

GUÍA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO





UGT

CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO

LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

Los factores psicosociales son las condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo, con el contenido, la ejecución de las tareas, con las relaciones interpersonales y los contextos en los que se desarrolla el trabajo.

Las características presentes en todas las empresas y organizaciones que influyen en los factores psicosociales son el tiempo de trabajo, la autonomía, la carga de trabajo, variedad, participación y las relaciones. En los puestos de trabajo esas condiciones aparecen con más o menos diferencias y si bien su buena gestión hace que una empresa sea saludable también pueden afectar negativamente a la salud de las personas trabajadoras si no se gestionan adecuadamente.

CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO

El primer paso antes de identificar los factores, riesgos y daños psicosociales del trabajo es conocer las condiciones y características del puesto. Cuanto mejor las conozcamos, mejor podremos identificar los riesgos laborales, decidir las medidas preventivas, su implantación y su éxito para eliminar y controlar los riesgos evitando que se transformen en daños.

- **Tipo de empresa:** Una empresa grande, por lo general, tiene los detalles del trabajo a realizar más definidos, planificados y organizados y suele disponer de más recursos para acciones preventivas.



UGT

CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO

- **Estructura de la empresa/organización:** Una empresa puede ser vertical u horizontal, con canales de comunicación formales o informales, y puede potenciar o no las relaciones personales y el desarrollo profesional. Las características de la empresa pueden influir en que aparezcan o no daños a la salud como estrés por problemas de comunicación, síndrome de estar quemado, violencia por el tipo de liderazgo...
- **Características y tipo empleo:** Grupo variado de diferentes características que van desde los aspectos físicos del trabajo como condiciones ambientales, hasta el sistema de salarios y la estabilidad en el empleo o su temporalidad.
- **Organización del tiempo de trabajo:** es una de las características más importantes de los factores psicosociales. Por ello, estos temas están habitualmente regulados teniendo en cuenta el trabajo a turnos y su distribución, nocturno o festivos, pausas de trabajo, descansos dentro de la jornada... Las consecuencias más importantes de la organización del tiempo de trabajo para la salud psicosocial son las alteraciones de ritmos biológicos y del sueño, alteración de la conciliación de la vida familiar y social, desde problemas digestivos hasta envejecimiento prematuro.



UGT

- **Características de la tarea:** cantidad de trabajo; sencillez o complejidad del mismo; monotonía o repetitividad; automatización; ritmo de trabajo; responsabilidad, iniciativa y autonomía; el papel que desempeñamos en la empresa; formación y competencias; aprendizaje de la tarea; trabajo de cara al público o en aislamiento...
- **Características individuales:** una misma situación no afecta a todas las personas de la misma manera, sino que dependerá de lo que cada persona percibe e interpreta según sus características individuales. Las más importantes son la personalidad, la edad, las motivaciones, las condiciones culturales, las competencias y la formación, las actitudes y las aptitudes.



CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO



UGT

EL PAPEL DEL DELEGADO/A DE PREVENCIÓN

En todos los temas que afectan a la seguridad y salud de las personas trabajadoras, es competencia de los/as delegados/as de prevención:

- Colaborar con la dirección de la empresa en la mejora de la **acción preventiva**.
- **Promover y fomentar la cooperación** de las personas trabajadoras en la ejecución de la normativa sobre prevención de riesgos laborales.
- **Ser consultados** por la empresa, con carácter previo a su ejecución, acerca de las decisiones a que se refiere el artículo 33 de la Ley de Prevención:
 1. La planificación y la organización del trabajo, nuevas tecnologías, elección de los equipos, condiciones de trabajo, factores ambientales y en todo lo relacionado con las consecuencias que éstas pudieran tener para la seguridad y la salud en el trabajo.
 2. La organización y desarrollo de las actividades de protección de la salud y prevención de los riesgos profesionales en la empresa, incluida la designación de las personas trabajadoras encargadas o el recurso a un servicio de prevención externo.
 3. La designación de las personas trabajadoras encargadas de las medidas de emergencia.

