

Con la financiación de:



FUNDACIÓN
PARA LA
PREVENCIÓN
DE RIESGOS
LABORALES

Códigos de acción:
IT-0069/2013



MADRID
JÓVENES
EMPRESARIOS

Riesgos Psicosociales y Pautas de Actuación

en las Empresas Lideradas
por Jóvenes Empresarios

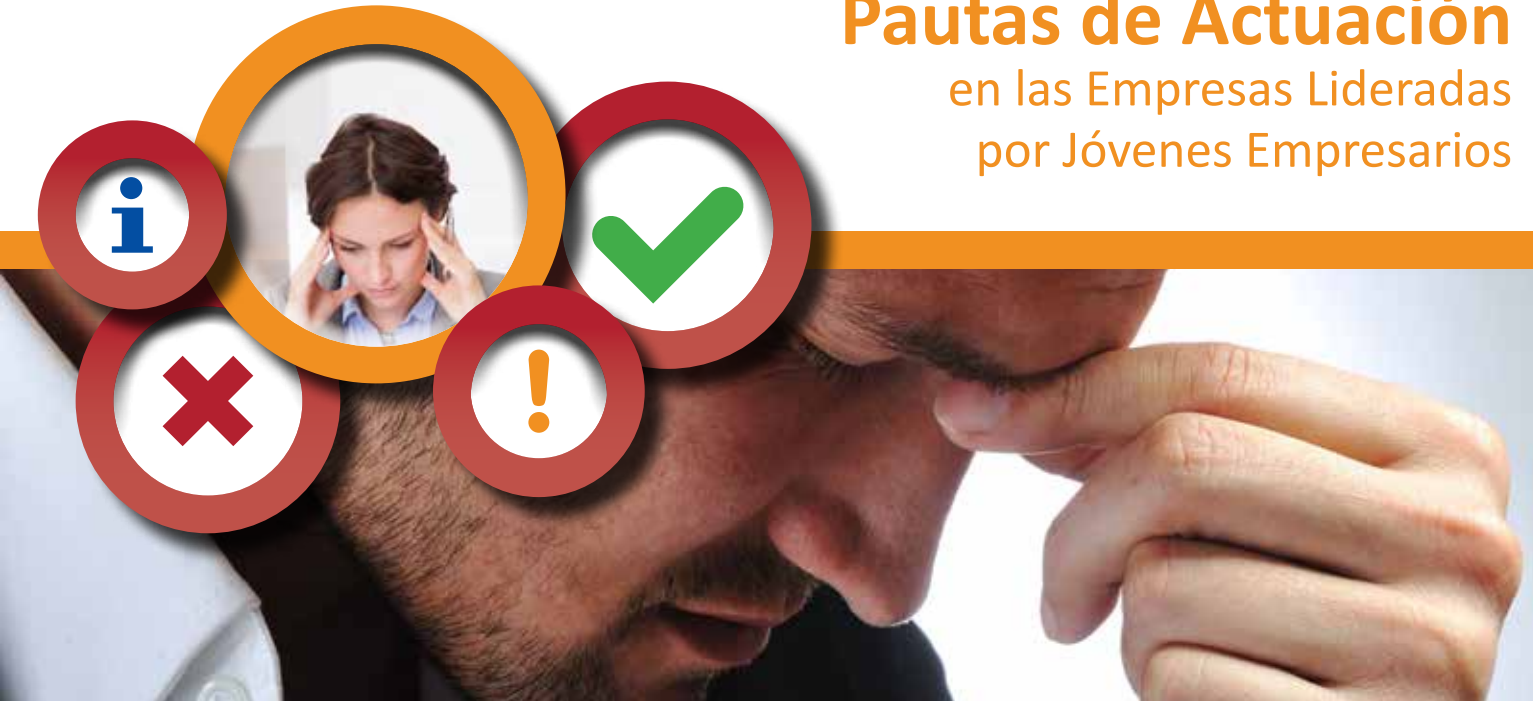


Entidad ejecutante:



Riesgos Psicosociales y Pautas de Actuación

en las Empresas Lideradas
por Jóvenes Empresarios

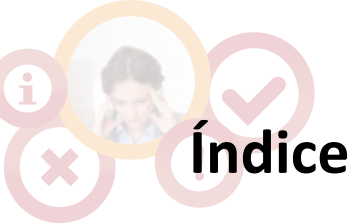


Código de la acción: IT-0069/2013

Autor: Prevalia, S.L.U

Diseño y maquetación: Cursoforum S.L.U

Imágenes: Fotolia



Índice

01
Introducción .5

02
Riesgos psicosociales .6

03
Factores de riesgo psicosocial .8

04
Daños derivados de los riesgos psicosociales .10

05
Obligaciones del joven empresario .11

06
Metodología de evaluación .12

07
Pautas de actuación .13

08
Bibliografía .16

09
Biblioweb .17



01

Introducción

Los riesgos psicosociales pueden llegar a afectar de manera negativa sobre la salud psicológica y física de los trabajadores, por ejemplo; produciendo ansiedad, depresión, trastornos musculo-esqueléticos y conductas agresivas.

