

TRABAJO Y SALUD PSICOSOCIAL EN PYMES



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ECONOMÍA SOCIAL



Instituto Nacional de
Seguridad y Salud en el Trabajo

Título:

Trabajo y salud psicosocial en pymes.

Autor:

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), O.A., M.P.

Edita:

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), O.A., M.P.

C/ Torrelaguna 73, 28027 Madrid

Tel. 91 363 41 00, fax 91 363 43 27

www.insst.es

Maquetación:

Tipografiko, diseño editorial

Avda. Los Pinos nº 34 - 41927- Mairena del Aljarafe (SEVILLA)

Móvil: 638 58 62 93

www.tipografiko.com

Edición: Madrid, abril 2025

NIPO (en línea): 118-25-005-4

Hipervínculos:

El INSST no es responsable ni garantiza la exactitud de la información en los sitios web que no son de su propiedad. Asimismo, la inclusión de un hipervínculo no implica aprobación por parte del INSST del sitio web, del propietario del mismo o de cualquier contenido específico al que aquel redirija.

Catálogo de publicaciones de la Administración General del Estado:

<http://cpage.mpr.gob.es>

Catálogo de publicaciones del INSST:

<http://www.insst.es/catalogo-de-publicaciones>



ÍNDICE

00. Introducción.....	5
01. La importancia de una buena salud psicosocial	8
02. Trabajo y salud psicosocial.....	11
03. Qué consecuencias tiene una mala salud psicosocial.....	14
04. Qué indica que hay una mala salud psicosocial	16
05. Comprender para actuar	19
06. Cómo hablar de ello	21
07. La salud mental.....	23
08. Qué debo hacer; las obligaciones legales	25
09. Qué puedo hacer	28
10. Quién puede ayudarme	31
11. Materiales específicos para pequeñas y medianas empresas	33
12. Listado de notas	36
Nota 01. ¿Qué es la salud?.....	37
Nota 02. La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA)	39
Nota 03. Posicionamientos institucionales nacionales e internacionales	40
Nota 04. Los factores psicosociales y los factores de riesgo psicosocial	42
Nota 05. El Marco Europeo para la Gestión del Riesgo Psicosocial.....	44
Nota 06. La clasificación PRIMA-EF de los factores de riesgo psicosocial	45
Nota 07. Las consecuencias de la exposición	51
Nota 08. Los factores de riesgo psicosocial y la enfermedad cardiovascular	53
Nota 09. Afectación de la salud integral.....	54
Nota 10. Modelos científicos.....	55
Nota 11. Los beneficios de la gestión psicosocial.....	57
Nota 12. Todas las personas pueden verse afectadas	59

Nota 13. Salud mental en el trabajo: informe sobre políticas OIT-OMS	61
Nota 14. La Ley dice... ..	62
Nota 15. El compromiso de la dirección	63
Nota 16. Que todos lo sepan	64
Nota 17. Es hora de intervenir.....	65
Nota 18. ¿Cómo lo estamos haciendo?	66
Nota 19. Los servicios de prevención.....	67
Nota 20. La Inspección de Trabajo y Seguridad Social (ITSS)	68
Nota 21. El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST)	69
Nota 22. Las Comunidades Autónomas.....	71
Nota 23. El método del INSST para pequeñas empresas.....	73
Nota 24. Prevencion10.es.....	75
13. Listado de fichas	76
Ficha 1. Estrés	77
Ficha 2. Síndrome de <i>burnout</i>	80
Ficha 3. Fatiga.....	81
Ficha 4. Alteraciones derivadas del trabajo a turnos y nocturno.....	82
Ficha 5. Violencia	84
Ficha 6. Acoso.....	86

00. Introducción



El objetivo de este texto es proveer a las pequeñas y medianas empresas de una herramienta de conocimiento y sensibilización sobre la disciplina preventiva de la psicología aplicada desde un enfoque que tiene un alto interés actual: **la salud psicosocial. Partiendo de este concepto, explora sus relaciones con las cuestiones conexas**; su vínculo con el trabajo, los factores de riesgo, efectos sobre la salud, obligaciones del empresario/a, recursos disponibles, etc.

A través de su lectura y del uso de los materiales que propone (texto, notas y fichas) permitirá aprender, comprender, explicar, formar y servir de herramienta de trabajo y sensibilización en materia de riesgos psicosociales.

La cuestión de la seguridad y salud en el trabajo en las pequeñas y medianas empresas es una prioridad en las estrategias comunitarias y nacionales. Así lo recoge el Marco estratégico de la UE en materia de seguridad y salud en el trabajo 2021-2027¹ en el que la Comisión insta a los Estados a que mejoren las orientaciones y la formación que proporcionan sobre las medidas de evaluación de riesgos y prevención, en particular a las microempresas y las pymes y señala que trabajará con la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (EU-OSHA) para desarrollar herramientas y orientaciones de apoyo para empresas, en particular, las microempresas y las pequeñas empresas, para cumplir la legislación en materia de salud y seguridad en el trabajo. Establece también esta prioridad la EU-OSHA² y es materia del Objetivo 3 de la Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo 2023-2027.³

-
1. Comisión Europea, [Marco estratégico de la UE en materia de seguridad y salud en el trabajo 2021-2027](#), Bruselas 2021[Consulta: 01 octubre 2024].
 2. Portal temático [Micro y pequeñas empresas y SST](#), Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo (EU-OSHA) [Consulta: 01 octubre 2024].
 3. INSST, [Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo 2023-2027](#), Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, INSST, Madrid, 2023.