DELEGADO/A DE PREVENCIÓN



UGT

DELEGADO/A DE PREVENCIÓN

4. Los procedimientos de información y documentación: riesgos, medidas y actividades de protección y prevención, medidas de emergencia y documentación: plan de prevención, planificación de la actividad preventiva, relación de accidentes..
5. La organización de la formación en materia preventiva.
6. Cualquier otra acción que pueda tener efectos sustanciales sobre la seguridad y la salud de las personas trabajadoras.

- Ejercer una labor de **vigilancia y control** sobre el cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales.

En el ejercicio de las competencias atribuidas a los/as Delegados/as de Prevención estarán facultados para:

- Acompañar a técnicos en las evaluaciones del medio ambiente de trabajo, así como, a los Inspectores de Trabajo y Seguridad Social en las visitas y verificaciones que realicen en los centros de trabajo, pudiendo formular ante ellos las observaciones que estimen oportunas.
- Tener acceso, con las limitaciones previstas, a la información y documentación relativa a las condiciones de trabajo que sean necesarias para el ejercicio de sus funciones.
- Ser informados por la empresa sobre **los daños producidos en la salud** de las personas trabajadoras, pudiendo presentarse, aún fuera de su jornada laboral, en el lugar de los hechos para conocer las circunstancias de los mismos.



UGT

DELEGADO/A DE PREVENCIÓN

- Realizar visitas a los lugares de trabajo para ejercer una labor de vigilancia y control del estado de las condiciones de trabajo, pudiendo, a tal fin, acceder a cualquier zona de los mismos y comunicarse durante la jornada con las personas trabajadoras, de manera que no se altere el normal desarrollo del proceso productivo.
- Recabar de la empresa la adopción de medidas de carácter preventivo y para la mejora de los niveles de protección de la seguridad y la salud de las personas trabajadoras.

En relación con la evaluación de los factores de riesgo psicosociales, el/la Delegado/a de Prevención debe ser consciente de las etapas que se deben seguir para que el proceso sea el adecuado:

- Determinar la **necesidad de evaluar**.
- **Inicio del estudio:** Contacto con dirección, servicios de prevención, departamento de personal, mandos directos y personas trabajadoras.
- ·Determinación de **los riesgos y los puestos** que se han de evaluar.
- Análisis de los resultados.
- Elaboración de un **programa de intervención** y puesta en marcha de dicho programa.
- Seguimiento y control del programa de intervención.



UGT

FACTORES Y RIESGOS

FACTORES PSICOSOCIALES Y RIESGOS

El concepto de factores psicosociales fue definido por el comité mixto OIT/OMS como “aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de las personas trabajadoras como al desarrollo del trabajo”. Actualmente disponemos de varias publicaciones de prestigio que agrupan los diferentes factores psicosociales de una manera similar, pero la referencia es el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST): FPSICO.

Según este organismo de referencia los factores psicosociales son:

Tiempo de trabajo (TT): Este factor hace referencia a la **organización y estructura** del tiempo de trabajo (cantidad de tiempo de trabajo; descansos; pausa; horarios atípicos; tiempo de descanso semanal y compatibilidad vida laboral-vida social).

Autonomía (AU): Bajo este factor se agrupan aspectos sobre la capacidad y la posibilidad de la persona trabajadora para **gestionar y tomar decisiones** tanto sobre la organización del tiempo de trabajo (pausas y ritmos) como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo (autonomía en las decisiones, toma de decisiones sobre las tareas, elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias).



Carga de trabajo (CT): Por carga de trabajo se entiende el nivel que demanda el trabajo a la persona trabajadora. Las características son: presión de tiempos (tiempo asignado, rapidez, aceleración o freno del ritmo), esfuerzo de atención (tiempo o intensidad de la atención, atención sobre múltiples tareas, interrupciones) y cantidad y dificultad de la tarea (necesidad de ayuda, trabajar fuera del horario habitual para terminar...).

Demandas psicológicas (DP): Las demandas psicológicas se refieren a las exigencias del trabajo.

- Exigencias cognitivas: Capacidades sobre el **esfuerzo intelectual**, manejo de conocimientos, gestión de la información...
- Exigencias emocionales: trato con personas, ocultación de **emociones** ante otros, exposición a situaciones de impacto emocional, demandas de respuesta emocional...