Los riesgos psicosociales a parte de afectar a la salud de los trabajadores, también elevan los costes económicos de las empresas, ya que perturban la actividad laboral, dando lugar a bajas por enfermedad e incapacidad laboral.

Los principales riesgos psicosociales están producidos generalmente por el estrés laboral, la violencia en el trabajo, la fatiga derivada de la ordenación del tiempo de trabajo.

Por ello, este folleto divulgativo, enmarcado dentro de las acciones financiadas por la Fundación para la Prevención de riesgos Laborales en su convocatoria 2013 y promovido por la Asociación de Jóvenes Empresarios de Madrid (AJE Madrid), tiene como finalidad poner a disposición de las empresas lideradas por jóvenes empresarios y de los trabajadores una herramienta que permita divulgar específicamente la prevención de los riesgos psicosociales y pautas de actuación.



Riesgos psicosociales

La Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo, define **riesgo psicosocial** como; aquellos aspectos del diseño, organización y dirección del trabajo y de su entorno social que pueden causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los trabajadores.

Cabe destacar que a nivel de la Unión Europea, no existe una regulación legal ni convencional unitaria sobre cuales son en concreto los riesgos psicosociales. Por tanto siguiendo las pautas marcadas por el SLIC para la Campaña Europea de Riesgos Psicosociales de 2012, los riesgos psicosociales son básicamente los que se muestran a continuación:

→ **Estrés laboral.** Actualmente, el estrés se identifica como uno de los riesgos laborales emergentes más importantes.

Según la Comisión Europea 2000 el estrés en el trabajo se define como: *“un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación”.*

El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control.

“ Por ejemplo: **inseguridad laboral, tipo de contratación, horarios, escasez o excesivo trabajo, monotonía, ciclos de trabajo breves o sin sentido, plazos ajustados de entrega, presión en el tiempo de ejecución, ambigüedad en la definición de funciones, poco apoyo en la resolución de problemas, ausencia de sistemas de comunicación y participación.**



→ **Violencia en el trabajo:** conlleva siempre una conducta de maltrato o agresión ilegítima hacia otras personas. La violencia puede ser física o psicológica.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define la violencia de trabajo como: *“toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo”*.

Violencia interna

Es la que se manifiesta entre el personal que presta servicios en el mismo centro o lugar de trabajo

Violencia externa o de terceros

Es aquella que puede darse con respecto a personas que no prestan servicios en el centro de trabajo y son meros clientes o usuarios del mismo.

→ **La fatiga derivada de la ordenación del tiempo de trabajo.** Se define como la fatiga del trabajador ligada a la ordenación del tiempo de trabajo, ya sea bien por exceso de tiempo de trabajo o por la falta de descanso. Suele manifestarse más comúnmente en las formas de trabajo nocturno o a turnos y en las situaciones de reiterada prolongación de la jornada laboral o falta de descanso adecuado entre jornadas.

Es necesario mencionar, que estos tres riesgos psicosociales se manifiestan de manera interrelacionada.

“ **Por ejemplo: el estrés es un factor causante de violencia y al revés la violencia es un factor causante de estrés, mientras que la fatiga suele ir acompañada de situaciones de estrés, especialmente cuando ésta se deriva de una excesiva carga de trabajo, trabajo monótono o repetitivo y falta de descanso.** ”

03

Factores de riesgo psicosocial

Los factores de riesgo psicosocial son aquellos aspectos de la organización del trabajo y su entorno social que pueden causar los riesgos psicosociales. A continuación se muestran los factores de riesgo más importantes:

- **Contenido del trabajo.** Monotonía, falta de variedad de tareas, tareas sin sentido, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado, etc.
- **Carga y ritmo de trabajo.** Carga de trabajo excesiva o insuficiente, ritmo del trabajo, alta presión temporal de tiempo, plazos estrictos.
- **Horarios.** Horarios muy largos o impredecibles, horarios inflexibles, trabajo a turnos, trabajo nocturno, jornadas largas o sin tiempo para la interacción.
- **Participación y control.** Falta de participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo y otros factores laborales.
- **Ambiente y equipos.** Condiciones inadecuadas de trabajo, falta iluminación, temperaturas extremas, escasa luz, excesivo ruido, falta de confort, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal.
- **Cultura organizacional.** Comunicación interna deficiente, apoyo insuficiente ante los problemas o el desarrollo del personal, falta de definición de objetivos.
- **Relaciones personales.** Aislamiento físico o social, relaciones insuficientes, malas relaciones, conflictos, conductas inadecuadas.