Cómo leer este documento

Está estructurado en **11 apartados** que, con una extensión limitada y un contenido sencillo, conforman el documento base para una lectura rápida que permitirá hacerse una idea de las cuestiones más fundamentales. Además, se ofrece también al lector más interesado la oportunidad de ampliar el contenido de algunos de los temas que se abordan. A lo largo del texto se va indicando qué consultar para complementar la información; se trata de **24 notas de ampliación** y **6 fichas** referentes a los principales riesgos psicosociales que siguen al texto principal.

01. La importancia de una buena salud psicosocial



Poder disfrutar de una buena salud es una de las cuestiones más importantes para las personas.

La salud es un estado conformado por distintos aspectos; así, la Organización Mundial de la Salud (OMS) la define como un “estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”. ([Ver Nota 01](#)).

Es un factor fundamental para llevar una vida plena, integrada y ajustada al entorno y sus circunstancias. En este sentido, la salud es un recurso en la vida cotidiana de las personas; proporciona un estado de bienestar que permite hacer frente a los retos de la vida, desarrollar un proyecto vital pleno e independiente.

El término psicosocial suele emplearse para indicar la estrecha relación que se establece entre los aspectos psicológicos (que pertenecen a cada persona) y los sociales (entornos y relaciones de cada persona).

La (buena) salud psicosocial se refiere al estado de bienestar general de una persona y engloba no solo aspectos objetivos (bienestar físico, ausencia de enfermedades...) sino también subjetivos (cómo se percibe una persona a sí misma y cómo la perciben los demás, bienestar personal, salud percibida...), sociales (adaptación e integración laboral, cultural, social...) y mentales y/o emocionales (equilibrio, recursos de afrontamiento, vivencias, sentimientos...).

Sin salud, o con mala salud, la vida puede volverse muy complicada.

El trabajo es uno de los ámbitos importantes en el desarrollo y mantenimiento de una buena salud física y psicosocial. La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA) señala la relación entre los problemas de salud psicosocial y la mayor incidencia de bajas laborales, el menor desempeño laboral y un mayor absentismo. [\(Ver Nota 02\)](#).

Por ello, diversas instituciones nacionales e internacionales reconocen su importancia y promueven tomar medidas activas para mejorar la salud psicosocial en el trabajo. [\(Ver Nota 03\)](#).

02. Trabajo y salud psicosocial



Qué aspectos del trabajo contribuyen a una buena o mala salud psicosocial?

Se han identificado varios aspectos del trabajo – conocidos como factores de riesgo psicosocial- que tienen influencia e impacto negativo sobre la salud de los trabajadores/as, pero también sobre la “salud de la organización” en su conjunto e incluso en sus resultados económicos.

Los factores de riesgo psicosocial forman parte del trabajo -son condiciones de trabajo- y son aspectos relacionados con cómo está organizado, con el contenido del puesto de trabajo y las tareas que conlleva y con las relaciones entre las personas. Algunos de los factores de riesgo psicosocial más habituales son las altas exigencias o responsabilidades, las exigencias contradictorias y la falta de claridad de las funciones del puesto, los inadecuados horarios laborales, la excesiva carga mental o la exposición a situaciones de violencia. [\(Ver Nota 04\)](#).

De forma más detallada, aunque puedan señalarse factores adicionales, la siguiente tabla muestra un listado de factores psicosociales basado en el Marco Europeo para la Gestión del Riesgo Psicosocial. [\(Ver Nota 05\)](#).

Es importante conocer en qué consiste cada factor psicosocial y cuáles son las formas inadecuadas en que puede presentarse y afectar a la salud psicosocial de las personas trabajadoras. [\(Ver Nota 06\)](#).

Condición de trabajo/factor psicosocial	Ejemplo de condición que puede dañar la salud:
Contenido de trabajo	Trabajo muy complejo o demasiado fácil, muy repetitivo, fragmentado, corto, altas demandas emocionales, etc.
Carga de trabajo/ritmo de trabajo	Exceso o defecto de trabajo, ritmos muy elevados, plazos inadecuados, poca información, muchas interrupciones, etc.
Tiempo de trabajo	Trabajo nocturno y trabajo a turnos, jornadas muy largas, horarios irregulares o imprevisibles, descansos insuficientes, hiperconectividad, disponibilidad constante, etc.
Participación/control	No poder tomar decisiones sobre el trabajo, inadecuada supervisión, etc.
Desempeño de rol	No tener claras cuáles son las tareas ni las responsabilidades, tareas contradictorias, etc.
Desarrollo profesional	Formación inadecuada o inexistente, compensación y reconocimiento del trabajo, condiciones de trabajo precarias.
Relaciones interpersonales/apoyo social	Malas relaciones personales con compañeros, jefes, clientes...Situaciones de conflicto. Falta de apoyo.
Equipos de trabajo y exposición a otros riesgos	Tecnologías, herramientas, equipos inadecuados. Entornos físicos peligrosos.

Tabla 1. Factores psicosociales basado en el Marco Europeo para la gestión del Riesgo Psicosocial.