Variedad/contenido (VC): Este factor comprende la sensación de que el trabajo es **variado y tiene un significado** y utilidad en sí mismo, para la persona trabajadora, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general. El trabajo es reconocido y apreciado, dando a la persona trabajadora un sentido más allá de las contraprestaciones económicas.

Participación/Supervisión (PS): Este factor se centra en dos formas de control: la capacidad de la persona trabajadora a través de su **participación de controlar su trabajo** (niveles de implicación, intervención y colaboración) y el ejercicio de la organización sobre la **supervisión del trabajador/a** y su trabajo (valoración que hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre su trabajo).



UGT

FACTORES Y RIESGOS

Interés por la persona trabajadora/Compensación (ITC): El interés por el trabajador/a hace referencia al grado en que la empresa muestra una **preocupación de carácter personal** y a largo plazo: promoción, formación, desarrollo de carrera, mantener informados a las personas trabajadoras, así como la percepción de seguridad en el empleo.

Desempeño de rol (DR): Entendemos como rol el conjunto de **cometidos y conductas** que tienen que ver con el puesto de trabajo. Los elementos clave son: claridad de rol (definición de funciones y responsabilidades, qué y cómo debe hacerse el trabajo); conflicto de rol (demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias o conflictos de carácter ético); sobrecarga de rol (asignación de cometidos y responsabilidades que no forman parte de las funciones del puesto de trabajo).

Relaciones y apoyo social (RAS): Son aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en el entorno de trabajo. Ejemplo de las **relaciones sociales** son el apoyo social de distintas personas, la calidad de las relaciones y la exposición a conflictos interpersonales como situaciones de violencia o discriminación. El 'apoyo social' es el factor moderador del estrés contando con apoyo o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes/as, compañeros/as...) para poder realizar adecuadamente el trabajo, además de la calidad de esas relaciones.



UGT

FACTORES Y RIESGOS

RIESGOS Y DAÑOS PSICOSOCIALES

Una vez definidos los factores psicosociales podemos identificar los riesgos psicosociales y los daños que se pueden producir. Los riesgos laborales en general y los psicosociales en particular son las condiciones del trabajo que pueden generar un daño a las personas trabajadoras porque no han sido gestionados u orientados adecuadamente. Por lo tanto podemos establecer la relación entre:

Factores del trabajo → Riesgos → Daños (accidente, enfermedad)

Los daños psicosociales están relacionados con la gestión que las personas hacen de su conducta y de cómo se adaptan a los factores psicosociales. Los efectos negativos de los riesgos psicosociales a su vez están moderados por variables personales y sociales, como el sexo, género, la edad, la procedencia, la diversidad funcional o la cultura.

Como son tantas las condiciones psicosociales que rodean el trabajo no es posible establecer un catálogo cerrado y excluyente de riesgos de origen psicosocial. A continuación, exponemos una relación de riesgos psicosociales más comunes y estudiados y los daños que pueden generar.

CARGA MENTAL

La carga mental en el trabajo se define como el nivel de **esfuerzo intelectual** que debe realizar la persona trabajadora para satisfacer las demandas de trabajo relacionadas con el procesamiento de la información (percepción, memoria, razonamiento).



Según el tipo de tarea las exigencias son:

- Atención durante un largo tiempo sobre una o más fuentes de información. Tratamiento de esa información, número, calidad y fuentes de información. Cómo es el contenido de la tarea.
- Grado de responsabilidad sobre la tarea y sus consecuencias.
- Duración y temporalidad de la actividad: horarios de trabajo, pausas y descansos.
- Puestos conflictivos (vigilante de seguridad, policía, empleados de banca), posibilidad de robos, etc.

La carga mental de trabajo, ya sea por exceso o por defecto, puede tener diversas consecuencias negativas como tensión, fatiga física o psicológica, sentimientos de monotonía, así como otras patologías que pueden desencadenar en estrés.

EL ESTRÉS LABORAL

El estrés aparece por las exigencias del trabajo. En estas situaciones existe un **desequilibrio entre las demandas profesionales y las capacidades del trabajador/a** para llevarlas a cabo.

