

Seguridad y Salud en mi Trabajo



*Manual de Buenas Prácticas
Factores Psicosociales*

SEGURIDAD Y SALUD EN MI TRABAJO

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS

FACTORES PSICOSOCIALES



Fraternidad
Muprespa

Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades
Profesionales de la Seguridad Social N° 275



© FRATERNIDAD - MUPRESPA

Reservados todos los derechos
Depósito Legal: M-39184-2004
Imprime: GSM Impresores, S.A.
General Ricardos, 13 · 28019 Madrid
Tel.: 914 725 897 - Fax: 914 722 768
Edición: MARZO 2008

FACTORES PSICOSOCIALES

Í N D I C E

1- INTRODUCCIÓN: VISIÓN INTEGRAL E INTEGRADA DE LA PREVENCIÓN.	6
1.1.- <i>Visión global de la prevención</i>	6
1.2.- <i>Contexto legal de la prevención en España.</i>	8
2- IMPORTANCIA DE LA ERGONOMÍA Y PSICOSOCIOLOGÍA EN EL AMBITO DE LA PREVENCIÓN.	12
2.1.- <i>Referencias básicas.</i>	12
2.2.- <i>Factores de riesgo psicosociales.</i>	17
2.2.1.- <i>Factores relacionados con el ambiente de trabajo.</i>	18
2.2.2.- <i>Factores relacionados con configuración del puesto.</i>	19
2.2.3.- <i>Factores relacionados con las características del trabajo.</i>	20
2.2.4.- <i>Factores relativos a la organización.</i>	23
2.2.5.- <i>Condiciones relativas a la persona.</i>	26
2.2.6.- <i>Factores extralaborales</i>	28
2.3.- <i>Efectos positivos y negativos sobre la persona, trabajo y empresa.</i>	28
2.4.- <i>Actuación.</i>	30
2.4.1.- <i>Enfoque organizacional</i>	34
2.4.2.- <i>Técnicas de control y modificación de respuestas desadaptativas (orientadas al trabajador)</i>	42
2.5.- <i>Algunos métodos de evaluación de factores psicosociales</i>	46





OBJETIVOS

- ▶ Tomar conciencia de la importancia de la psicología y ergonomía en prevención.
- ▶ Conocer e identificar los factores psicosociales inmersos en la empresa, los efectos que de ellos se derivan, y el contexto legal.
- ▶ Concebir la situación laboral como un todo, en el cual todos los factores implicados interaccionan, pudiendo afectar a la salud y satisfacción del trabajador.
- ▶ Identificar los factores de riesgo de origen psicosocial, tomar conciencia de sus repercusiones y analizar de qué manera afectan y por qué.
- ▶ Fomentar una cultura preventiva en relación a los factores de origen psicosocial. Conocer algunas recomendaciones al respecto.

INTRODUCCIÓN: VISIÓN INTEGRAL E INTEGRADA DE LA PREVENCIÓN

1.1 Visión global de la Prevención

La **Prevención de riesgos laborales** trata de poner en funcionamiento una serie de actividades con objeto de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo. Para ello se ha de **analizar la situación de trabajo de forma contextualizada y global, valorando los distintos componentes** que en ella se encuentran inmersos de una **forma integral e integrada**.



La empresa y los trabajadores nos encontramos inmersos en un contexto social, económico, político, y legal, que marca unas pautas a las cuales nos tenemos que adaptar. No es realista ni objetivo olvidarnos de este contexto y mirar a la empresa (gestión, política, cultura, trabajadores, condiciones, etc.) desde un punto de vista parcial y aislado.

Del mismo modo, la Prevención de Riesgos Laborales hay que abordarla desde una perspectiva global e integrada en un marco más amplio que la propia empresa, pero a la vez contemplando las características específicas de esta última.

El desarrollo y evolución de las organizaciones implica progreso tecnológico, pero éste sólo es posible si se desarrolla y progresa también el factor humano. Aquí se pone de relieve, la importancia del papel de la Psicología Aplicada en la Prevención de Riesgos Laborales.

Un objetivo prioritario en la gerencia de toda empresa debe ser la mejora de la salud global de los trabajadores así como del ambiente laboral en que se encuentran inmersos. **Los factores psicosociales** son numerosos, complejos, de diferente naturaleza y difíciles de entender, dado que **no sólo están formados** por diversas **variables del entorno laboral**, aspectos organizativos, tipo de tarea, etc. sino que además, **representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador.**

Las condiciones de trabajo influyen de forma inevitable en el estado de salud general del trabajador así como en el rendimiento del mismo, satisfacción, etc. por lo que desde un punto de vista preventivo, es necesario determinar cuáles son esas condiciones de trabajo y de qué forma pueden afectar a la salud del trabajador y a la empresa. Por ello, evaluar lo más objetivamente posible las condiciones de trabajo de cada trabajador y analizar en qué medida se ve afectada su salud (bienestar físico, psíquico y social O.M.S), son temas que desde hace tiempo suscitan el interés de las empresas

La utilización de herramientas (métodos) de evaluación de riesgos psicosociales, permite llevar a la práctica y hacer realidad la **intervención preventiva psicosocial**, siendo ésta de mayor calidad, más objetiva y adecuada.

Algunos de los trastornos recogidos por los servicios médicos que parecen ir en aumento (hipertensión, úlcera gástrica, infarto de miocardio, trastornos psíquicos, etc., así como trastornos emotivos o alteraciones del comportamiento, trastornos del sueño, tensión, nerviosismo, ansiedad, depresión, sensación de fatiga crónica, falta de concentración, dolores de cabeza, etc.) y en muchas ocasiones, se asocian a las condiciones de trabajo, lo que nos plantea una posible relación de éstas anomalías con los altos índices de absentismo, rotación y accidentalidad que se obtienen en algunas empresas.

La OIT afirma que **el coste de los problemas de salud mental relacionados con el trabajo**, incluido el estrés, representa el **3% del PIB** de la UE.

En España la IV Encuesta nacional de condiciones de trabajo, realizada por el INSHT, refleja que **del total de consultas médicas solicitadas por los trabajadores en el año 2000**, el 20% se debieron a lesiones relacionadas con el trabajo, y de ese porcentaje el **4,6%** estaban **relacionadas con el estrés**.

Es evidente que la depresión, el estrés, etc., producen unos costes muy altos a las empresas convirtiéndose en el segundo problema de salud detrás de las enfermedades vasculares. Si las empresas no se preocupan por adaptar las condiciones psicosociales desfavorables: adecuar el ritmo y dificultades del trabajo a la persona, sin tener en cuenta sus horarios, salarios, cualificación, posibilidad de desarrollo personal, carga física, carga mental, estabilidad en el empleo, y demás factores organizacionales y psicosociales, pronto pasará a ser el principal problema.

1.2 Contexto legal de la prevención en España

(Internacional, europeo, nacional)



España, como país miembro de la OIT ratificó el Convenio 155/1981, sobre Seguridad y Salud de los trabajadores y el Medio Ambiente de Trabajo.

Por otra parte, como **miembro de la UE**, traspone sus directivas con el fin de armonizar la legislación en materia preventiva.

En 1989 se aprueba la **Directiva del Consejo 89/391/CEE, “Directiva Marco”** sobre aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad de los trabajadores en el contexto laboral, en la cual queda establecido como obligación de todo empresario la adopción de las medidas necesarias para proteger la seguridad y salud de los trabajadores, planificando la prevención de una forma integral y coherente.





La Ley de prevención de Riesgos Laborales (L.P.R.L. 31/1995), traspone al Derecho español la **Directiva Marco 89/391/CEE**, incorporando a su vez disposiciones de otras Directivas.

La **L.P.R.L. 31/95** exige que la actividad preventiva esté integrada en el conjunto de las actividades de la empresa (procesos técnicos, organización, condiciones en que se realiza el trabajo, etc.) y en todos los niveles jerárquicos de la organización.



Esta Ley regula las actuaciones a desarrollar por las Administraciones Públicas, así como por los empresarios, los trabajadores, las organizaciones representativas, mutuas, etc.

VALORACIÓN Y TRATAMIENTO INTEGRAL DEL CONTEXTO LABORAL

La prevención debe ser gestionada en la empresa de una forma **integral y coherente**, abarcando a la **organización como un todo**, en el cual **todos sus componentes están interrelacionados**, por lo tanto hay que adoptar una **concepción de conjunto** del medio de trabajo, que sobrepasa a una visión parcial tanto del contexto laboral como de la prevención.

La **interacción entre trabajador y condiciones de trabajo** (características de los locales, equipos, agentes físicos, químicos y biológicos, organización, comunicación, etc.) produce unos **efectos**, que pueden ser **positivos o negativos** tanto a **nivel personal como empresarial**.

Entre los **positivos** podríamos citar: satisfacción, productividad y calidad del producto, entre otros.





También se pueden derivar **efectos negativos** para la salud de las personas (lo cual repercute negativamente en la empresa) y en este caso hablamos de daños derivados del trabajo, conocidos como accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y trastornos relacionados con el trabajo.