03. Qué consecuencias tiene una mala salud psicosocial



Existe una clara relación entre la exposición a factores de riesgo psicosocial y los daños a la salud. La exposición a factores de riesgo psicosocial puede provocar estrés ([Ver Ficha 1](#)), situaciones de agotamiento emocional, burnout ([Ver Ficha 2](#)), fatiga ([Ver Ficha 3](#)), situaciones de violencia ([Ver Ficha 5](#)), accidentes, etc., ([Ver Nota 07](#)) que pueden generar daños físicos y psicológicos de diversa gravedad en las personas trabajadoras y pueden afectar a su entorno familiar y personal. Muchos organismos y estudios han puesto de manifiesto estas relaciones. En concreto, la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA) señala los vínculos existentes y cómo la exposición a los factores de riesgo psicosocial relacionados con el trabajo pueden provocar infartos y derrames cerebrales, entre otras enfermedades cardiovasculares. ([Ver Nota 08](#)).

Estas situaciones de mala salud acaban afectando también a la propia empresa: aumenta el absentismo, la productividad se puede ver resentida, la satisfacción laboral puede disminuir, algunos trabajadores/as pueden querer abandonar la empresa, se genera mal clima, etc.

“Un buen entorno de trabajo psicosocial y la garantía de un trabajo decente puede ser beneficioso para la salud de los empleados/as, incluida la salud cardiovascular” (EU-OSHA).

04. Qué indica que hay una mala salud psicosocial



La mala salud psicosocial puede afectar a ámbitos muy distintos. Los sentimientos de estrés ([Ver Ficha 1](#)), ansiedad, frustración, etc., son frecuentes en muchos trabajadores y trabajadoras y la sintomatología y consecuencias que experimentan puede ser también muy variada ([Ver Nota 09](#)). Los daños a la salud derivados de la exposición a factores de riesgo psicosocial pueden materializarse, según el ámbito de afectación, a varios niveles.

Algunos ejemplos son:

Para la persona y su entorno social:

Afectaciones físicas y fisiológicas	Hipertensión arterial, trastornos intestinales, digestivos, respiratorios o de la piel, trastornos cardiovasculares, trastornos musculoesqueléticos.
Afectaciones emocionales	Ansiedad, estrés, irritabilidad, malhumor, tristeza.
Afectaciones cognitivas	Problemas de concentración, de memoria, pensamientos obsesivos, dificultad para generar soluciones.
Afectaciones conductuales	Adicciones tecnológicas, abusos de sustancias tóxicas (tabaco, alcohol, drogas...), malas conductas de sueño.
Afectaciones sociales	Conflictos interpersonales, agresiones, aislamiento, mal ambiente.

Tabla 2. Afectación para la persona y su entorno social.

Para la empresa puede suponer un aumento de los casos de:

- Absentismo.
- Presentismo.
- Baja productividad.
- Bajas laborales.
- Abandonos del trabajo.
- Accidentes de trabajo.
- Quejas de clientes.
- Conflictos.
- Mala imagen corporativa.
- Incremento de costes directos e indirectos.

05. Comprender para actuar



Algunas ideas son básicas para entender bien estas cuestiones:

- 1ª La salud, un concepto amplio ([Ver Nota 1](#)): no solo implica la ausencia de enfermedad, también consiste en encontrarse bien psicológica y socialmente.
- 2ª El trabajo es fundamental para el desarrollo, el crecimiento personal y social y para el bienestar psicosocial. Pero también, en ocasiones, es el origen de importantes problemas de salud. ([Ver apartado 02](#)).
- 3ª Las condiciones psicosociales inadecuadas de trabajo afectan a la persona y pueden generar daños en la salud y otras consecuencias indeseables. ([Ver apartados 02 y 03](#)).
- 4ª Si bien el concepto de salud psicosocial en el trabajo es más amplio, muchas veces se identifica con uno de los riesgos psicosociales más importantes y frecuentes; el estrés laboral ([Ver Ficha 1](#)). Consiste en un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas y fisiológicas y de conductas acompañadas de altos niveles de angustia y excitación, con la sensación frecuente de no poder hacer frente a la situación. Existen distintos modelos científicos que explican la relación entre la exposición a las malas condiciones psicosociales de trabajo y los daños a la salud. ([Ver Nota 10](#)).
- 5ª Un rayo de esperanza: las buenas condiciones psicosociales de trabajo no solo no generan daño, sino que contribuyen a una mejor salud psicosocial. ([Ver Nota 11](#)).
- 6ª Por ello, se deben procurar unas condiciones de trabajo psicosocialmente "sanas".

06. Cómo hablar de ello



En el trabajo uno de los temas de los que a menudo se habla es el de los riesgos laborales. Se habla de seguridad, de accidentes, de condiciones de trabajo seguras, de contaminantes, de malas posturas, etc. Y ello porque pueden dañar la salud física y provocar enfermedades. Pues igual que se habla de esos peligros y riesgos, es necesario hablar de la salud psicosocial en el trabajo, de cómo está afectada y de qué condiciones de trabajo la están condicionando.