En sí el estrés no es negativo, pero la exposición prolongada a situaciones estresantes ante las cuales el organismo reacciona tanto a nivel emocional, cognitivo, fisiológico y de conducta para adaptarse, pueden acabar generando la aparición de enfermedades.



UGT

FACTORES Y RIESGOS

Además, individuos diferentes pueden reaccionar de manera distinta a situaciones similares y un mismo individuo puede reaccionar de manera diferente a una misma situación en momentos diferentes de su vida.

Los efectos de estrés puntual pero intenso provocan respuestas rápidas e intensas y habitualmente violentas. Además de los problemas de salud mental asociados, como el agotamiento, la ansiedad, la depresión e incluso las intenciones suicidas, las personas trabajadoras que sufren estrés prolongado pueden llegar a desarrollar graves problemas de salud física, como enfermedades cardiovasculares o trastornos musculoesqueléticos.

Síntomas del estrés:

- **Síntomas psicológicos:** cognitivos (inseguridad, temor, dificultad de concentración...), síntomas conductuales (hiperactividad, movimientos imprecisos, dificultades en la expresión verbal, desorganización...).
- **Síntomas fisiológicos:** respiratorios (ahogo, opresión torácica...), cardiovasculares (palpitaciones, pulso rápido, tensión arterial alta), gastrointestinales (náuseas, vómitos,...), genitourinarios (micciones frecuentes, eyaculación precoz, impotencia, insomnio, temblores...), neuromusculares: (tensión muscular, temblor, hormigueo), neurovegetativos (sequedad de boca, sudoración excesiva, mareos...).



TECNOESTRÉS: el estrés laboral en la sociedad de la información y el conocimiento

Es una clase de estrés laboral, con identidad propia, porque es un proceso psicológico negativo determinado por el desajuste entre las exigencias del uso de las **tecnologías de la información y de la comunicación**, y los recursos disponibles relacionados con su aplicación (Smartphone, correos electrónicos, equipos digitales, portátiles que permiten el teletrabajo...).

Tipos de tecnoestrés:

- **Tecnoansiedad:** caracterizada por actitudes de desconfianza y pensamientos de incapacidad con la tecnología (por ejemplo, miedo a usar determinados programas informáticos).
- **Tecnofatiga:** se identifica por experimentar sentimientos de **cansancio o agotamiento mental** y cognitivo debido al uso continuado de TIC (por ejemplo, sobrecarga de información ofrecida por internet en puestos tales como teleoperadores, agentes de viaje...).
- **Tecnoadicción:** es el tecnoestrés menos conocido y se diferencia por la incontrolable adicción a usar durante largos periodos de tiempo, las tecnologías de la información en cualquier momento y lugar (como las personas que dependen de la tecnología, hasta el punto de que es el centro de sus vidas).



UGT

FACTORES Y RIESGOS

EL BURNOUT O SÍNDROME DE ESTAR QUEMADO

El síndrome de burnout se caracteriza por un **agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal**. Es el resultado de un estrés crónico laboral y organizacional que tiene al trato con otras personas como su seña de identidad.

Se diferencia del estrés como riesgo psicosocial por sus mayores efectos sobre el agotamiento emocional, más que en el físico y su consiguiente pérdida de motivación. Es característico de los servicios educativos, sanitarios y sociales. El origen se centra en estilos de mando rígidos con poca o ninguna participación y comunicación, falta de apoyo de la organización y excesiva burocracia.

Las consecuencias más habituales son a nivel psicológico: distanciamiento, falta de implicación, desmotivación, desgaste emocional, frustración, ansiedad, agresividad; y a nivel físico trastornos gastrointestinales, hipertensión, asma, cefaleas, dolores musculares y taquicardias.

VIOLENCIA FÍSICA EN EL LUGAR DE TRABAJO

Es cualquier incidente en el que una persona sea maltratada, amenazada o agredida en el trabajo y que ponga en peligro su integridad física, su seguridad, su salud o su bienestar. Comprende los insultos, las amenazas, y las agresiones físicas. Se considera violencia interna, cuando la realiza una persona trabajadora sobre otra de la misma empresa. Cuando es ejercida por una persona externa a la empresa, se considera violencia externa.