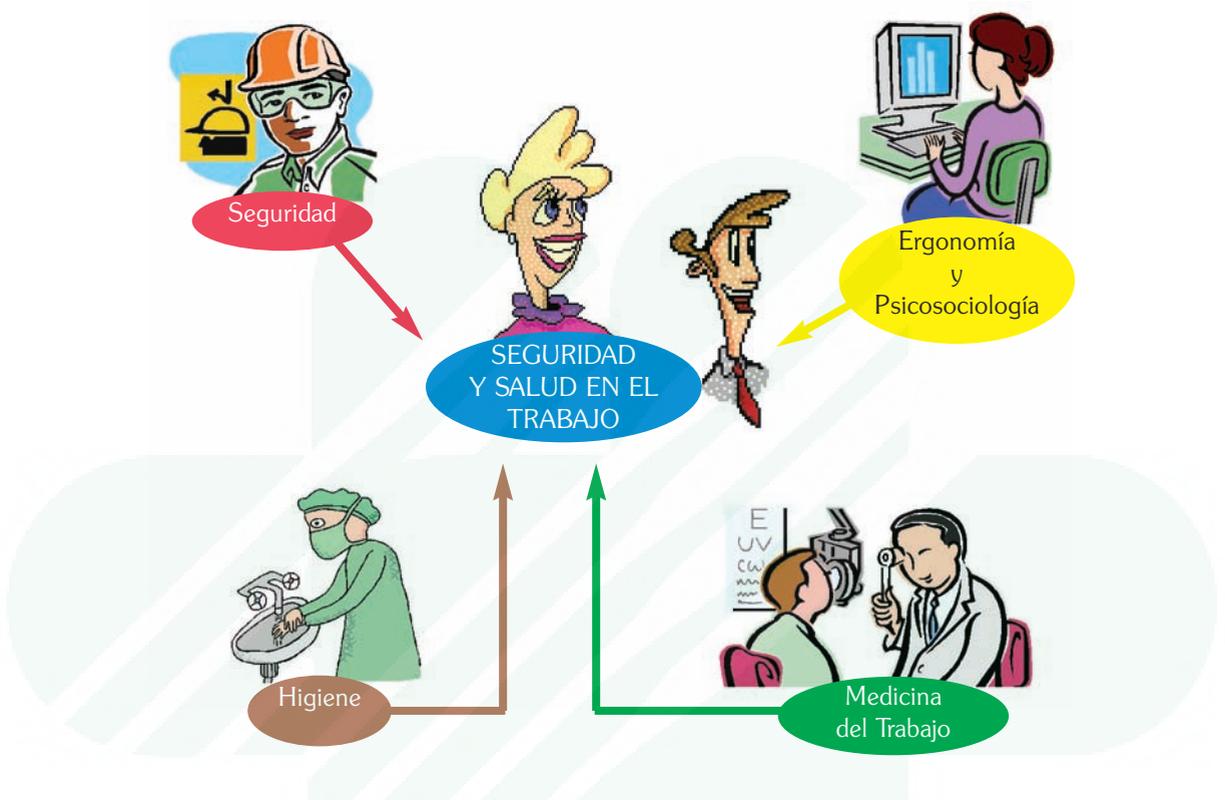


Es necesario, por tanto, **abordar la prevención desde la multidisciplinariedad e interdisciplinariedad**. Ya que el estudio del contexto laboral se realiza desde las siguientes cuatro especialidades preventivas:

- ▶ Seguridad en el trabajo.
- ▶ Higiene industrial.
- ▶ Ergonomía y psicología aplicada.
- ▶ Medicina del trabajo.

Aunque cada una de ellas está orientada en función de unos objetivos específicos, todas tienen una meta común: **la Seguridad y Salud en el trabajo**.

ASESORAMIENTO Y APOYO INTEGRAL



El establecimiento de una actuación integral e integrada de la prevención de riesgos laborales, precisa de la intervención de la psicología en estrecha colaboración con los especialistas de las diferentes disciplinas preventivas: **Seguridad, Higiene, Ergonomía y Medicina del trabajo**, que aportan con sus conocimientos, una visión técnica y complementaria en cada una de sus materias.

Para introducir esta visión en el ámbito de la empresa es necesario fundamentalmente:

- ▶ Conocer y cumplir la legislación vigente en materia preventiva.
- ▶ Gestionar de forma integral la Prevención.
- ▶ Adquirir una cultura preventiva.

IMPORTANCIA DE LA ERGONOMÍA Y PSICOSOCIOLOGÍA EN EL ÁMBITO DE LA PREVENCIÓN

Comentada la importancia de una prevención global, vamos ahora a referirnos en concreto a los factores ergonómicos y de naturaleza psicosocial cuyo análisis, valoración y tratamiento son necesarios para una prevención coherente, integrada, y por lo tanto, eficaz.

La ergonomía y la psicología en el ámbito de la Prevención son muy importantes para una visión de conjunto de la situación laboral y han de trabajar de forma interdisciplinar junto a las demás especialidades para que la prevención sea integral. Esta importancia es reconocida en nuestro marco jurídico, en el cual queda patente, tal y como exponemos en el punto 2.1.

La información, formación y sensibilización respecto a estos factores en el ámbito laboral es una labor necesaria para que la sociedad en su conjunto, la empresa y los trabajadores seamos conscientes de su importancia y colaboremos activamente en su tratamiento, a lo cual Fraternidad Muprespa quiere contribuir con este manual.

2.1 Referencias básicas

Ya en 1946, la **Organización Mundial de la Salud** apuntaba la importancia de los factores ergonómicos, psicológicos y sociales, definiendo la **Salud** como “el estado de completo **bienestar físico, mental y social**” y no solamente la ausencia de afecciones y enfermedades”. (OMS, 1946).

En 1984, el comité conjunto **OIT/OMS** publica el informe “Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control”, que se convertirá en la guía de actuación para ambos organismos.



En 1993 tiene lugar el encuentro internacional “estrés en el trabajo: una llamada a la acción”, organizada por la **Fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida y de trabajo**, con sede en Dublín, aporta otra serie de recomendaciones como la mejora del contenido y organización, así como del control de los cambios.

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral de EE.UU. (**N.I.O.S.H**), basándose en experiencias y recomendaciones suecas, holandesas, y de otros países del norte de Europa, en los cuales la investigación y la actuación de los Gobiernos en materia de estrés en el trabajo no ha dejado de crecer, establece medidas preventivas en los lugares de trabajo (horario de trabajo, participación, control, carga, contenido de tarea, roles, etc.).

EN ESPAÑA

Aunque la influencia de los factores psicosociales en el ámbito laboral es evidente, siempre habían sido los grandes marginados en el campo de la prevención de riesgos laborales.

Anterior a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL), no había nada legislado en nuestro país que hiciera referencia a dichos factores. La LPRL ha significado una ampliación del concepto de salud laboral, considerando como factores de riesgo para la salud de los trabajadores el global de las condiciones de trabajo.

La **Ley de Prevención de Riesgos Laborales y el Reglamento de los Servicios de Prevención**, hacen énfasis en el tratamiento integrado, integral e interdisciplinar de la prevención, expresándolo formalmente y desarrollando este punto de vista a lo largo de todos sus artículos.

Citamos aquí algunos puntos que justifican la integración del punto de vista psicosocial y ergonómico en la prevención de riesgos laborales:

Referencias en la LPRL (31/95): Algunas consideraciones generales básicas

- ▶ Introduce la consideración de global de las condiciones de trabajo como factores de riesgo para salud de los trabajadores.
- ▶ Contempla las 4 disciplinas.
- ▶ Planificación y coherencia en prevención.

- Adaptación del trabajo a las personas.
- Las exigencias psicofisiológicas de las tareas y condiciones de trabajo serán acordes a las características personales y estados transitorios.

La ley establece entre otras, como **obligación del empresario**:

Artículo 2:

- Hace referencia al objeto y carácter de la norma que es “**promover la seguridad y salud de los trabajadores**” mediante la aplicación de medidas y desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo.”

Artículo. 4. DEFINICIONES.

- **Prevención:**

Se define como: “conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo”.

- Respecto a los **riesgos laborales y daños derivados del trabajo:**

“Como riesgo laboral se entiende la posibilidad de que el trabajador sufra un daño derivado del trabajo y como tal daño se consideran las enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo.”

- Por **condición de trabajo** se entiende:

“Cualquier característica del trabajo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud del trabajador”.

Quedan específicamente incluidas en esta definición:

- a) Características generales de los locales, instalaciones y equipos.
- b) Agentes físicos, químicos y biológicos presentes en el ambiente de trabajo.
- c) Procedimientos para la utilización de los agentes citados anteriormente.
- d) Todas aquellas otras características del trabajo, incluidas las relativas a su organización y ordenación.

Artículo. 17.

- ▶ Los equipos de trabajo y de protección individual han de ser adecuados y estar adaptados al trabajador y al trabajo a realizar.

Artículo. 15.

La necesidad de considerar los **factores psicosociales** en el diseño de los puestos de trabajo está recogido en los apartados d) y g) del Artículo 15 de L.P.R.L.:

- ▶ D) “**Adaptar el trabajo a la persona**, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como a la elección de equipos, métodos de trabajo y de producción, con miras particular a adecuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos del mismo en la salud.”



- ▶ G) “**Planificar la prevención**, buscando un conjunto coherente que integra en ella la **técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales** en el trabajo.”

- ▶ **Evaluación de Riesgos:** La evaluación inicial se realiza con carácter general, teniendo en cuenta la naturaleza de la actividad laboral y las características de las personas que puedan hacerles especialmente sensibles ante ciertos riesgos (estado biológico conocido, incluyendo la discapacidad física, psíquica o sensorial, mujeres embarazadas o en periodo de lactancia, menores, o situaciones transitorias, etc.). Igual evaluación tendrá lugar con motivo de elección de equipos, materias, acondicionamiento de locales, adecuación al puesto, capacitación de la persona, etc.



- **Acciones preventivas:** las que se vean como necesarias a partir de la evaluación de riesgos, incluidas las relacionadas con los métodos de trabajo y de producción.
- **La vigilancia de la salud** ha de realizarse en función de los riesgos inherentes al trabajo.



Referencias en el Reglamento de los Servicios de Prevención:

Haciéndose eco de esta visión global de la prevención propuesta por la LPRL, el **Reglamento de los Servicios de Prevención** (R.D. 39/1997, de 17 de enero) contempla las disciplinas y especialidades preventivas a cubrir en PRL, entre las cuales figura la psicología y ergonomía. Estableciendo también la formación que se precisa en esta materia a la hora de asumir y desarrollar las funciones preventivas.

Si como bien vemos la ergonomía y psicología son reconocidas como técnicas preventivas con la misma importancia que el resto, la Ley aun sigue siendo muy general respecto a estos temas. Mientras las otras disciplinas han sido desarrolladas mediante los correspondientes reglamentos que fijan y concretan aspectos más técnicos, en lo referente a éste área no ha habido el mismo impulso. Es justo comentar que poco a poco va todo esto está cambiando, otorgando a esta disciplina la importancia que merece.