→ **Rol.** Ambigüedad de rol y conflicto de rol.

“ **Por ejemplo: La persona con ambigüedad de rol vive en la incertidumbre, no sabe qué se espera de ella, es decir, no tiene configurado con claridad cuál es su rol en la empresa. La ambigüedad de rol se refiere a la situación que vive la persona cuando no tiene suficientes puntos de referencia para desempeñar su labor o bien éstos no son adecuados.**

Sin embargo el conflicto de rol se produce cuando hay demandas, exigencias en el trabajo que son entre sí incongruentes o incompatibles para realizar el trabajo.

- **Desarrollo de carrera.** Incertidumbre o paralización de la carrera profesional, baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual, escasa valoración social del trabajo.
- **Seguridad contractual.** Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral, insuficiente remuneración.
- **Relación trabajo- familia.** Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia, bajo apoyo familiar, problemas duales de carrera.

Ante estos factores la percepción personal de cada trabajador o su interpretación individual pueden variar, dependiendo de su estado de ánimo, la edad, el sexo, la formación, el estilo de vida, su experiencia vital laboral, su trayectoria personal, las responsabilidades familiares, el estado biológico, etc. Es decir, un mismo trabajador puede reaccionar de manera diferente ante situaciones similares.

Daños derivados de los riesgos psicosociales

Los riesgos psicosociales pueden causar daños para la salud de los trabajadores si no son tratados adecuadamente. Por ejemplo si un trabajador sufre estrés de una forma intensa y/o continuada, puede tener problemas de salud física, mental o conductual.

A continuación se muestran algunos de los daños derivados de los riesgos psicosociales:

Trastornos físicos

Hipertensión arterial, insomnio, migrañas, enfermedades cardíacas, gastrointestinales, trastornos musculoesqueléticos, heridas leves, graves y muy graves.

Trastornos mentales

Ansiedad, angustia, depresión.

Trastornos conductuales

Conductas agresivas.



Cabe destacar que los riesgos psicosociales a parte de producir daños a la salud de los trabajadores, también tienen consecuencias sobre la organización empresarial (absentismo, bajas voluntarias, baja productividad, etc.).



05

Obligaciones del joven empresario

El joven empresario debe garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo, para ello debe cumplir con las siguientes obligaciones establecidas en La Ley 31/1995 de prevención de riesgos laborales:

- **Evitar** los riesgos y **evaluar** los que nos se puedan evitar. En el caso de los riesgos psicosociales en la actualidad existen diferentes métodos de evaluación de los factores psicosociales tal y como se refleja en el apartado siguiente de este folleto.
- **Informar** a todos los trabajadores especialmente sobre los riesgos psicosociales.
- **Formar** a los trabajadores sobre los riesgos psicosociales y la forma de evitarlos, de forma teórica y práctica, suficiente y adecuada, y debe darse tanto en el momento de su contratación, como cuando se produzcan cambios en las funciones que desempeñe o se introduzcan nuevas tecnologías.
- Promover la **consulta y participación** de los trabajadores en aspectos relacionados con los riesgos psicosociales.
- Garantizar la **vigilancia periódica del estado de salud** de los trabajadores, prestando atención a sintomatologías asociadas a los riesgos psicosociales.
- En caso de haberse producido accidentes o enfermedades profesionales debidas a los riesgos psicosociales, el joven empresario debe **investigar** y aplicar las medidas correctoras necesarias, para que no vuelva a ocurrir.

Es necesario mencionar que el **incumplimiento** de las obligaciones en materia de prevención riesgos laborales puede conllevar a que el joven empresario pueda cometer una infracción y por tanto, ser sancionado tal y como se establece en el Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social (LISOS), es decir, dependiendo del tipo de infracción (Leve, grave, muy grave) la sanción oscilará entre 40 y 819.780 euros.