UGT

FACTORES Y RIESGOS

ACOSO MORAL, MOBBIN O ACOSO PSICOLÓGICO

El acuerdo marco europeo sobre el acoso y la violencia en el trabajo señala que se produce acoso “cuando se maltrata a una o más personas trabajadores o directivos/as varias veces y deliberadamente, se les amenaza o se les humilla en situaciones en el trabajo”. Estas conductas persiguen perjudicar la dignidad de la víctima, dañar su salud o crearle un entorno laboral hostil.

El INSST define el acoso moral como la “exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o varias personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica).

ACOSO SEXUAL

Es cualquier comportamiento verbal o físico de naturaleza sexual, que tenga por propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

ACOSO POR RAZÓN DE SEXO

El acoso por razón de sexo es aquel que se produce contra las mujeres y hombres con ocasión de su embarazo, maternidad o lactancia, o por la práctica de los permisos y reducciones de jornada con motivo de la conciliación con la vida familiar.



ACOSO DISCRIMINATORIO (raza, etnia, religión, convicciones, edad...)

Se considera toda conducta no deseada, en el lugar de trabajo, relacionada con el origen racial o étnico, la religión o las convicciones, la discapacidad, la edad, orientación sexual de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear un ambiente intimidatorio, humillante y ofensivo.

MALTRATO

Se asocia al liderazgo autoritario o a la falta de habilidades sociales e incluye maneras de dirigirse a las personas y organizar el trabajo que puedan conllevar faltas de respeto o exceso de exigencia (comportamiento tiránico, presión laboral y violencia explícita).





UGT

METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

La Ley de Prevención recoge la obligación principal de evitar los riesgos y si no se puede evitar, evaluarlos. Para cumplir esta obligación las empresas y organizaciones disponen de varios métodos y técnicas de evaluación de riesgos psicosociales.

Las técnicas de evaluación cuantitativas más conocidas son el FPSICO o el CoPsoQ-ISTAS21. Las técnicas cualitativas más utilizadas son la observación, las entrevistas o los grupos de discusión. Según el Reglamento de los servicios de prevención, RD 39/1997, las empresas deben utilizar normas UNE, Guías del INSST, normas internacionales o guías de otras entidades de reconocido prestigio. Según este criterio, presentaremos en esta guía el método FPSICO del INSST.

MÉTODO DE EVALUACIÓN FPSICO

La evaluación de los factores psicosociales, como toda evaluación de riesgos, es un proceso complejo que conlleva un conjunto de actuaciones o etapas sucesivas interrelacionadas. Se pueden distinguir las siguientes fases (INSST, NTP450):

- Identificación de los factores de riesgo.
- Elección de la metodología y técnicas de investigación que se han de aplicar.
- Planificación y realización del trabajo de campo.
- Análisis de los resultados y elaboración de un informe.
- Elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención.
- Seguimiento y control de las medidas adoptadas.



UGT

METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

FPSICO es una aplicación informática que mide la exposición en nueve factores psicosociales mediante 89 preguntas:

- Tiempo de trabajo (TT)
- Autonomía (AU)
- Carga de trabajo (CT)
- Demandas psicológicas (DP)
- Variedad/contenido (VC)
- Participación/Supervisión (PS)
- Interés por el trabajador/Compensación (ITC)
- Desempeño de rol (DR)
- Relaciones y apoyo social (RAS)

El cuestionario puede ser completado en papel o en soporte informático. Una vez que se tienen las respuestas la aplicación FPSICO genera dos tipos de informe: agrupado y comparativo. En el informe agrupado se presentan los factores psicosociales con los resultados completos de los cuestionarios. Se puede filtrar por niveles que se hayan decidido anteriormente (puesto o centro de trabajo, sexo, turno).