Cómo hacerlo:

- Normalizando y no estigmatizando; todas las personas, en algún momento de su vida, pueden ver su salud social o emocional deteriorada. No es algo que afecte solo a personas presuntamente más “débiles” o “sensibles”. (Ver Nota 12) Por ello es importante normalizar para poder hablarlo; hablarlo para comprenderlo; y comprenderlo para poder actuar y tomar medidas correctivas.
- Teniendo claros algunos conceptos básicos para poder contarlos. Este mismo documento aporta esos conceptos básicos y es un ejemplo de cómo contarlos y explicarlo. (Ver apartados 01 a 05 y Fichas 01 a 06).
- Consigue y apóyate en las guías, materiales y recursos específicos que distintas instituciones y organismos han elaborado para facilitar la comprensión y el abordaje en la empresa de estos temas (Ver apartados 10 y 11).
- Si fuera necesario, acude a personas expertas en la materia.

07. La salud mental



Salud psicosocial y salud mental están muy relacionadas. Actualmente se habla mucho de salud mental. La influencia del trabajo en la salud ya se ha descrito y afecta a las distintas áreas de la vida de las personas y siendo una de ellas la salud mental.

La Organización Mundial de la Salud señala que la salud mental es más que la mera ausencia de trastornos mentales; es un estado de bienestar mental que permite a las personas hacer frente a los momentos de estrés de la vida, desarrollar todas sus habilidades, poder aprender y trabajar adecuadamente y contribuir a la mejora de su comunidad. Es parte fundamental de la salud y el bienestar que sustenta nuestras capacidades individuales y colectivas para tomar decisiones, establecer relaciones y dar forma al mundo en el que vivimos. [\(Ver Nota 13\).](#)

Las afecciones de salud mental pueden generar gran sufrimiento, discapacidad, desadaptación, que pueden afectar a la vida personal y profesional.

Son muchos los factores que determinan la salud mental (aspectos biológicos y psicológicos individuales, económicos, sociales, culturales, etc.) y, por supuesto, entre otros, la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo. [\(Ver apartado 02\).](#)

08. Qué debo hacer; las obligaciones legales



Actuar contra los riesgos psicosociales

Debes integrar la gestión de los riesgos psicosociales en la actividad preventiva de la empresa. El empresario o empresaria tiene la obligación de asegurar una protección eficaz de la seguridad y la salud de las personas en todos los aspectos relacionados con el trabajo, también en los psicosociales. [\(Ver Nota 14\)](#).

Ello requiere una adecuada gestión de estos riesgos, con el objetivo de eliminarlos, reducirlos o controlarlos. Para conseguirlo, se debe actuar sobre las condiciones de trabajo. [\(Ver apartado 02\)](#) [\(Ver Nota 06\)](#).

Esto se concreta, entre otras cuestiones a las que obliga la ley, en:

- Identificar y evaluar los riesgos psicosociales:
 - Identificar los riesgos presentes en una determinada actividad, puesto de trabajo o entorno organizativo.
 - Evitar o eliminar los riesgos identificados.
 - Evaluar los riesgos identificados no evitables.
 - Controlar los riesgos.
- Realizar una adecuada planificación preventiva basada en la identificación y evaluación previas.
- Formar e informar a los trabajadores/as sobre los riesgos psicosociales.
- Adaptar el trabajo a la persona y velar por garantizar la compatibilidad del trabajo desde el punto de vista psicosocial con las características psicofísicas de la persona.

- Garantizar a los trabajadores y trabajadoras una adecuada vigilancia periódica de su estado de salud.

Para ampliar información sobre estas cuestiones ve al [apartado 11](#). Destacamos las [Directrices básicas para la gestión de riesgos psicosociales](#) y el [Método para la evaluación y gestión de factores psicosociales en pequeñas empresas](#).

09. Qué puedo hacer



No hay una única forma correcta de garantizar y preservar la salud psicosocial de los trabajadores/as porque cada empresa es diferente del resto en muchas cosas; su tamaño, las propias personas que trabajan en ellas, el trabajo que llevan a cabo, el entorno social y económico en el que se encuentran, su sistema organizativo, etc. Y todas estas cuestiones son importantes para la salud psicosocial y deben ser consideradas al diseñar estrategias efectivas para promover entornos laborales saludables.

Además de las acciones preventivas básicas citadas en el [apartado 08](#), se pueden llevar a cabo algunas actuaciones dirigidas a la sensibilización y promoción de la salud psicosocial que todas las empresas pueden hacer, si bien cada una debe ajustarlas a sus particularidades y necesidades:

- Hacer público el compromiso de garantizar la salud de las personas trabajadoras y la salud psicosocial en particular. ([Ver Nota 15](#)).
- Hacer partícipe a todas las personas concernidas (plantilla, clientela, proveedores/as...) de las distintas acciones y medidas. La participación de todos y todas es un factor de éxito. ([Ver Nota 16](#)).
- Formarse sobre estas cuestiones y formar a los trabajadores/as: qué son los factores psicosociales; cuáles son, en qué consisten, qué impacto tienen en la salud de las personas y de la organización. Los apartados anteriores de este mismo documento pueden servir de ayuda.
- Crear momentos de encuentro con la plantilla para hablar y comentar sobre estas cuestiones. Además de reuniones formales, los encuentros a pie de puesto e informales pueden ser también muy útiles.
- Identificar los factores de riesgo psicosocial en tu empresa. No esconderlos.
- Conocer a quiénes afectan y de qué forma (consecuencias).
- Explorar y detallar en profundidad los aspectos concretos que determinan ciertas condiciones de trabajo que pueden convertirse en factores de ries-

go y modificar las condiciones de trabajo inadecuadas. Las personas trabajadoras suelen ser una buena fuente de información e ideas. [\(Ver Nota 17\)](#).