Hay múltiples alusiones en los diversos Decretos a cuestiones relativas, pero aún no hay ninguno específicamente sobre estos temas, a excepción del R.D. 488/97 sobre disposiciones mínimas de Seguridad y Salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización, en el cual se puede observar un enfoque básicamente ergonómico.

Si bien en temas específicos de psicología no hay nada legislado, sí existen recomendaciones de profesionales en la materia y organismos especializados que nos aportan documentos muy interesantes. Cabe resaltar las Recomendaciones del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (notas técnicas, documentos divulgativos, etc.), entre otras se encuentran:

Algunas Recomendaciones del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

- NTP 74: Confort-térmico método para su evaluación. 1983.
- NTP 212: Evaluación de satisfacción laboral: métodos directos e indirectos. 1988.
- NTP 213: Satisfacción laboral: encuesta de evaluación. 1988.
- NTP 290: El síndrome del edificio enfermo: cuestionario para su detección. 1991.
- NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción laboral. 1995.
- NTP 443: Factores Psicosociales: metodología de evaluación. 1997.
- NTP 444: Mejora del contenido de trabajo, rotación, ampliación y enriquecimiento de tareas. 1997.
- NTP 450: Factores Psicosociales: fases para su evaluación.1997.
- NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo (I). 2003.
- NTP 604: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo (II). 2003.

2.2 Factores de Riesgo Psicosociales

Hace referencia al **conjunto de exigencias y características** del trabajo, del medio ambiente del mismo y de la organización, que al **interaccionar** con las capacidades, situación personal, expectativas, cultura, actitudes y necesidades del trabajador, inciden negativamente en la salud de éste.

El **Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo** define los factores psicosociales como “aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al desarrollo del trabajo como a la salud (física, psíquica y social) del trabajador”.



En el contexto laboral en que nos movemos están presentes gran cantidad de factores, que están interactuando y que nos pueden influir de una u otra manera. Ahora bien, dichos factores no nos afectan de la misma manera a todas las personas, ya que nuestras características personales nos pueden hacer más o menos vulnerables a ciertas situaciones, por lo que dichas características también son factores a tener en cuenta.

De forma resumida citaremos cuáles son los **principales factores de riesgo psicosocial** susceptibles de análisis, algo que resulta complejo por trabajar con elementos en muchos casos subjetivos, poco observables y bastante intangibles. En cualquier caso, y a pesar las dificultades y limitaciones propias que presentan, no debe eludirse la necesidad de análisis de estas condiciones existentes, puesto que constituyen indicadores relacionados con el riesgo de accidente de trabajo y trastornos en la salud.

Por tanto, una política preventiva empresarial puede resultar insuficiente e ineficaz sin la consideración de estos factores.

Por ello exponemos a continuación, de forma no exhaustiva, algunos de estos factores inmersos en la situación laboral. **Pero ha de tener en cuenta que puede encontrar numerosas clasificaciones en cuanto a los factores de riesgo de origen psicosocial que pueden no coincidir con nuestra forma de presentarlos**, pero no por ello dejan de ser igual de válidas para su análisis, evaluación y comprensión del tema:

2.2.1. FACTORES RELACIONADOS CON EL AMBIENTE DE TRABAJO:

Teniendo en cuenta la Norma UNE 81-425-91 y el contenido de la Norma Internacional ISO 6385, se define el **ambiente de trabajo** como el conjunto de elementos físicos, químicos, biológicos, sociales y culturales que rodean a una persona en un espacio de trabajo. En este apartado nos centraremos en los tres primeros, que actualmente son considerados factores estresores importantes (en el ambiente de trabajo) por los efectos que pueden producir.

Entre otras condiciones ambientales que pueden ser motivo de insatisfacción, falta de confort e incluso llegar a afectar a la salud del trabajador (fatiga visual, dolores musculares, mareos, alergias, etc.) se encuentran:

Condiciones ambientales

- ▶ Exposición a agentes **QUÍMICOS**: humo, polvo, vapores (gasolina...), disolventes, desinfectantes, etc.



- Exposición a agentes **FÍSICOS**: ruido (fuentes: del exterior, sistemas de ventilación, climatización, equipos de oficina, personas, etc.), vibraciones, condiciones termohigrométricas (temperatura, humedad relativa y calidad del aire), radiaciones, iluminación (reflejos, sobre iluminación, deficiente iluminación, ...), espacio físico, etc.



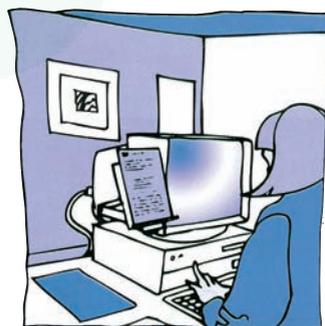
- Exposición a agentes **BIOLÓGICOS**: (virus, bacterias, etc.).



2.2.2. FACTORES RELACIONADOS CON LA CONFIGURACIÓN Y DISEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO:

El diseño del puesto de trabajo pretende conseguir la correcta adecuación de las medidas geométricas del puesto de trabajo a las características corporales del trabajador, así como adaptar aquellos aspectos que tienen que ver con la forma de presentar la información (definición de pantallas, diseño, etc.) y datos o elementos a manejar durante el desarrollo del trabajo. Estos factores ejercen una importante influencia sobre el trabajador, y aunque son considerados generalmente como ergónomicos, si no son los adecuados despiertan tensiones u otros efectos como fatiga mental, estrés, etc., por ello nosotros los consideramos en el tema psicosocial:

- **EQUIPO DE TRABAJO**: maquinaria, pantalla de visualización, vehículo, etc.
- **POSICIÓN DE TRABAJO**: de pie, agachado, sentado, encorvado, con los brazos en alto, etc.
- **MOBILIARIO**: silla, mesa dimensiones, color, mate, con brillos, etc.



- ▶ **ESPACIO DE TRABAJO Y DIMENSIONES DEL PUESTO:** espacio libre bajo la mesa, anchura para realizar movimientos, distancias personales, densidad de ocupación, etc.
- ▶ **FORMA DE PRESENTAR LA INFORMACIÓN:** complejidad del sistema informático, documentos, definición de pantallas, etc.
- ▶ **PLANOS Y ALCANCE:** son los elementos que normalmente utiliza el trabajador por contacto visual o directo con manos y pies, pueden ser cortos, largos, etc., disposición espacial de los elementos de trabajo, distancias, etc.

2.2.3. FACTORES RELACIONADOS CON LAS CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO. LA TAREA:

LA TAREA

La actividad laboral puede resultar, satisfactoria, gratificante e interesante o puede llegar a convertirse en un acto monótono, aburrido e ingrato.

En el diseño de una tarea, se han de tener en cuenta un **grupo de factores que si no son los adecuados** (no ofrecen posibilidades de desarrollo, monotonía, falta de autonomía, etc.) pueden llegar a convertirse en desencadenantes de trastornos para la salud de la persona (fatiga, trastornos fisiológicos, tensiones, tendencia a la depresión,...) y/o fuente de insatisfacción laboral e incluso contribuir a un accidente. Destacaremos los siguientes:

▶ **CARGA DE TRABAJO:**

Contenido:

- Variedad de las tareas: repetitividad, monotonía, falta de variedad de tareas, etc.
- Complejidad: esfuerzo físico o psíquico requerido, precisión (sensorial, motriz, o cognitiva), importancia de las consecuencias de los errores, posición de trabajo, etc.
- Tipo de tarea: cognitivo, físico, etc.

- *Importancia del trabajo*: significado del trabajo en sí mismo, para otros, para el que lo efectúa, estatus social reconocido o no, etc.

Carga cuantitativa y/o cualitativa:(subcarga, sobrecarga, etc.):

- *Sobrecarga de trabajo*: aparece cuando el volumen de trabajo, la complejidad de la tarea y el tiempo disponible para realizarla, están por encima de la capacidad del trabajador para responder a la tarea. Cuando la exigencia cognitiva a la persona excede los límites del individuo y se realiza un uso excesivo en tiempo y/o intensidad de funciones cognitivas, puede generar al trabajador fatiga mental. Cuando se sobrepasan los límites del trabajador en tareas que implican un trabajo muscular aparecerá la fatiga física.

CARGA POR EXCESO +	
SOBRECARGA CUANTITATIVA	CANTIDAD DE TRABAJO EXCESIVA
SOBRECARGA CUALITATIVA	COMPLEJIDAD DE LA TAREA EXCESIVA ALTAS DEMANDAS INTELECTUALES

- *Infracarga de trabajo*: se da cuando el volumen de trabajo está muy por debajo del necesario para mantener el mínimo nivel de activación en el trabajador o la tarea no implica ningún compromiso mental resultando para el trabajador insuficiente y aversiva.

CARGA POR DEFECTO -	
INFRACARGA CUANTITATIVA	CANTIDAD DE TRABAJO INSUFICIENTE
INFRACARGA CUALITATIVA	LA TAREA DEMASIADO SENCILLA BAJAS DEMANDAS INTELECTUALES

Ritmo:

Tiempo requerido para la realización del trabajo. Los factores más significativos que pueden estar determinando el ritmo laboral en un puesto son: trabajar con plazos ajustados, exigencia de rapidez en las tareas, recuperación de retrasos, velocidad automática de una máquina, competitividad entre compañeros, normas de producción, cantidad de trabajo a realizar, control jerárquico directo con presiones de tiempo, etc.