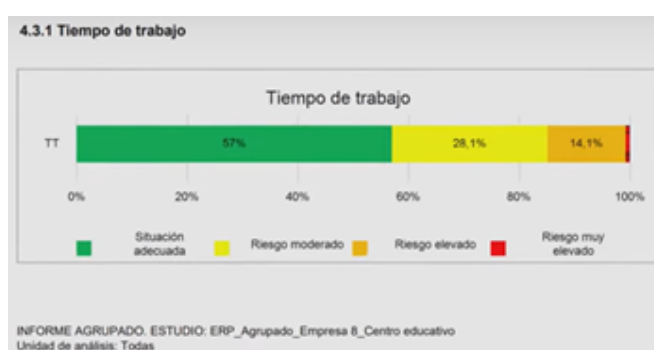




El programa establece cuatro niveles de riesgo que se expresan en colores: verde situación adecuada, amarillo riesgo moderado, naranja riesgo elevado y rojo muy elevado. Cuanto mayor sea el riesgo, más probabilidad de que las personas trabajadoras padezcan consecuencias negativas en su salud y bienestar.

NIVEL DE RIESGO	COLOR
Situación adecuada	Verde
Moderado	Amarillo
Elevado	Naranja
Muy elevado	Rojo

En este informe, se desglosan los resultados factor a factor, por ejemplo, para el factor tiempo de trabajo.



En el informe comparativo los resultados se analizan desglosando los resultados por unidades de análisis. Sirve para afinar el análisis que se ha hecho con el informe agrupado. Por ejemplo, en el factor Variedad /Contenido podemos ver los resultados según la variable trabajo a turnos.





UGT

MEDIDAS PREVENTIVAS

MEDIDAS PREVENTIVAS

Una vez identificados y evaluados los riesgos, la empresa debe proponer y realizar medidas preventivas que impidan que esos riesgos se materialicen en daños para la salud. Estas medidas se pueden agrupar en: medidas generales y medidas por tipo de riesgo.

MEDIDAS GENERALES

Protocolos y procedimientos: Se trata de herramientas que las empresas y organizaciones deben tener establecidos para controlar los riesgos psicosociales, evitar la aparición de daños derivados de esos riesgos y si ha habido daños tener un método de corrección. El ejemplo más conocido son los protocolos frente al acoso sexual y por razón de sexo.

Para que un protocolo sea efectivo es necesario que la dirección de la empresa crea realmente en su utilidad y esté dispuesta a poner todos los medios necesarios para que se desarrolle adecuadamente dentro de las reglas que se establezcan en el mismo.

El protocolo deberá ser negociado con los/as delegados/as de prevención, se adaptará a las normas, costumbres y usos de la empresa, y deberá tener en cuenta los siguientes principios:

- **Claridad:** establecimiento de un procedimiento claro y conciso, comprensible para todas las personas trabajadoras.
- **Celeridad:** resolución en un plazo no superior a 20 días naturales desde el inicio del procedimiento.



- **Discreción y confidencialidad:** la información que se trate durante el procedimiento será confidencial y se gestionará de manera prudente y cautelosa.
- **Diligencia en la investigación de las quejas:** El personal encargado de llevar a cabo la investigación de los hechos (comisión de evaluación) deberá haber recibido una adecuada formación en materia de riesgos psicosociales.
- **Principio de audiencia o contradicción:** el procedimiento debe asegurar la posibilidad de defensa de la persona denunciada.
- **Imparcialidad:** se debe asegurar que las personas con funciones de investigación y decisión dentro del protocolo actúen de manera objetiva, pudiéndose establecer casos o situaciones de revocación de las personas encargadas de desarrollar estas funciones.
- **No tolerar falsas acusaciones:** establecer que, si queda demostrado que una acusación es falsa y se realizó con mala fe, se aplicarán las medidas disciplinarias correspondientes.
- **Derecho de indemnidad:** Garantizar que no se va a adoptar ninguna medida de represalia contra la víctima que ha solicitado la tutela de sus derechos.

Por otro lado, el protocolo deberá incluir:

- El alcance o ámbito de aplicación.
- Recoger todas aquellas conductas que no se permiten en la organización, con su definición y ejemplos que pueden dar lugar a la puesta en marcha del protocolo.
- Cauces y vías de activación del protocolo: correo electrónico, buzón, número de teléfono u otros.



UGT

MEDIDAS PREVENTIVAS

- Identificación de los componentes del órgano gestor (comisión de investigación), así como de sus funciones.
- Posibles medidas cautelares que se adoptarán mientras se tramita el procedimiento.
- Modelos de documentos que se utilizarán durante el proceso: escrito de iniciación, informe de la comisión, informe de resolución u otros que se consideren necesarios.