- Analizar periódicamente si lo que se está haciendo para la mejora de la salud psicosocial está dando resultado. [\(Ver Nota 18\)](#).

Para ello:

- Sírrete de lo que ya existe (documentos, herramientas...). El [apartado 11](#) de este documento te propone algunos recursos específicos que te serán de utilidad.
- Acude a quien te pueda ayudar. [\(Ver apartado 10\)](#).

10. Quién puede ayudarme



No estás solo/a en la búsqueda de garantizar y mejorar la salud psicosocial de la plantilla: son diversos los agentes e instituciones que pueden ayudar a la pequeña y mediana empresa y a los que acudir para que colaboren, lleven a cabo algunas tareas o aporten recursos y criterio técnico. Entre otras puedes acudir a:

- Los servicios de prevención de riesgos laborales, sean éstos propios o ajenos. Pueden prestar el asesoramiento y apoyo que se precise sobre la prevención de los riesgos psicosociales y las obligaciones legales.
- Si la empresa tiene hasta 25 trabajadores/as, hay supuestos en que el propio empresario puede asumir las actividades preventivas, existiendo a su disposición herramientas específicas para ello. ([Ver Nota 19](#)).
- La Inspección de Trabajo y Seguridad Social (ITSS). En relación con los riesgos psicosociales, la Inspección de Trabajo proporciona criterio sobre los mismos a través de diferentes documentos de interés y tiene entre sus funciones la de asistencia técnica a empresas y trabajadores. ([Ver Nota 20](#)).
- El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). Tiene abundante información y recursos sobre el abordaje de los factores de riesgo psicosocial tanto de forma general como específicamente dirigidos a pymes. Te ayudarán a entender mejor el problema, a abordar su gestión y evaluación y a informar a tu personal. ([Ver Nota 21](#)).
- Los organismos de las Comunidades Autónomas en materia de prevención de riesgos laborales. Están orientados a la promoción de la mejora de las condiciones de trabajo, desempeñando actividades de formación, información y sensibilización, de asesoramiento, de formación de los trabajadores/as y empresarios/as. ([Ver Nota 22](#)).
- Los agentes sociales (sindicatos y organizaciones patronales). Estos ofrecen también acciones de difusión de la cultura preventiva, asistencia técnica, campañas de concienciación, elaboración de materiales sobre la cuestión, etc.

11. Materiales específicos para pequeñas y medianas empresas



Existen materiales y recursos disponibles orientados a la mejora de la salud psicosocial específicamente en pymes, enfocados en la sensibilización, formación y cumplimiento de las obligaciones legales. Muchos de estos recursos han sido elaborados por los organismos mencionados anteriormente ([Ver Apartado 10](#)), pero aquí destacamos específicamente algunos ofrecidos por el INSST:

- [Portal web Riesgos Psicosociales](#); puedes encontrar información sobre todos los aspectos relacionados con los riesgos psicosociales: documentación, videos, carteles, dípticos informativos y divulgativos.
- [Directrices básicas para la gestión de los riesgos psicosociales](#). Este documento recoge las acciones clave a llevar a cabo, con ejemplos que facilitan su comprensión y aplicación práctica y pone de relieve las ventajas de una gestión psicosocial efectiva para las personas y para las empresas. De forma sencilla y ordenada se presentan los conceptos básicos relacionados con la salud psicosocial, los factores psicosociales, la gestión de estos riesgos, las obligaciones legales, etc.
- Metodologías de evaluación específicas para pequeñas empresas como el [Método para la evaluación y gestión de factores psicosociales en pequeñas empresas](#). ([Ver Nota 23](#)).
- [Portal web Pymes](#). Este espacio web está destinado a proporcionar información, útil y sencilla, para ayudar a las pymes a cumplir con sus obligaciones en materia de preventiva.
- Portal [Prevencion10](#) específico para Pymes y autónomos. ([Ver Nota 24](#)).
- [Servicio de consultas](#). Puedes plantear al INSST las dudas que te surjan; el INSST dispone de un servicio web de asesoramiento técnico a través de las consultas que se le puedan plantear referentes a cuestiones técnicas o normativas en materia de prevención de riesgos laborales.

- **Formación.** El INSST pone a disposición una oferta formativa en diferentes formatos según el carácter, divulgativo o técnico, de los contenidos y el público destinatario de la actividad, tales como jornadas técnicas, cursos o talleres.
- Espacio web **Promoción de la salud.** Con este espacio de la web se pretende favorecer el intercambio de información y conocimiento a nivel nacional y europeo y desarrollar una comunidad virtual cuyo propósito sea conseguir la mejor salud posible en la población trabajadora y por extensión en la población en general, buscando cumplir con la visión de la Red Europea de Promoción de la Salud en el Trabajo (ENWHP): “Trabajadores sanos en empresas saludables”.

12. Listado de notas



Nota 01. ¿Qué es la salud?

El concepto de salud ha ido cambiando a lo largo del tiempo, pasando de un enfoque biológico a uno psicosocial. Inicialmente fue entendida como estrictamente vinculada con los aspectos biológicos, fisiológicos y médicos, y en su parte negativa con la enfermedad. En el año 1948, la Organización Mundial de la Salud propuso una definición más global y más amplia; “La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”. Esta definición va más allá de las concepciones anteriores porque relaciona la salud con el bienestar y no la limita al plano físico, sino que considera también el bienestar mental y social; estar sano ya no es solo no estar enfermo, sino que implica estar en condiciones adecuadas para el desarrollo personal.