- ▶ **RECURSOS DISPONIBLES PARA LA REALIZACIÓN DE LAS TAREAS:** disposición de medios, necesidad de incorporar nuevas tecnologías, etc.
- ▶ **AUTONOMÍA:** el grado o posibilidad de control en la realización del trabajo en cuanto a toma de decisiones, pausas, forma de realizar el trabajo, etc.
- ▶ **GRADO DE RESPONSABILIDAD.**
- ▶ **DESEMPEÑO DE ROLES:** (rol de un individuo en una organización). El “rol” es uno de los elementos principales en la vida de un grupo. A grandes rasgos sería la conducta social consecuente del papel designado para desempeñar en una empresa. Por el hecho de ocupar una posición, recaen sobre la persona unas expectativas de conducta que especifican los comportamientos considerados como adecuados que se deben emitir. En cuanto a los factores de riesgo que nos podemos encontrar relacionados con el desempeño de roles:

Ambigüedad de rol:

Da lugar cuando la Información y/o pautas de actuación que recibe la persona de mandos superiores e intermedios acerca del trabajo que se está realizando, objetivos y responsabilidades, son poco claras, incompletas y poco concisas (puede provocar tensión, quejas, ansiedad insatisfacción, etc.) Se han de cuidar por tanto los siguientes aspectos:

- Definición de funciones.
- Prioridades en cuanto a la tarea.
- Competencias.
- Límites del cargo.
- Procedimientos.
- Cómo realizar las tareas.
- Criterios de evaluación de rendimiento.
- Relaciones con superiores.
- Relaciones con otros departamentos.
- Autoridad, etc.

Conflicto de rol:

Se da cuando existe una contradicción entre las demandas de la organización y los valores personales o discrepancias entre los distintos roles (demandas incompatibles o incongruentes):

- Expectativas divergentes en la propia empresa.
- Incompatibilidad entre los roles individuales.
- Incompatibilidad entre valores personales y demanda del rol.

Cambio de rol:

Cuando la persona se somete a un cambio en cuanto a funciones a desempeñar, y/o a nivel jerárquico en la empresa (posición, estatus, etc.), puede suponer para ella un esfuerzo adicional físico y/o emocional.

- a) Estatus: cambios en los escalones de la jerarquía, Ej.: promoción a Director de Dpto.
- b) Tarea: cambios en cuanto a competencias, responsabilidades, funciones, sustituir temporalmente a un trabajador, etc.

Carga de rol:

Hace referencia a la cantidad de roles desempeñados por un mismo trabajador:

- a) **Sobrecarga de rol:** viene dada por un elevado número de roles a desempeñar. Un importante número de obligaciones supone una mayor implicación y mayor esfuerzo por parte de la persona que da lugar a una agotamiento físico y emocional.
- b) **Infracarga de rol:** viene dada por un desajuste entre las características individuales del trabajador y la cantidad de roles adquiridos, que están por debajo de:
 - Las capacidades del trabajador para poder desempeñarlos.
 - Las expectativas del mismo.

2.2.4. FACTORES RELATIVOS A LA ORGANIZACIÓN:

- **TIEMPO DE TRABAJO:** las condiciones temporales de trabajo pueden llegar a representar un obstáculo si partimos desde el punto de vista de la salud como proceso de ajuste entre persona y el medio que le rodea.



Una adecuada o inadecuada organización, planificación y distribución del tiempo de trabajo puede incidir positiva o negativamente en el desempeño de la actividad del trabajador, repercutiendo directa e indirectamente en él, en la empresa, y en su entorno.

Los factores a tener en cuenta son:

División y organización del tiempo de trabajo

- Jornada laboral: duración y distribución de la misma: partida, continua, en turnos, con cambios, introducción de horarios nuevos, etc.
- Períodos de descanso: pausas de trabajo, días laborables, períodos vacacionales, festivos, etc.
- Características de horario restringido, flexible, etc.
- Trabajos a turno y tipo de turno: nocturno, rotatorio, etc.
- Ritmo de trabajo: hace referencia al tiempo que se requiere para realizar una tarea pudiendo ser excesivo, que puede llevar a la monotonía, aburrimiento, etc., o insuficiente por falta de personal, no cubrir vacantes por baja, falta de tiempo, etc. que pudiendo llevar al estrés, si el tiempo disponible no se adapta a la tarea a desarrollar puede derivar en estrés.
- Otras: características individuales, horas extraordinarias, características del trabajo, etc.



En la actualidad existe una necesidad de abordar nuevas formas de organización del trabajo. El problema no se encuentra principalmente en la cantidad de tiempo trabajado sino en cómo se distribuye el mismo. Adecuarlo a las necesidades actuales es uno de los objetivos prioritarios.

➤ **CONDICIONES DE EMPLEO, CONTRATACIÓN Y DESARROLLO DE PROFESIÓN:**

Condiciones de empleo:

- Exposición a riesgos y peligros: siniestralidad.
- Movilidad geográfica: en función del trabajador puede motivar o suponer una carga. Se ha de tener en cuenta que puede suponer un motivo de insatisfacción si no se desea

- Situaciones temporales: como reestructuraciones, fusiones, separaciones, reducción de plantilla, etc.
- Situación del lugar de trabajo: la posibilidad de acceso al lugar de trabajo, es un factor que influye en la satisfacción del trabajador: medios de transporte (metro, autobús, trenes, etc.), cambios de centro, aparcamiento, etc.
- Otras.

Condiciones de contratación:

- Tipo de contrato: temporal, indefinido, a tiempo parcial, etc.
- Forma de elección de vacaciones: libre, limitada, etc.
- Salario: pagas extras, pago o no de horas extraordinarias, incentivos, etc.
- Otras.

Desarrollo de carrera:

- Posibilidad de promoción.
- Proyección de futuro.
- Formación interna.
- Otras.



➤ VARIABLES FUNCIONALES:

- Estilos de dirección: autoritario, democrático, etc. (supervisión-participación)
- Sistemas de comunicación:
 - Canales: escrito, oral, etc.
 - Dirección: ascendente, descendente, etc.
- Sistemas de control: hace referencia a “qué se hace”: sobre la tarea, objetivos, etc. y a “cómo se hace”: flexibilidad, rigidez, etc.
- Otras.

➤ CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA:

- Medios de participación: si existen o no, buzones, reuniones, delgados, etc., también se ha de tener en cuenta si son adecuados o no.

- Política de incentivos /motivación: disponer o no de prestaciones sociales, cheques de comida, seguro médico, premios, etc.
- Estabilidad/inseguridad en el empleo: despidos, contrataciones, rotación de plantilla, etc.
- Política, cultura y clima organizacional.
- Otras.

2.2.5 CONDICIONES RELATIVAS A LA PERSONA:

➤ CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES:

Condiciones personales:

- Sexo :Ej.: doble presencia: asumir de forma simultánea una importante carga de trabajo remunerado y la mayor parte del trabajo doméstico/familiar. Hasta hace poco estas dos tareas recaían sobre todo en la mujer.
- Edad.
- Estado civil: soltero/a, casado/a, pareja de hecho, etc.
- Destrezas o habilidades personales.
- Formación y conocimientos.
- Estado de salud: (enfermedades, condiciones psicofisiológicas, etc.).
- Estado anímico de la persona.
- Capacidad para solucionar conflictos.
- Experiencias y vivencias adquiridas durante la vida.
- Trayecto de casa-trabajo-casa: (lugar de residencia: atascos, distancias, trayecto, medios de locomoción disponibles, etc.).
- Otras.

Factores de personalidad y vulnerabilidad:

- **Patrones de conducta específicos**: (estilos de afrontamiento), son formas de comportamiento aprendido que influyen en nuestra forma de emitir conductas (manera de ser o de actuar ante situaciones de la vida diaria). Se distinguen tres patrones, caracterizados por:

TIPO A: ambición, estado de lucha permanente, perciben el entorno como amenazante, necesitan constantemente logros personales para mantener su autoestima, necesidad de sentir el control, irascibles, impacientes, con frecuencia hiperactivos, competitivos, dinámicos, y agresivos.

TIPO B: tranquilo, relajado, confiado, expresión abierta de las emociones positivas y negativas, etc, este patrón da lugar a un tipo de conducta más ajustada que el TIPO A y el TIPO C.

TIPO C: actitud de resignación, cooperativos, contención exterior de emociones negativas, sumisos y con deseos de agradar.

➤ **Factores relacionados con características cognitivas** (locus de control):

LOCUS DE CONTROL INTERNO: La percepción de éstos sujetos es de control sobre la situación, atribuyen los sucesos a circunstancias internas.

LOCUS DE CONTROL EXTERNO: Atribuyen los sucesos a circunstancias externas, por lo que experimentan una mayor amenaza ante los estímulos estresores que el grupo anterior.

- **Rasgos de personalidad**. (Ej. grado de neuroticismo y ansiedad): cuanto más amenazantes perciba una persona las situaciones o estímulos, mayor probabilidad de la respuesta de estrés (en sentido negativo, es decir, sus conductas serán inadecuadas para solucionar cualquier situación que se presente).

➤ **RELACIONES INTERPERSONALES:**

- Relaciones con los superiores: (Ej. tipo de supervisión, etc.).
- Relaciones con los subordinados.
- Relaciones con los compañeros.
- Relaciones con usuarios y clientes.
- Relaciones de grupo de trabajo y/ departamento o área: cohesión entre el grupo, rivalidad, competitividad, conflictos, etc.
- Otras.

2.2.6 FACTORES EXTRALABORALES:

- ▶ **Situación general familiar y social:** matrimonio o pareja en la que trabajan los dos, con hijos o sin hijos, etc.
- ▶ **Problemas/conflictos personales:** económicos, de pareja, divorcio, separación, familiar con enfermedad, cuidado de personas mayores, etc.
- ▶ **Valores y creencias personales:** religión, cultura, etc.
- ▶ **Incertidumbre política y/o económica.**
- ▶ **Otras.**



2.3 Efectos positivos y negativos sobre la persona, trabajo y empresa

Las cuestiones de origen psicosocial que se suscitan en la prevención de riesgos laborales tienen suma importancia; sus repercusiones directas en la salud y bienestar del trabajador son innegables. Por otra parte, estos aspectos también condicionan el comportamiento del individuo y hasta pueden generar actitudes en el trabajador, que deriven en accidentes de trabajo, trastornos en la salud, etc.