Metodología de evaluación

Actualmente existen diversos métodos aplicables para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial. A continuación se muestran algunos de ellos:

MÉTODO EVALUACIÓN RIESGOS PSICOSOCIALES	
F-PSICO. FACTORES PSICOSOCIALES VERSIÓN 3.0	<p>Es una aplicación informática que sirve para la identificación y evaluación de los factores psicosociales. Concretamente su objetivo es aportar información para poder identificar cuáles son los factores de riesgo en una situación determinada, permitiendo, por tanto, el diagnóstico psicosocial de una empresa o de áreas parciales de la misma, a partir de los cuestionarios de aplicación individual a los trabajadores.</p> <p>El F-PSICO consta de 44 preguntas, algunas de ellas múltiples de esta forma el número de ítems asciende a 89. Las preguntas se basan en el tiempo de trabajo autonomía, carga de trabajo, demandas psicológicas, variedad/contenido, participación/supervisión, Interés por el trabajador/compensación, desempeño de rol relaciones y apoyo social.</p>
MÉTODO DE EVALUACIÓN RIESGOS PSICOSOCIALES	
MÉTODO ISTAS 21 (CoPsoQ)	<p>Se trata de una metodología de evaluación e intervención preventiva de los factores de riesgo de naturaleza psicosocial. Es la adaptación a la realidad española del método CoPsoQ (Cuestionario Psicosocial de Copenhagen), desarrollado por el Instituto Nacional de Salud de Dinamarca.</p> <p>Este instrumento consta de 124 preguntas divididas en cuatro secciones (contexto social y doble presencia; condiciones de empleo y trabajo; salud, estrés y satisfacción; dimensiones psicosociales)</p>



Pautas de actuación

Para evitar daños en la salud y seguridad de los trabajadores el joven empresario debe llevar a cabo una serie de pautas de actuación para evitar los riesgos psicosociales concretamente de **estrés** y de la **fatiga derivada de la ordenación del tiempo de trabajo**, por ello a continuación se muestran algunas pautas generales a tener en cuenta:

- Mantener unas condiciones ambientales adecuadas en el centro de trabajo, tal y como se establece en el Real Decreto 486/1997 sobre lugares de trabajo.

TEMPERATURA

1. Trabajos sedentarios entre **17 ° y 27°C**.
2. Trabajos ligeros entre **14° y 25°C**.

ILUMINACIÓN

1. Bajas exigencias visuales **100 lux**
2. Exigencias visuales moderadas **200 lux**.
3. Exigencias visuales altas **500 lux**.
4. Exigencias visuales muy altas **1.000 lux**.
5. Áreas a locales de uso ocasional **50 lux**.
6. Vías de circulación de uso ocasional **25 lux**.
7. Vías de circulación de uso habitual **50 lux**.

HUMEDAD

1. Locales sin electricidad estática entre **30% y 70%**.
2. Locales con electricidad estática **superior a 50%**.

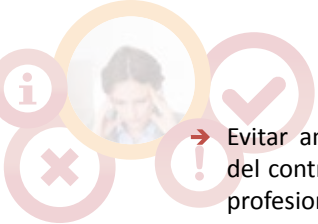
- Evitar corrientes de aire y deslumbramientos.
- Disponer de máquinas, equipos de trabajo y/o herramientas, adecuadas a las tareas a realizar.
- Establecer horarios laborales que no entren en conflicto con las responsabilidades de la vida extra laboral (no relacionada con el trabajo).

Los horarios de los turnos rotativos deben ser estables y predecibles y disponer de una alternancia que vaya en el sentido mañana-tarde-noche.



→ Informar de forma clara sobre el trabajo que hay que realizar, de los medios materiales de que se dispone y de las responsabilidades.

- Asegurarse de que las tareas sean compatibles con las capacidades y los recursos de los trabajadores y proporcionar la formación necesaria para realizarlas de manera competente tanto en el inicio del trabajo como cuando se produzcan cambios.
- Mantener controlada la carga de trabajo tanto cuando es excesiva como cuando la actividad es poca.
- Plantear tareas más motivadoras.
- Evitar las prisas y los plazos de entrega ajustados.
- Establecer rotación de tareas principalmente si son monótonas.
- Realizar pausas y descansos durante la jornada laboral.
- Planificar el trabajo teniendo en cuenta los imprevistos y las tareas extras, no prolongado en exceso el horario laboral.



→ Evitar ambigüedades en cuestiones como la duración del contrato de trabajo y el desarrollo de la promoción profesional.

“ Por ejemplo: Siempre que se realice un nuevo contrato laboral, la empresa debe informar al trabajador sobre la duración del mismo y sus tareas y funciones a realizar.

- Potenciar la estabilidad de empleo.
- Fomentar la participación y la comunicación en la empresa a través de los canales que sean más idóneos para cada organización: tablón de anuncios, instrucciones de trabajo, reuniones del Comité de Empresa.