La salud física tiene que ver con la presencia o ausencia de enfermedades, de alteraciones biológicas, fisiológicas o funcionales y de las limitaciones físicas.

La salud mental muchas veces se identifica con trastornos y enfermedades mentales, pero es más que la sola ausencia de ellos; tiene que ver con el estado de bienestar mental que facilita que las personas puedan hacer y desarrollar todas sus habilidades, participar de forma plena en la sociedad, pudiendo, entre otras cosas, aprender y trabajar adecuadamente, contribuir a la mejora de su comunidad y a hacer frente a los momentos difíciles y estresantes de la vida.

La definición de la OMS se refiere también, en una perspectiva global y novedosa, a la salud social. Tiene que ver con la manera en que las personas se relacionan entre ellas y con la sociedad en su conjunto. La salud social puede verse comprometida, entre otras cuestiones, por razones de discriminación, exclusión, desigualdad o aislamiento.

Salud física, salud mental y salud social están íntima y fuertemente relacionadas entre sí, influyéndose mutuamente. Por ejemplo, una fibromialgia (problema de salud física) puede generar estados de ansiedad o depresión (problema de salud mental) y conductas de aislamiento y desconexión de actividades cotidianas (problema de salud social).

La OMS plantea la salud como “la capacidad de las personas y grupos para realizar sus aspiraciones y satisfacer necesidades, y adaptarse al entorno o modificarlo”, considerándola un recurso positivo para la vida cotidiana, que enfatiza los recursos sociales y personales, así como las capacidades físicas.

Nota 02. La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA)

La [Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo \(EU-OSHA\)](#) es la agencia de información de la Unión Europea para la seguridad y la salud en el trabajo. Contribuye al [Marco estratégico de la Comisión Europea en materia de salud y seguridad en el trabajo](#) y a otras estrategias y programas relevantes de la UE sobre estas cuestiones y desarrolla y ofrece información fiable y relevante, análisis y herramientas para aumentar los conocimientos, sensibilizar e intercambiar información y buenas prácticas sobre seguridad y salud en el trabajo (SST).

La Agencia Europea señala que los riesgos psicosociales y sus consecuencias en la salud mental y física, además de su efecto perjudicial en la salud individual pueden afectar negativamente a la eficiencia de las organizaciones, así como a las economías nacionales. Los efectos negativos incluyen un bajo rendimiento general de la empresa, incrementos del absentismo y el presentismo (personas que acuden al trabajo cuando están enfermas y no pueden trabajar eficazmente), y una mayor rotación, así como un aumento de los índices de accidentes y lesiones. Señala también que las estimaciones del coste para las empresas y la sociedad son significativas y ascienden a miles de millones de euros a escala nacional.

Nota 03. Posicionamientos institucionales nacionales e internacionales

En el ámbito de la Unión Europea, el “Marco Estratégico de la UE en Materia de Salud y Seguridad en el Trabajo 2021-2027” (Comisión Europea 2021) reclama la atención sobre los riesgos psicosociales y la puesta en marcha de distintas medidas y actuaciones para hacerles frente y combatir los peligros para el bienestar psicosocial en los entornos de trabajo.

Pero esta cuestión no es novedosa; unos años antes, el “Pacto Europeo para la Salud Mental y el Bienestar” (Consejo de la Unión Europea, 2011), reconoce la importancia de la salud física y psíquica de las personas trabajadoras y su importancia en términos de productividad, participación en el empleo y costes para particulares, familias y organizaciones. Ambos documentos instan a las organizaciones y a los estados a tomar medidas dirigidas a la prevención de los factores de riesgo psicosocial, señalando que combatir los peligros para el bienestar psicosocial requiere un proceso con distintas fases que conlleve cambios en el entorno de trabajo.

La EU-OSHA tiene como uno de sus temas relevantes los riesgos psicosociales y la salud mental en el trabajo y señala que los riesgos psicosociales pueden abordarse de la misma manera estructurada y organizada que otros riesgos para la salud y la seguridad en el trabajo.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) proporciona orientaciones mundiales de salud pública basadas en la evidencia sobre intervenciones organizacionales, capacitación de gestores y trabajadores e intervenciones individuales para la promoción de la salud mental positiva y la prevención de los problemas de salud mental, así como recomendaciones sobre el regreso al trabajo des-

pués de la ausencia asociada a los problemas de salud mental y, entre otras cuestiones, propone intervenciones organizacionales que aborden los factores de riesgo psicosocial.

La Estrategia Española 2023-2027 de Seguridad y Salud en el Trabajo (aprobada en Consejo de Ministros en marzo de 2023) recoge, a lo largo del documento, la importancia de los riesgos psicosociales en el trabajo y establece como objetivo el mejorar la prevención de los riesgos psicosociales, promoviendo el conocimiento, fortaleciendo los sistemas de información y la actividad preventiva y consolidando la promoción de la salud en materia de factores psicosociales.