Identificando éstos factores y teniendo en cuenta los diferentes aspectos que intervienen en el trabajo, se consigue orientar tanto a los trabajadores como a la empresa hacia dónde deben ir dirigidas las acciones preventivas, con el objetivo de mejorar las condiciones de trabajo.



La interacción entre trabajador y condiciones de trabajo produce unos efectos, que pueden ser positivos o negativos, directos e indirectos, tanto en el ámbito personal como empresarial. Citemos algunos de ellos:

Efectos positivos:

Cuando se consigue el equilibrio entre la persona y las condiciones de trabajo (respondiendo estas últimas a las necesidades, expectativas y características individuales del trabajador), se evitan de manera significativa los riesgos de origen psicosocial, contribuyendo a que el trabajador mantenga unos niveles altos de satisfacción, bienestar y salud. Esto repercutirá de manera positiva en los aspectos relacionados con la empresa y el trabajo.

- ▶ **Sobre el trabajador:** satisfacción, sentimientos de confianza en uno mismo, motivación, mejora la capacidad de trabajo, identificación con el trabajo y producto, implicación en la empresa, alto rendimiento; mejora de la salud en definitiva, bienestar físico, psíquico y social.
- ▶ **Sobre el producto o servicio:** la calidad y cantidad de trabajo mejoran en gran medida.
- ▶ **Sobre la empresa:** buen clima laboral, aumenta la productividad, mejora la imagen de empresa, disminuye la tasa de accidentes, menor absentismo, disminuyen las quejas, etc., es decir, se consigue una organización saludable y rentable.

Efectos negativos:

Cuando las condiciones de trabajo no son las adecuadas y las necesidades del trabajador no se satisfacen, aparecen alteraciones de comportamiento, trastornos psicológicos y fisiológicos, que repercuten en la empresa.



- ▶ **Sobre el trabajador:** insatisfacción, falta de motivación, preocupación, tensión, falta de atención y concentración, irritabilidad, conductas desadaptativas, aumento del consumo de tabaco, desánimo, actitudes negativa, falta de identificación con el trabajo, producto y empresa, bajo rendimiento, en definitiva repercusiones sobre el trabajo, vida social, y problemas de SALUD.

Centrándonos en los factores de riesgo psicosociales y ergonómicos diremos que éstos pueden producir diversos daños para la salud de los trabajadores, unos directos y otros indirectos; entre los directos, podemos encontrar múltiples trastornos relacionados con el trabajo, como estrés, depresión, fatiga mental, dolencias músculo-esqueléticas, cansancio crónico etc., que su vez pueden dar lugar a accidentes de trabajo o derivar en enfermedades profesionales.



Es necesario recordar que por lo general las reacciones negativas no se producen de manera inmediata sino que aparecen cuando las condiciones inadecuadas se mantienen en el tiempo. Recordemos que la aparición de trastornos en la salud dependen no sólo de las características o situaciones que no se presentan en el trabajo, sino también de factores individuales como actitud, habilidad, personalidad, motivación, etc.

- **Sobre el producto o servicio:** se resentirán en calidad y cantidad.



- **Sobre la empresa:** mal clima laboral, baja productividad, mayor tasa de accidentes, absentismo, rotación de plantillas, que al final se traducirán en pérdidas económicas e insatisfacción por parte de los trabajadores.

2.4 Actuación

Las actuaciones van dirigidas a la organización en general, al trabajador o a ambos. Pero todas orientadas hacia un mismo objetivo: “velar por la seguridad y la salud de los trabajadores y por su satisfacción laboral”.

Cualquier intervención siempre ha de ir precedida de una evaluación de la situación, y en función de los resultados obtenidos se actuará de una manera u otra. **Identificar los factores psicosociales** que pueden estar afectando **a partir de las diferentes manifestaciones** (estados de ánimo, irritabilidad, cambios de comportamiento, elevado absentismo, relaciones interpersonales conflictivas, disminución del rendimiento, etc.) **es una forma de actuar**, pero **siempre que sea posible**, se hará un intento por **prevenir los efectos no deseados controlando y adecuando, a priori, los factores** que influyen de forma negativa.

ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN

En este sentido podemos distinguir diversas estrategias de intervención (dirigidas al trabajador y a la empresa), resumidas a continuación, que evitan o reducen los efectos negativos producidos por la interacción hombre-trabajo-entorno. Se incluyen técnicas específicas a través de las cuales, a partir de un conjunto de acciones concretas, la persona aprende a reaccionar de forma adecuada ante situaciones que percibe como amenazantes, modificando su percepción sobre ellas, ó transformándolas a otras menos amenazantes. Con ellas se consiguen eliminar o minimizar las pautas de conducta desadaptativas que pueden agravar el problema.

INTERVENCIÓN PRIMARIA EVITA LA APARICIÓN DE LA PATOLOGÍA	A través de ésta estrategia se identifican las causas del problema y/o de los comportamientos inadaptados de las personas, con el objetivo de reducir en el futuro comportamientos o situaciones reiterativas de riesgo, fomentando, potenciando, y consolidando, hábitos adaptados y saludables.
INTERVENCIÓN SECUNDARIA DETECCIÓN PRECOZ DE LA PATOLOGÍA E INTERRUPCIÓN DEL PROCESO DE ENFERMAR	Son actuaciones dirigidas a detectar comportamientos de riesgo, que ya se han emitido, antes de que éstos se consoliden y se conviertan en hábitos para la persona.
INTERVENCIÓN TERCIARIA DISMINUYE LAS CONSECUENCIAS DE LA PATOLOGÍA YA INSTAURADA	Se trata de intervenir sobre el individuo, reparando los daños ya producidos y afianzados por la interacción de éste con los elementos organizacionales. Se fomentarán comportamientos o conductas alternativas que mejoren la calidad de vida de la persona.

ACTUACIÓN PREVENTIVA (INTERVENCIÓN PRIMARIA)

Estas estrategias inciden sobre los factores de riesgo para impedir que aparezca el problema. Van encaminadas a reducir, eliminar o modificar los elementos estresores a nivel de concepción o prevención. Tratan de fomentar hábitos de vida saludables y alternativos que mejoren la calidad de vida del trabajador y eviten accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Ej.: Programas preventivos, promoción de la salud, formación, información, sensibilización, enseñanzas de destrezas de afrontamiento, campañas para el control y reducción del estrés, tabaquismo o alcoholismo, etc.



Lo primero para actuar es identificar cuáles pueden ser los factores de riesgo que pueden repercutir negativamente sobre la organización y sus trabajadores y tomar una actitud preventiva desde el principio, antes de que los problemas surjan, es decir, empezar desde el mismo proceso del diseño de la organización (estructura, estrategia, política y cultura). Entonces estaríamos hablando de actuación preventiva (“**intervención primaria**”) y nos estaríamos centrando en evitar que surjan los problemas, no en actuar sobre ellos una vez se hayan producido. Muchas veces aunque se haya diseñado bien la estructura organizacional se producen cambios externos o internos que requieren modificaciones también en el ámbito organizacional, que de no realizarse adecuadamente y en el momento oportuno pueden hacer que la salud de la organización se resienta.

ACTUACIÓN PREVENTIVA Y CORRECTIVA (INTERVENCIÓN SECUNDARIA)

Esta actuación se articula cuando no es posible reducir o eliminar un factor negativo, y son estrategias que facilitan el manejo de la situación adversa o aversiva para el trabajador o la empresa.

Una vez que los problemas van surgiendo y afectando tanto a la organización como a sus integrantes, la situación puede requerir:

- ▶ Una **adaptación global de la organización**, es decir su modificación como conjunto,
- ▶ Pero otras veces será suficiente con un **rediseño parcial de ciertos elementos organizacionales** sin afectar al resto del sistema.



Cuando actuamos en parte de la organización de manera localizada, estamos haciendo intervención y prevención a la vez ("**Intervención secundaria**"), ya que estamos interviniendo en situaciones ya problemáticas pero evitando que se produzcan efectos nocivos y otras situaciones problemáticas nuevas.

La intervención secundaria correctiva, se iniciará tan pronto como se detecte la falta de adecuación entre el trabajador y el medio, para que la situación problemática no se deteriore más, de este modo se evitará implantar medidas drásticas.

Son estrategias que tratan de poner en marcha técnicas multidisciplinares, que permitan detectar y evaluar los problemas acontecidos en una organización (cambios organizacionales, fusiones, introducción de nuevas tecnologías...), con el fin de considerar, modificar o sustituir las variables implicadas en la situación problema eliminando o minimizando sus consecuencias y evitando que aparezcan otras situaciones negativas. Para ello se coordina y orienta la intervención hacia un área general o específica, durante un período de tiempo largo o momento puntual, dependiendo de las necesidades de la empresa y adaptándose a sus individualidades con el objetivo de mejorar la adecuación persona-trabajo. Ej.: programas correctivos y preventivos, programas de detección de problemas, redistribución de funciones, reorganización de personal, mejorar el contenido del trabajo, prácticas en supervisión, etc.

ACTUACIÓN CORRECTIVA (INTERVENCIÓN TERCIARIA)

Por ultimo el origen de una "**intervención terciaria**" se encuentra en la necesidad de intervenir sobre el individuo, reparando los daños producidos por la interacción de éste con los elementos organizacionales. Es sobre todo correctiva. Ej.: Programas correctivos, identificación de empleados con problemas, programas de asistencia a los trabajadores, tratamiento, y rehabilitación en caso necesario, terapia a nivel individual.



Si bien el análisis, evaluación y tratamiento de los elementos organizacionales son parte clave para prevenir efectos negativos derivados del trabajo, las características de los trabajadores no son menos importantes, ya que las personas, también tenemos parte activa en el desencadenamiento de consecuencias adversas. Nuestras características personales nos hacen responder de una forma más o menos adaptativa ante los elementos y factores que integran la organización. El análisis de estas características personales y el control de las respuestas desadaptativas, son también parte fundamental en la prevención ya que nos permitirá una adaptación recíproca entre la organización del trabajo y el trabajador.

Para una intervención eficaz es fundamental identificar los factores de riesgo, medir su repercusión, hacer una valoración y proponer medidas de actuación.