La vigilancia de la salud: Dentro de las actividades de vigilancia de la salud, el servicio médico analizará los riesgos psicosociales junto con el resto de riesgos. En particular, los servicios de prevención deben estudiar, cuando tengan conocimiento de ello, las enfermedades susceptibles de estar relacionadas con el trabajo con el objetivo de poder identificar cualquier relación entre las causas de la enfermedad y los riesgos para la salud que puedan presentarse en los lugares de trabajo.

Formación e información: La empresa proporcionará formación e información sobre los riesgos psicosociales y las medidas preventivas que adopte. Los contenidos y competencias que puede impartir la empresa pueden ser:

- Saber las obligaciones que tienen empleado/a y empleador/a respecto a la prevención de los riesgos psicosociales.
- Saber identificar los factores psicosociales y las causas que llevan a los riesgos psicosociales.
- Comprender qué es el estrés y por qué se produce. Identificar pautas de prevención e intervención sobre el estrés.



- Comprender qué es el burnout y por qué se produce. Identificar pautas de prevención e intervención sobre el burnout.
- Comprender qué es el acoso laboral y por qué se produce. Saber diferenciar entre los diferentes tipos de acoso. Conocer cómo se desarrolla el acoso dentro de una organización, así como las personas que intervienen en él. Identificar pautas de prevención e intervención en los diferentes tipos de acoso.
- Conocer la existencia de otros riesgos psicosociales, como el tecnoestrés y la adicción al trabajo. Entender cómo aparecen, por qué aparecen y cómo detectarlos. Identificar pautas de prevención e intervención en tecnoestrés y adicción al trabajo.
- Dotar a las personas de herramientas prácticas para la intervención individual en los distintos riesgos.

MEDIDAS POR TIPO DE RIESGO

Carga mental

Para prevenir la carga mental, se pueden adoptar las siguientes medidas organizativas y de carácter personal:

- Facilitar la formación necesaria para desempeñar de forma adecuada el trabajo.
- Reducir o aumentar la tarea para ajustarla a las capacidades de la persona.
- Recursos y ayudas eficaces para que la carga de atención y de memoria llegue a niveles que sean manejables.



UGT

MEDIDAS PREVENTIVAS

- Reorganizar el tiempo de trabajo (tipo de jornada, duración, flexibilidad) con pausas y descansos.
- Rediseñar el lugar de trabajo, adecuando espacios, iluminación, ambiente sonoro, etc.
- Establecer el contenido de la tarea de manera que favorezca el movimiento mental.
- De carácter personal: adquirir más formación y destreza y mejores habilidades de trabajo, etc.

Estrés laboral

Para evitar la aparición del estrés laboral se recomienda:

- **Rediseño** y cambio de las formas de organizar y gestionar las tareas
- La **rotación** en los trabajos más complejos y exigentes,
- La priorización de las tareas, asegurando suficientes recursos humanos para hacer frente a las demandas, previendo un tiempo suficiente para el descanso y la recuperación y proporcionando apoyo y competencias profesionales a las personas trabajadoras.
- Formación e información sobre **estilos de mando** comunicativos y participativos.
- Vigilancia de la salud para anticipar la aparición de estrés.
- Promoción de **hábitos de vida saludable**, alimentación, ejercicio físico...

Las empresas y los/as trabajadores/as deben ser conscientes y estar informados sobre las causas y consecuencias del estrés laboral.