Nota 04. Los factores psicosociales y los factores de riesgo psicosocial

De forma más técnica y precisa se distingue entre “factores psicosociales” y “factores de riesgo psicosocial”. Los “factores psicosociales” son condiciones de trabajo -también llamadas “condiciones organizativas”-, presentes en todas las organizaciones con independencia de su tamaño, actividad, sector, etc., y directamente relacionadas con:

- Cómo se hace el trabajo y cómo se organiza.
- Qué se hace.
- Quién lo hace.
- Con qué se hace.
- Con quién se hace.
- Dónde se hace.
- Cuándo se hace.

Por tanto, tienen relación con la forma de organizar, diseñar y estructurar el trabajo, así como con la propia organización de la empresa y con los contextos sociales que se establecen en el trabajo. Cuánto trabajo hay que realizar, en qué plazos, a qué velocidad, con qué nivel de conocimiento o destrezas se cuenta, de qué fuentes de apoyo se dispone (otros compañeros, tecnología...), qué tipo de relaciones sociales existen, cuáles son los medios de los que se dispone, etc., son aspectos que forman parte de cualquier trabajo, pero su configuración y materialización en el día a día serán esenciales en el impacto que pueden tener sobre el personal y sobre la empresa. Los factores psicosociales son, como se ha indicado, condiciones organizacionales que, por tanto, pueden ser positivas o negativas. Cuando estos factores están mal diseñados o implementados pueden causar daños a la salud, y se convierten, por tanto, en factores de riesgo psicosocial y tienen el potencial de afectar

negativamente a la seguridad de los trabajadores y trabajadoras, a su salud física, cognitiva, emocional y/o social.

Por el contrario, cuando estos factores psicosociales están bien configurados, pueden tener un impacto positivo y favorecer el bienestar de la persona, además de prevenir las consecuencias negativas sobre su salud y su seguridad.

Nota 05. El Marco Europeo para la Gestión del Riesgo Psicosocial

Existen diferentes clasificaciones de los factores psicosociales y de los factores de riesgo psicosocial respecto a las cuales existe un consenso científico y técnico amplio y razonable basado en modelos teóricos con evidencia empírica. Si bien pueden observarse algunas diferencias entre ellas, puede decirse que son más o menos homogéneas, abordando prácticamente las mismas cuestiones. En este texto nos referimos a una clasificación -PRIMA-EF- con una alta aceptación y propuesta para nuestro entorno más inmediato, incluida a título de ejemplo en el Criterio Técnico 104/2021 sobre las actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en riesgos psicosociales.

El Marco Europeo para la Gestión del Riesgo Psicosocial (PRIMA-EF: Psychosocial Risk Management-Excellence Framework) es un consorcio liderado por el Institute of Work, Health & Organisations (I-WHO) británico en el que participan la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el área de Salud Laboral de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y organismos técnicos estatales en materia de salud laboral de varios países europeos. Su objetivo consiste en proporcionar un marco de actuación para promocionar políticas y prácticas de gestión del riesgo psicosocial en la Unión Europea (UE).

Nota 06. La clasificación PRIMA-EF de los factores de riesgo psicosocial

En el texto se presenta la propuesta de clasificación de PRIMA-EF. Para cada factor se ofrece una definición general y se detallan algunos aspectos que pueden determinar que se presente como factor de riesgo. Siguiendo esta clasificación, los factores pueden caracterizarse de la siguiente manera:

“Contenido de trabajo”. Aspectos relacionados con el diseño de la tarea, en relación con las exigencias de la misma y su forma de ejecución y el significado que tiene para quien la realiza.

Algunos factores de riesgo asociados:

- Tareas con ciclos cortos, fragmentadas, sin sentido, tareas cortas.
- Trabajo monótono, con falta de variedad, con alta repetitividad.
- Trabajo poco valorado.
- Tareas desagradables, que pueden generar rechazo.
- Desajuste entre las exigencias de las tareas y las capacidades de la persona, bien por exceso, bien por defecto.
- Requerimientos de altos niveles de creatividad.
- Tareas con altas exigencias emocionales.
- Tareas que conllevan trato con público o clientes, del que pueden derivar problemas.
- Tareas que pueden generar riesgo de violencia; trabajos con bienes valiosos, con clientes conflictivos, en situaciones de aislamiento geográfico, ...

“Carga de trabajo/ritmo de trabajo”. Aspectos que definen la cantidad de trabajo, los aspectos cualitativos del mismo, el ritmo de trabajo y sus condicio-

nantes y cuestiones como los niveles atencionales requeridos para la ejecución de las tareas.

Algunos factores de riesgo asociados:

- Cantidad de trabajo insuficiente o excesiva. Ritmos elevados de trabajo.
- Ritmos impuestos no modificables (por tecnología, clientes, automatismos...).
- Plazos estrictos de ejecución.
- Niveles elevados y sostenidos de concentración y atención.
- Interrupciones.
- Errores frecuentes.
- Imprevisibilidad de las tareas.
- Tiempo inadecuado para el desempeño de las tareas.
- Información inadecuada para el desempeño de la tarea (por exceso o defecto, por incompleta o por mal presentada).
- Multitarea.
- Dificultad o imposibilidad de contar con ayuda de superiores y/o compañeros para resolver problemas.
- Frecuentes cambios de ubicación física, movilidad continua, espacios de trabajo no convencionales.