Los **factores de riesgo** por un lado son elementos organizacionales inadecuados, y por otro pueden ser maneras de pensar y actuar desadaptativas por parte del sujeto ante estos elementos.

En los siguientes apartados proponemos algunas recomendaciones acerca de los **elementos organizacionales** y la **manera de actuar de los trabajadores** ante diversas situaciones.

Estamos convencidos, que la **información, formación y sensibilización** respecto a los factores psicosociales en el ámbito laboral ha de realizarse de manera continuada para que la sociedad en su conjunto, la empresa y los trabajadores seamos conscientes de su importancia y colaboremos activamente.

2.4.1. ENFOQUE ORGANIZACIONAL.

Los riesgos psicosociales no son un problema a nivel individual sino que también lo son a nivel organizacional, por lo tanto se han de tratar en ambos ámbitos de la misma forma.

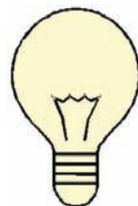
En el punto 2, apartado 2.2, identificamos los factores que pueden influir desde una perceptiva psicosocial y ergonómica sobre la salud y bienestar de los trabajadores, también comentamos la dificultad de aislar los efectos de unos y otros, debido a la gran cantidad de factores inmersos en el ámbito laboral y más aun porque estos factores están interactuando y afectando a las personas de diferentes maneras.

Siendo conscientes de esta complejidad, exponemos aquí algunas medidas preventivas, de manera genérica y no exhaustiva, en función de los factores de riesgo que usted puede encontrarse en su trabajo y que pueden desencadenar, mantener, o agravar situaciones difíciles, de estrés, ansiedad, etc.

MEDIDAS PREVENTIVAS

Condiciones relacionadas con el ambiente de trabajo:

- ▶ La temperatura en el lugar de trabajo ha de adecuarse al confort de la mayoría de los trabajadores. Si estas son muy bajas o muy altas pueden afectar negativamente a su atención, por lo que su respuesta tampoco será adecuada (incorrecta, tardía, etc.). En los lugares donde se realizan trabajos sedentarios de oficinas y similares la temperatura ha de estar comprendida entre 17 y 27°C. Si se realizan trabajos ligeros, ha de estar comprendida entre 14 y 25°C.
- ▶ El ruido debe permitir la comunicación, la concentración, la atención y la comunicación de los trabajadores.
 - Puede convertirse en un factor distractor y perturbador, además de producir cierto malestar como dolor de cabeza, inquietud, nerviosismo, irritabilidad, etc.
 - Es recomendable no sobrepasar los 65 dB(A) habitualmente y los 55 dB(A) cuando se realizan trabajos que exigen importante concentración.
- ▶ La iluminación puede afectar su percepción de los objetos (brillo, tamaño, contraste etc.), afectando por lo tanto su actuación y aumentando la fatiga.
 - El tipo e intensidad de la iluminación ha de adaptarse a distintas zonas, tareas, y capacidad visual de los trabajadores. Se ha de conseguir una distribución uniforme de los niveles de iluminación, dentro de la zona de trabajo y entre ésta y sus alrededores.
 - Controle los deslumbramientos, sombras y reflejos sobre su campo de visión.



Condiciones relativas a la configuración de los puestos de trabajo:

- ▶ Su puesto ha de estar bien diseñado: espacio libre suficiente, correcta elección, diseño y ubicación de equipos, mobiliario, controles, displays, etc.
- ▶ Espacio de trabajo: el puesto de trabajo ha de contar con un espacio suficiente que le permita cambiar de postura y moverse libremente. Evitar el hacinamiento.
- ▶ Orden: usted ha de colocar y disponer los elementos de trabajo en orden, teniendo en cuenta cuáles de ellos utiliza más y tienen que estar más a mano, si los usa más con la mano derecha o con la izquierda, etc. Clasifique las cosas, papeles, documentos, etc. Así evitará por una parte posturas forzadas, y por otra el desequilibrio y mal humor que se produce cuando no se encuentra algo. Sus recursos o herramientas de trabajo han de estar a su alcance para que usted pueda disponer sin dilación de ellas tan pronto los necesite.

Condiciones relativas a la tarea:

Actualmente se produce más en menos tiempo, se trabaja con objetivos difíciles de conseguir, etc., lo que con frecuencia genera una prolongación de la jornada laboral. A esto hay que añadir, la incorporación de nuevas tecnologías en la actividad laboral, que aún siendo conscientes de las importantes ventajas y facilidades que traen consigo, pasan a resultar (en algunas ocasiones) una carga añadida, para el trabajador, que ha de incrementar su ritmo para poder abordar la gran cantidad de información inmediata que recibe, por ejemplo a través del fax, correo electrónico, teléfono fijo y/o móvil, etc. y que con frecuencia requiere una respuesta rápida y/o inmediata, a veces inadecuada al tiempo del que se dispone.

Es por tanto evidente, que los **ritmos laborales**, se están **acelerando** lo que impulsa a las empresas, a la búsqueda de nuevas formas de organización.

Todo ello supone importantes ventajas para el trabajador, en cuanto a la libertad que adquiere tanto en su vida laboral como en la familiar, pero que si esta opción no es utilizada en su justa medida, puede llevar prácticamente a una inexistencia de horarios, en la que la persona puede llegar a padecer una sobrecarga de trabajo, sin la posibilidad de desconectar del trabajo.

En numerosas ocasiones, el número de horas que el trabajador realiza se incrementa, así como la carga de trabajo cualitativa y cuantitativa del mismo, todo ello puede dar lugar a situaciones no deseadas de aumento de la frecuencia cardíaca, insatisfacción, malestar, baja autoestima, reducción del rendimiento, fatiga, etc., que en la medida de lo posible habría que evitar, etc.

- ▶ El ritmo o premura en el tiempo y la complejidad de la información a tratar, han de ser adecuados a las características psicofisiológicas de las personas, así como han de tener en cuenta la formación, experiencia y destrezas de la persona. Muchas veces se pide una gran rapidez de respuesta, si además la tarea a realizar es complicada y esto se prolonga en el tiempo la persona puede llegar a un estado de fatiga crónica.
- ▶ El trabajo se deberá ejecutar a un ritmo adecuado para la persona que lo lleva a cabo y siempre permitiendo la recuperación de la fatiga física o psíquica, mediante pausas o descansos.
- ▶ Adecuar el contenido de la tarea (cantidad y complejidad) al trabajador.
- ▶ Se han de enriquecer las tareas, haciéndolas interesantes, motivadoras, variadas...
- ▶ La complejidad como hemos comentado antes ha de tener en cuenta las capacidades, experiencia y formación del trabajador. Si necesitara más conocimientos o habilidades, se le habría de formar.
- ▶ La sobrecarga de información o trabajo conlleva consecuencias negativas para la persona (fatiga), pero también el empobrecimiento de la tarea (infracarga) por debajo de las capacidades de la persona tiene asociadas otras consecuencias no menos negativas. Lo primero suele producir, entre otros, trastornos asociados al estrés, mientras que lo segundo se asocia con depresión, insatisfacción, falta de autoestima, etc. Evite la sobrecarga de trabajo en la medida de lo posible organizando y planificando el trabajo de manera adecuada.
- ▶ Disponer de cierta autonomía, en cuanto a la capacidad de modificar el orden de operaciones que usted realiza, controlar su ritmo de trabajo, hacer pausas, etc.; le permitirá establecer un control sobre su actividad, por lo que se sentirá menos fatigado, más satisfecho y rendirá más.

- ▶ Adecuar el grado de responsabilidad a la cualificación y expectativas del trabajador.
- ▶ Cuando se ha estado sometido a una atención prolongada, y a un ritmo de trabajo elevado es recomendable hacer pausas, alternar con tareas que requieran menos atención o concentración, rotar con compañeros, etc. Al igual que con estas tareas mentales, esta recomendación es válida para trabajos físicos.
- ▶ Información: usted ha de ser informado de qué situaciones son las más frecuentes a la hora de desencadenar problemas, de la importancia de los errores que puede cometer, y de las medidas de prevención y corrección de estos errores.

Condiciones organizacionales

La **jornada de trabajo**, pero sobre todo la **turnicidad y la nocturnidad** conllevan ciertos trastornos asociados: desordenes fisiológicos, hormonales, del sueño, nerviosos, alteraciones del ritmo circadiano, digestivos. Además de otras problemáticas como insatisfacción laboral, empobrecimiento de la vida familiar y social, dificultades para acceder a formación y estudios, decaimiento del rendimiento, etc. Por lo tanto la nocturnidad y turnicidad pueden producir también efectos no deseados en la salud personal y en el entorno del trabajador.

- ▶ La jornada, turnos y descansos han de ser estudiados por la empresa teniendo en cuenta las demandas de las tareas, las capacidades y características psicofisiológicas de los trabajadores. Siempre que sea posible se ha de dar a los trabajadores la posibilidad de elegir su turno en función de sus necesidades, además se le informará con suficiente antelación del calendario correspondiente a su turno.
- ▶ Se ha de facilitar el acceso a la cultura empresarial.
- ▶ Los mandos además de tener los suficientes conocimientos técnicos y sobre la organización que les capaciten para dirigir, ayudar e informar a sus subordinados, han de saber interactuar y motivar a estos trabajadores. Su estilo de liderazgo ha de caracterizarse por su flexibilidad y adaptación a la situación, tarea y características de sus trabajadores.