UGT

MEDIDAS PREVENTIVAS

Tecnoestrés

Las medidas más habituales para el control del tecnoestrés pueden ser organizativas y técnicas:

- La empresa debe asegurar que las personas que teletrabajan **no realicen un exceso de horas** de trabajo y puedan separar su vida personal y profesional.
- Crear equipos de apoyo que trabajen problemas específicos como las continuas innovaciones de las TIC.
- Información y comunicación clara y veraz para que el personal conozca las tecnologías de sus puestos evitando rumores, resistencias por miedo a no controlar los cambios tecnológicos.
- Formación adecuada que asegure que los conocimientos puedan aplicarse al puesto de trabajo y asimilar de forma controlada el uso laboral de las TIC.
- Control y gestión del **clima laboral** y de la cultura organizativa con un apoyo de la dirección sobre la gestión y organización de la empresa.
- Constituir **puestos sanos ergonómicamente**: iluminación, silla, mesa, pantalla, teclado...
- Fomentar las aportaciones personales de las personas trabajadoras mediante reuniones periódicas.
- **Poner límites al uso de las tecnologías** de la información para el teletrabajo y la desconexión fuera de las horas de trabajo mediante una política de uso razonable de las herramientas tecnológicas que evite el riesgo de fatiga informática.



UGT

MEDIDAS PREVENTIVAS

- Adaptación de las herramientas informáticas a las características de las personas trabajadoras, facilitando la comprensión, el idioma, la interacción trabajador/a-tecnología,...
- Fomentar un acercamiento positivo, tanto de las personas trabajadoras experimentadas como con las menos entendidas en su uso.

El burnout o síndrome de estar quemado

Las principales medidas preventivas a nivel organizativo e interpersonal para evitar el burnout o síndrome de estar quemado son:

- Fomentar la **colaboración, participación**, comunicación y trabajo en equipo.
- Promover la seguridad en el empleo.
- Formar y elegir **estilos de mandos** participativos y democráticos.
- Establecer programas de trabajo que relacionen los objetivos de la organización con los percibidos.
- Información, formación y desarrollo de expectativas profesionales.
- Analizar y definir los puestos de trabajo, sus objetivos, competencias y responsabilidades.
- Aumentar el grado de autonomía y control del trabajo, descentralizando la toma de decisiones.

A nivel individual:

- Formación en **habilidades sociales**.
- Técnicas de auto relajación y gestión psicológica.



UGT

MEDIDAS PREVENTIVAS

Violencia física en el lugar de trabajo

Un centro de trabajo con alto riesgo de violencia tiene que tener un código de conducta y directrices para identificar, prevenir y gestionar la violencia, además de ofrecer formación e información al personal sobre dicho código de conducta y directrices.

Para cualquier incidente o emergencia crítica debe estar planificada una respuesta coordinada, es decir, una respuesta que relaje la situación, resuelva cualquier confusión con prontitud y minimice la probabilidad de un daño prolongado para las personas trabajadoras.

Medidas para el diseño del entorno laboral para evitar la violencia de terceros y proteger al personal:

- Instalación de **dispositivos de seguridad** como alarmas, vías de evacuación...
- Controles de seguridad que dificulten el acceso al agresor. Monitorizar las zonas de mayor riesgo. Ubicar al personal en zonas de seguridad y con acceso restringido.
- En relación a la organización del trabajo, se debe **evitar la sobrecarga** cuantitativa y cualitativa del trabajo que impida la supervisión y vigilancia del puesto de trabajo.
- **Procedimientos** de atención al cliente.
- Estilos de mando respetuosos.
- **Protocolo de actuación** específica para este tipo de emergencias.



UGT

MEDIDAS PREVENTIVAS

Acoso moral, mobbing o acoso psicológico; acoso sexual; acoso por razón de sexo y acoso discriminatorio

Las organizaciones deben prever y gestionar la aparición de las conductas de acoso. Las medidas preventivas más adecuadas son:

- Establecer **políticas antiacoso, códigos de conducta** y procedimientos para tratar de evitar y solventar posibles situaciones de acoso que también incluyan los supuestos de ciberacoso.
- Para desarrollar estos **procedimientos** se incluirá formación e información sobre las conductas permitidas y las no permitidas.
- Establecer **sistemas de comunicación** eficaces que inviten a notificar conductas inaceptables y de acoso.
- Promover **estilos de mando** que faciliten prácticas de buenos tratos a las personas, por ejemplo el liderazgo democrático.
- Diseñar tareas de acuerdo a los **principios de igualdad y no discriminación**, lo que incluye una definición de categorías profesionales que no hagan distinción por sexo, edad, o cualquier otro motivo.
- Plantear y promover **relaciones sociales sanas** en el entorno de trabajo.