En caso del riesgo de **violencia del trabajo** las pautas de actuación a tener en cuenta son:

- Si la violencia de trabajo es interna es decir entre compañeros, se debe mantener la calma, tratar de resolver el problema y buscar una solución.
- Si la violencia de trabajo es debida a terceros al centro, se debe: crear un clima en el que el cliente perciba colaboración, dejar hablar al cliente sin interrumpirle con el objetivo de intentar encontrar una solución para el cliente, transmitir al cliente que le hemos comprendido y se está buscando una solución.

En caso de agresión física, se debe pedir ayuda a los Cuerpos y Fuerzas de seguridad (Policía Local, Nacional o Guardia Civil) para que hagan presencia en el lugar donde se produzcan los hechos y si las agresiones son graves **llamar al 112**.

08 Bibliografía

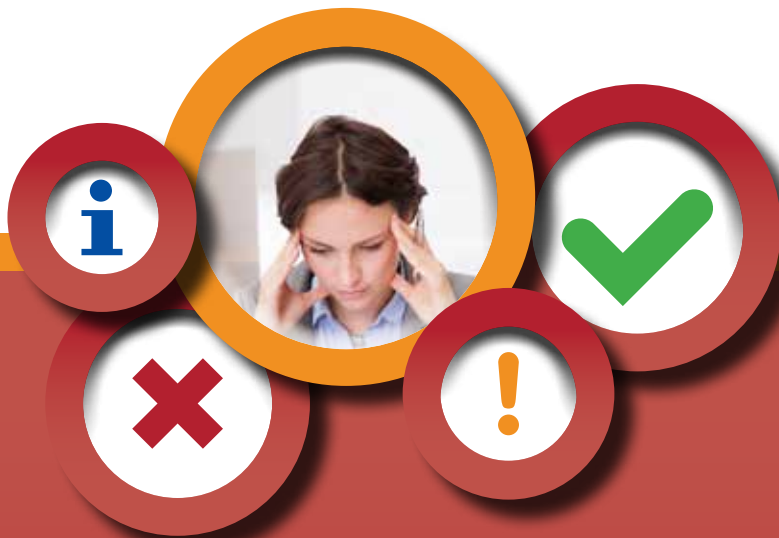
- Ley 31/1995 de Prevención De Riesgos Laborales. BOE núm. 269, de 10 de noviembre de 1995, páginas 32590 a 32611.
- Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social. BOE núm 189. De 08 de agosto de 2000.
- Real Decreto 486/1997 sobre lugares de trabajo. BOE núm. 97, de 23 de abril de 1997, páginas 12918 a 12926.
- NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicossociales - Año 2005. INSHT.
- NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicossociales - Año 2005. INSHT.
- NTP 780: El programa de ayuda al empleado (EAP): intervención individual en la prevención de riesgos psicossociales - Año 2007. INSHT.
- NTP 840: El método del INSL para la identificación y evaluación de factores psicossociales - Año 2009.INSHT.
- NTP 856: Desarrollo de competencias y riesgos psicossociales (I) - Año 2010. INSHT
- NTP 857: Desarrollo de competencias y riesgos psicossociales (II). Ejemplo de aplicación en la docencia - Año 2010. INSHT.
- NTP 860: Intervención psicossocial: Guía del INRS para agentes de prevención - Año 2010. INSHT.
- NTP 926: Factores psicossociales: metodología de evaluación - Año 2012. INSHT
- NTP 945: Intervención psicossocial en prevención riesgos laborales: principios comunes (II) - Año 2012. INSHT.
- NTP 944: Intervención psicossocial en prevención riesgos laborales: principios comunes (I) - Año 2012. INSHT.
- Guía de actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre Riesgos Psicossociales. ITSS con la colaboración INSHT. 2012.
- Manual para la evaluación de riesgos psicossociales en el trabajo. Método ISTAS 21. (CoPsoQ). Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS). 2004.
- Factores de Riesgo Psicossocial, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Universidad Autónoma de Madrid e INSHT. Noviembre 2010.
- Notas prácticas. ERGA. Formación Profesional. Estrés laboral. INSHT.



09 Biblioweb

- www.insht.es
- <http://www.insht.es/portal/site/Psicosociologia/>
- <http://intervencion-psico.insht.es:86/Recursos.aspx?res=2>





Con la financiación de:

 FUNDACIÓN
PARA LA
PREVENCIÓN
DE RIESGOS
LABORALES
Códigos de acción:
IT-0069/2013

 **MADRID**
JÓVENES
EMPRESARIOS

Entidad ejecutante:

 **prevalia** cgp