- La comunicación en la empresa ha de ser fluida y en todas las direcciones. Los canales y redes establecidos para ello han de ser los adecuados. Si se produce algún evento importante en el ámbito de la empresa que pueda afectar al trabajador la dirección se encargara de informar de forma clara y rápida al trabajador, para evitar rumores e informaciones distorsionadas que pueden producir tanto malestar, (como son la introducción de nuevas tecnologías, fusiones, recorte de plantilla, etc.).
- Se ha de fomentar la participación de los trabajadores en la toma de decisiones en lo referente a aquellos temas que les afecten, así su implicación, aceptación y responsabilidad en el trabajo como su identificación con la empresa será mayor. Para que las personas puedan opinar de ciertos temas se les ha de suministrar la información pertinente.
- La empresa ha de fomentar el buen clima laboral (ambiente psicosocial), la cooperación, el trabajo en grupo (cuidar la estructura, funciones, etc.), y el compartir recursos inter e intra grupos, ya que un buen clima disminuye la ansiedad. El refuerzo social es muy beneficioso.
- Se ha de fomentar la motivación (mayormente intrínseca), mediante reforzamiento, autonomía, participación,... y satisfacción de los trabajadores facilitándoles el logro de sus expectativas y objetivos (por ejemplo informando de lo logros conseguidos).
- La empresa ha de proporcionar una información y formación continua sobre los métodos de trabajo, tecnologías, prevención de riesgos laborales, etc.
- La planificación siempre es una buena aliada; tanto su empresa como usted han de tenerlo en cuenta. Se han de prever fallos, cambios, etc., eso le permitirá adelantarse un poco a la situación y saber como actuar.

Condiciones de empleo y contratación:

- Los trabajadores necesitan cierto grado de seguridad y estabilidad en su trabajo, la inseguridad e incertidumbre respecto a su futuro profesional puede causar mucha ansiedad.
- La empresa ha de permitir: desarrollo profesional, planes de carrera, y promoción.

Condiciones relativas a la persona:

Las personas tenemos limitada nuestra capacidad de respuesta, en función de ciertas variables que hay que tener en cuenta: edad, fatiga, actitud, motivación, etc.

- ▶ Se ha de facilitar el procesamiento y tratamiento de la información, y será necesario organizar el trabajo para facilitararlo.
- ▶ Ha de recibir información y formación teórico - practica. Una persona formada se fatiga y se estresa menos, puesto que conoce los procedimientos y sus respuestas serán más adaptativas ante las situaciones o problemas que se puede encontrar. La persona percibe que tiene recursos para enfrentarse y controlar la situación de trabajo.
- ▶ Aprenda a gestionar su tiempo. Establezca prioridades de actuación.
 - * No se olvide de aprovechar sus horas de máximo rendimiento.
 - * Planifique el trabajo con antelación siempre que pueda.
 - * Determine objetivos y prioridades. Distinga lo “urgente” de lo importante.
 - * Sea realista a la hora de planificar los tiempos de sus actividades, establezca márgenes para los imprevistos.
 - * Anticípese a las tareas para evitar retrasos.
 - * Dedique un tiempo para programarse, mejor al final del día.
- ▶ Cuando se le plantee un problema no se agobie más aún, piense qué situación es en la que se encuentra, fije lo que quiere conseguir, piense en muchas alternativas y discrimine entre ellas sopesando los pros y contra de cada una, tome una decisión, y lleve a cabo lo propuesto.
- ▶ Se habrá dado cuenta que hay ciertos momentos en los que usted se ve mas lento de reacción, por ejemplo después de la comida, por lo tanto intente postergar respecto a estos momentos las tareas que le exijan mayor grado de concentración y atención.



- ▶ Favorezca el apoyo social-laboral (apoyos familiares, sociales, etc.) son aliados del trabajador, así como moderadores y amortiguadores de la insatisfacción laboral. Esto no quiere decir que el apoyo social sea suficiente para prevenir o solucionar todos los efectos negativos derivados de los factores de riesgo psicosocial, pero sí es primordial para evitar que la problemática se agrave. Consiste en proporcionar y mostrar a la persona, afecto, confianza, comprensión, opiniones, sugerencias que aportarán una visión más objetiva de la realidad, interés, ayuda, etc., por parte de las personas que le rodean y del colectivo en el que está inmerso, favoreciendo la comunicación para que la persona se considere informada e implicada con el grupo y con su empresa.

- ▶ Cree hábitos saludables: si su trabajo le exige un elevado esfuerzo cognitivo, fuércese por dormir lo suficiente antes de ir al trabajo. Haga ejercicio y cuide la alimentación.



Condiciones relativas al desempeño de roles:

- ▶ **Ante el conflicto de rol** inter o intrasujeto (exigencias incompatibles), priorice en función de sus objetivos y los de la organización y las posibilidades de conseguirlos. Aporte claridad a la hora de asignar o adquirir roles y sea realista en cuanto a las responsabilidades que se puedan asumir.
- ▶ **Ante ambigüedad de rol**, donde el trabajador no sabe cuál es su papel dentro de la organización, ni sus funciones u objetivos, qué hacer o cómo hacerlo, ¡PREGUNTE! y practique la **retroalimentación**: usted ha de tener claro cuál es el objetivo que persigue, y cómo conseguirlo, solicite información sobre si lo está haciendo correctamente, de tal manera que pueda corregir cuanto antes los errores, y no pierda inútilmente el tiempo con la consiguiente insatisfacción de no haber cumplido su cometido. Por ello debe conocer bien cual es su línea jerárquica en la empresa, su jefe inmediato, a quien acudir en caso de plantearse alguna situación problemática y el contenido de las tareas que realiza y las funciones a desempeñar, al igual que sus responsabilidades.

- ▶ Cuando se da una situación de **sobrecarga o infracarga de rol**: la persona desempeña una tarea que esta por encima o por debajo de sus capacidades expectativas y/o responsabilidades. Estas han de estar claras, adaptadas, definidas y bien delimitadas y no conllevar exigencias incompatibles.



- ▶ Controlando las condiciones relativas al **desempeño de roles**, evitará conflictos y ambigüedades, que pueden generar confusión, incertidumbre y ansiedad al trabajador.

2.4.2. TÉCNICAS DE CONTROL Y MODIFICACIÓN DE RESPUESTAS DESADAPTATIVAS (ORIENTADAS AL TRABAJADOR).

Cualquier situación a la que una persona tenga que hacer frente con alta probabilidad de que supere sus recursos de reacción, se le denomina “estresor”, la forma en que el sujeto responde a éstas situaciones percibidas como amenazantes, se le denominan **técnicas de afrontamiento**. En este apartado se trata de de que se conozcan (sin entrar en detalles) las más utilizadas, sencillas, prácticas, adaptativas y resolutivas, recordando que no serán lo suficientemente efectivas si no van acompañadas de medidas de actuación por parte de la organización, indicadas muchas de ellas en el apartado anterior.

Mediante las diferentes técnicas concretas tanto cognitivas (cambio de creencia) como conductuales (exposición en vivo), basadas en distintos principios teóricos procedentes de diversas áreas de la psicología (social, cognitiva, psicología de la personalidad, técnicas de autocontrol, etc.), se puede facilitar el cambio cognitivo-conductual deseado sustituyendo las respuestas desadaptativas por otras más adaptativas. Para ello se proponen las siguientes indicaciones:

- 1.- REALIZAR UNA RECOGIDA DE DATOS BIOGRÁFICOS: teniendo en cuenta el contexto en el que se mueve la persona (personas con las que el trabajador/a convive, trabaja, estatus socio-económico, hijos, profesión, actividades de ocio, relaciones personales, estado civil, lugar de procedencia...), sin olvidar que son datos importantes a tener en cuenta.

- 2.- IDENTIFICAR Y ESPECIFICAR LA CONDUCTA PROBLEMA (Ej: Estrés), para ello es necesario delimitar, describir y diferenciar las manifestaciones **fisiológicas** (qué siento), **cognitivas** (qué pienso) y **motoras** (qué hago) de ésta conducta, en función del sistema implicado, variables y/o categorías comportamentales también implicadas, así como las **situaciones** en las que la conducta aparece con mayor frecuencia. Si fuera posible realizar y aportar una cuantificación de cada una de las manifestaciones, se acotarían consiguiendo facilitar y agilizar el proceso de cambio. Por último se debe identificar si existe más de una conducta problema y analizar si existe una relación funcional entre ellas para evaluar si unas provocan o mantienen a otras.
- 3.- IDENTIFICACIÓN DE ANTECEDENTES Y CONSECUENTES, en definitiva sería determinar qué manifestaciones cognitivas, fisiológicas y/o motoras aparecen antes y después de que se de la conducta de problema, que puedan mantenerla, así como en qué situaciones.
- 4.- BÚSQUEDA DE CONDUCTAS ALTERNATIVAS, identificar los recursos y/o conductas alternativas positivas que el trabajador pone en marcha cuando resuelve situaciones conflictivas con éxito, con la intención de hacerlas conscientes y reforzarlas.

ALGUNAS TÉCNICAS

A) ATENDIENDO A LAS VARIABLES FISIOLÓGICAS:

- TÉCNICAS DE RELAJACIÓN.
- TÉCNICAS DE RESPIRACIÓN.
- BIOFEEDBACK.

B) ATENDIENDO A LAS VARIABLES COGNITIVAS:

- PARADA DE PENSAMIENTO.
- REESTRUCTURACIÓN COGNITIVA.
- TÉCNICAS EN SOLUCIÓN DE PROBLEMAS.
- TÉCNICAS DE CONDICIONAMIENTO ENCUBIERTO.
- TÉCNICAS DE AUTOINSTRUCCIÓN Y AUTODIÁLOGO.

C) ATENDIENDO A LAS VARIABLES MOTORAS:

- MODELADO.
- MOLDEADO.
- AUTOCONTROL.
- ENTRENAMIENTO EN HABILIDADES SOCIALES.
- TÉCNICAS DE MANEJO DE SITUACIONES.

Las técnicas de modificación de conducta, constituyen la forma más eficiente, efectiva, y rápida de abordar, afrontar y cambiar las respuestas desadaptativas, por otras más adaptadas. Por este motivo es necesario informar y entrenar sobre éstas técnicas a aquellos profesionales que lo necesiten.

Partimos de las técnicas cognitivo-conductuales, que afirman que la conducta humana se explica tanto por factores ambientales como por aquellos del propio individuo, que interactúan entre sí:



La persistencia de las conductas va a estar en función de la persistencia de aquellas variables situacionales y/o personales que la determinan, en la medida en que éstas últimas cambien se modificarán las conductas.

