluación de riesgos con herramientas para realizarlas y listas de comprobación:  
<http://osha.europa.eu/topics/riskassessment>
- Información sobre estrés laboral específicamente para PYME:  
[http://sme.osha.europa.eu/products/stress\\_at\\_work](http://sme.osha.europa.eu/products/stress_at_work)
- Información sobre la campaña de evaluación de riesgos:  
<http://hw.osha.europa.eu>