Paralelamente, la actividad cognitiva juega un papel primordial a la hora de explicar la adquisición, mantenimiento y/o cambio de conducta, puesto que la forma en que una persona interpreta los acontecimientos desencadenantes y consecuentes determina en gran medida su conducta.

En definitiva, producir cambios relevantes en los distintos aspectos relacionados con la actividad cognitiva de la persona (pensamientos, creencias, estrategias de afrontamiento, etc.) es otro de los objetivos prioritario de algunas de las técnicas, que serán elegidas para la intervención, en función de en qué parte implicada del problema recae el mayor peso (a nivel fisiológico, cognitivo o conductual).

Estos cambios traerán como consecuencia la modificación de conductas problema manifiesta y/o encubierta.

El reconocimiento de la necesidad de actuar, es la medida prioritaria a adoptar con el fin de controlar los problemas psicosociales, entre los que se encuentra el “estrés, la fatiga mental, la ansiedad...”, que en el panorama actual, constituyen el paradigma de los nuevos problemas de salud, seguridad y bienestar en el trabajo y uno de los retos más importantes en las políticas preventivas de las empresas.

La falta de consideración de éstos aspectos psicosociales, unas condiciones de trabajo inadecuadas y una actitud negativa por parte del trabajador, son factores que incrementan el riesgo de accidente y repercuten negativamente en el trabajador, en la empresa, en su familia y en la sociedad en general. Por ello se insistimos en la necesidad de dotar a los problemas psicosociales la importancia que se merecen, siempre en su justa medida.

Parece evidente que son infinitamente amplias las situaciones que pueden generar estrés desde los distintos ámbitos en los que se mueve una persona, pero no son tan importantes en sí mismas, como lo puede llegar a ser la interpretación que de las mismas hace el individuo cuando se presentan, pudiendo provocar un desequilibrio que repercute en la vida laboral, y extralaboral de la persona y en interacción continua.

Por lo que se refiere a la información aportada en este manual, está dirigida a la prevención, reducción, o eliminación de los efectos negativos que producen, desde su conocimiento así como desde sus aproximaciones básicas al tema con el fin último de incrementar los recursos con que cuentan las personas, los grupos y los mandos para una mejora de su abordaje, pues contamos con la dificultad de la problemática y la compartimos.

Por último esperamos que después de esta lectura sea capaz de forma sencilla de identificar los factores psicosociales que pueden estarle afectando, en qué fase se encuentra, y cómo enfrentarlos, teniendo presente que en muchas ocasiones se precisa la colaboración de profesionales de la salud como, médicos de empresa, médicos de familia, psicólogos, especialistas, etc., que aportan experiencia y conocimientos suficientes y necesarios para abordar el problema de forma integral y profesional.

2.5 Algunos métodos de evaluación de factores psicosociales

Una metodología para la evaluación de los riesgos psicosociales es una herramienta necesaria que va a facilitar, la recogida de información y el análisis de los factores psicosociales, con el propósito de mejorar la actuación preventiva. Actualmente son considerados y tratados como una realidad en la que se puede intervenir con la finalidad de fomentar la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Durante años, se ha dirigido un esfuerzo importante en la búsqueda de una metodología concreta y específica capaz de analizar y distinguir los factores de riesgo psicosocial inmersos en los diferentes contextos laborales. Muchos expertos en la materia ya han elaborado diferentes métodos que hoy se están utilizando con este fin y de los que puede disponer.

Si bien existen múltiples métodos de evaluación de los factores psicosociales al igual que los modelos explicativos de los de los mismos elaborados por los distintos investigadores, en este manual intentaremos exponer los más actuales para que usted pueda obtener una visión global del tema con la intención de elegir en función de sus características y necesidades aquel método que más se adapte a su situación, empresa, puesto, problemática, etc.

Gracias a todos ellos y a las personas y empresas que colaboraron en los diferentes proyectos, se ha contribuido, a la aportación de diferentes puntos de vista en el análisis y tratamiento de los riesgos psicosociales.

Por último, recordar que, cuando se opte por una metodología u otra, lo más adecuado sería que se complementaran, combinando los métodos entre sí en función de las necesidades de la empresa y/o los trabajadores.

TÉCNICAS GENERALES

- ▶ **Cuantitativas: LA ENCUESTA**
- ▶ **Cualitativas: GRUPOS DE DISCUSIÓN Y/O ENTREVISTA** suelen ser útiles para preparar una buena encuesta, permitiendo recopilar mucha información pudiendo marcar la dirección para la elección del método.
- ▶ **LA OBSERVACIÓN.**

ALGUNOS MÉTODOS

- ▶ **MÉTODO DE EVALUACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES DEL I.N.S.H.T.**
(Instituto Nacional de Seguridad e higiene en el Trabajo): el objetivo del método es obtener resultados individuales y colectivos de los trabajadores, acerca de los factores psicosociales. Dispone de un programa informático donde se aportan las instrucciones detalladas para su utilización. A través del mismo se puede obtener el cuestionario. Los factores que evalúa son los siguientes:
 - Carga Mental (CM).
 - Autonomía Temporal (AT).
 - Contenido del Trabajo (CT).
 - Supervisión Participación (SP).
 - Definición de Rol (DR).
 - Interés por el Trabajador (IT).
 - Relaciones Personales (RP).

El método permite obtener evaluaciones grupales de trabajadores en situaciones relativamente homogéneas. Pretende detectar condiciones desfavorables que están en el origen de la aparición de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo así como, de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y el bienestar del trabajador. Para su desarrollo se aplica un cuestionario y un sistema de evaluación, ordenación y conceptualización, con soporte informático particular, para conocer las condiciones psicosociales de un grupo determinado en el ámbito laboral.

- ▶ **FACTORES PSICOSOCIALES : IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO.**
Instituto de Salud Laboral Navarro.

- ▶ **EVALUACIÓN DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO.** Factores de organización Pymes.

- ▶ **MANUAL PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS ERGONÓMICOS Y PSICOSOCIALES EN PYME.** Elaborado por I.N.S.H.T y el I.B.V. (Instituto de Biomecánica de Valencia).
Proporciona a las personas designadas para las actividades preventivas de la empresa unos procedimientos para la identificación y evaluación de este tipo de riesgos laborales.

- ▶ **MÉTODO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES ISTAS 21.**
CUESTIONARIO PSICOSOCIAL DE COPENHAGUE (cOpSoQ). Es un método que evalúa 21 dimensiones como pueden ser (exigencias emocionales del trabajo, cognitivas, claridad de rol, apoyo social, sentimiento de grupo, inseguridad, estima, etc.). Es una versión adaptada del método ISTAS 21 para pequeñas y medianas empresas.
Identifica riesgos psicosociales, facilita localización de problemas y diseño de soluciones adecuadas. Aporta a su vez valores poblacionales de referencia que representan un objetivo de exposición asumible por las empresas.



BIBLIOGRAFÍA

LEY 31 / 1995, DE 8 DE NOVIEMBRE, DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

REAL DECRETO 39/1997, DE 17 DE ENERO, SOBRE REGLAMENTO DE SERVICIOS DE PREVENCIÓN.

REAL DECRETO 486/1997, DE 14 DE ABRIL SOBRE DISPOSICIONES MÍNIMAS DE SEGURIDAD Y SALUD RELATIVAS A LOS LUGARES DE TRABAJO.

CÉSAR ALFREDO MARTÍNEZ PLAZA. "ESTRÉS". ASPECTOS MÉDICOS. INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO. MADRID. 2001.

ÁNGELES GONZÁLEZ GARCÍA. "ESTRÉS". GUÍA SINDICAL DE SALUD LABORAL. GABINETE DE SALUD LABORAL. CC.OO. PV. VALENCIA. 1993.

LABRADOR, F.J. "EL ESTRÉS" "NUEVAS TÉCNICAS PARA SU CONTROL.". TEMAS DE HOY. 1992.

JOSÉ OLIVARES RODRIGUEZ Y FRANCISCO XAVIER MÉNDEZ CARRILLO. "TÉCNICAS DE MODIFICACIÓN DE CONDUCTA". BLIBIOTECA NUEVA, S.L. MADRID. 1998.

JUAN MANUEL GUTIERREZ. "ERGONOMÍA Y PSICOSOCIOLOGÍA EN LA EMPRESA". CISS-PRAXIS, S.A. 2001.

FRANCISCO LINAZA ARTIÑANO. "CAUSAS PSICOSOCIALES DEL ACCIDENTE DE TRABAJO". EDITOR: FRANCISCO LINAZA ARTIÑANO. 1978.

GRAU RÍOS, MARIO, Y PINILLA GARCÍA, JAVIER (1990): "COMUNIDAD EUROPEA: LA DIRECTIVA MARCO SOBRE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO". REVISTA SALUD Y TRABAJO, NÚM. 80.

WISNER, A: MANUAL DE PSICOLOGÍA DE LA ORGANIZACIÓN", ED. HERDER, BARCELONA, 1985.

ANGELA IBÁÑEZ CUADRADO, "TRANSTORNOS POR ESTRÉS Y ANSIEDAD". PSICO-MEDIA 2.000.SEP.

FRANCISCO FARRER VELÁZQUEZ, GILBERTO MINAYA LOZANO, JOSÉ NIÑO ESCALANTE Y MANUEL RUIZ RIPOLLÉS ESPAÑA: "MANUAL DE ERGONOMÍA". FUNDACIÓN MAPFRE, 1989.

INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO: "LA PREVENCIÓN DEL ESTRÉS EN EL TRABAJO. CONDICIONES DE TRABAJO". RECOPIACIÓN. O.I.T. MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES, 1996.

"ENCICLOPEDIA DE SALUD Y SEGURIDAD Y EN EL TRABAJO". CENTRO DE PUBLICACIONES, MINISTERIO DE MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL, 1989.

TALANE MIEDANER. "COACHING PARA EL ÉXITO", ED.URANO, S.A., BARCELONA, 2002.