“Tiempo de trabajo”. Se refiere a la dimensión temporal del trabajo, incluyendo cuestiones como la cantidad de tiempo trabajado, su distribución, los descansos entre jornadas y las pausas en el trabajo, los horarios atípicos, la conciliación del tiempo de trabajo con los tiempos de la organización familiar y social, etc.

Algunos factores de riesgo asociados:

- Trabajo en horario nocturno.
- Trabajo a turnos.
- Jornadas muy largas.

- Jornadas con horarios impredecibles o irregulares.
- Falta de flexibilidad horaria.
- Descansos inadecuados.
- Exceso de horas de trabajo.
- Trabajo en fines de semana.
- Confusión entre tiempo de ocio y tiempo de trabajo por conexión o disponibilidad permanente.
- Dificultades para compatibilizar la vida laboral con la vida familiar y social.

“Participación/control” Se refiere a la capacidad y posibilidad que el trabajador o la trabajadora tienen para participar en la toma de decisiones sobre distintos aspectos del desempeño y organización del trabajo, de forma que pueda ejercer sobre ellos un cierto grado de control y de autonomía.

Algunos factores de riesgo asociados:

- Escasa participación o falta de la misma en la toma de decisiones sobre cuestiones como las tareas a realizar, su orden, distribución de las mismas, procedimiento, resolución de incidencias...
- Baja capacidad de control sobre la carga de trabajo, el método de trabajo, etc.
- Baja capacidad de control sobre el ritmo de trabajo.
- Baja capacidad de control sobre aspectos del tiempo de trabajo: turnos, descansos, días libres, vacaciones, etc.
- Bajo control sobre la tecnología.
- Inexistencia o medios de comunicación inadecuados.

“Desempeño de rol”. Se refiere a aquellas cuestiones relacionadas con la definición de funciones, responsabilidades, objetivos de los puestos de trabajo, así como con las relaciones funcionales con otras unidades de la organización, es decir, con la definición de cometidos de cada puesto de trabajo.

Algunos factores de riesgo asociados:

- Definición inexistente o deficiente de objetivos, funciones, procedimientos, tiempos asignados, criterios de calidad esperados,...
- Situaciones de conflicto de rol derivadas de demandas incongruentes, contradictorias o incompatibles entre sí o con ciertos procedimientos.
- Sobrecarga o insuficiencia de funciones, asignación de funciones y responsabilidades añadidas que no corresponden al puesto.
- Responsabilidad sobre otras personas.

“Desarrollo profesional”. Se refiere a los aspectos que afectan a la posición de una persona respecto a su organización, oportunidades dentro de la misma y también a la consideración de equidad entre lo que la persona aporta y lo que recibe de su organización.

Algunos factores de riesgo asociados:

- Sistemas inexistentes, inadecuados o poco claros de promoción.
- Sobrepromoción o infrapromoción.
- Paralización de la carrera profesional.
- Inseguridad contractual.
- Pobre remuneración.
- Escasa valoración social del trabajo.
- Inadecuación o inexistencia de formación.
- Desequilibrio entre esfuerzo aportado por el trabajador o la trabajadora y recompensas obtenidas.
- Falta de reconocimiento e interés por el equipo humano.

“Relaciones interpersonales/apoyo social”. Se refiere a condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en el entorno de trabajo. Las relaciones interpersonales pueden proyectarse dentro de la organización (entre compañeros/as, con mandos o subordinados/as) o hacia afuera (clientela proveedores/as) y pueden ser fuente de apoyo o, por el contrario, origen de situaciones conflictivas de distinta naturaleza.

Algunos factores de riesgo asociados:

- Inexistente o inadecuado apoyo social entre el personal de la empresa.
- Relaciones interpersonales malas o de poca calidad.
- Relaciones personales inexistentes (aislamiento).
- Exposición a conflictos interpersonales, situaciones de violencia, de discriminación o de conductas inadecuadas.
- Inadecuada gestión, por parte de la empresa, de las situaciones de conflicto.

“Equipos de trabajo y exposición a otros riesgos”. Se refiere a cuestiones que tienen que ver con el diseño de equipos, su funcionamiento, sus exigencias para la persona, etc. El desempeño del trabajo en condiciones de entorno físico inadecuado puede ser en sí mismo estresante. Igualmente ocurre con el hecho de realizar trabajos peligrosos o trabajar con equipos o materiales que en sí mismo son nocivos.

Algunos factores de riesgo asociados:

- Equipos de trabajo, herramientas o tecnologías inadecuadas para las tareas a realizar.
- Escasez, ausencia de equipos, herramientas, tecnología.
- Exceso de equipos, herramientas, tecnología.
- Equipos, herramientas o tecnología que funcionan mal, tienen muchas averías o contratiempos, etc.
- Equipos, herramientas o tecnología mal mantenidos.
- Equipos, herramientas o tecnología mal diseñados.
- Software muy complejos, inapropiados o no ergonómicos.
- Equipos que requieren un permanente aprendizaje.
- Equipos de trabajo que generan alta dependencia de los mismos (Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación).
- Equipos de trabajo que impiden la desconexión de las personas fuera del horario de trabajo.

- Equipos de trabajo que impiden a la persona el control sobre los mismos.
- Entornos físicos adversos o desfavorables (ruido, iluminación, temperatura, vibraciones...).
- Trabajos con sustancias peligrosas.
- Exposición a riesgos físicos.

Nota 07. Las consecuencias de la exposición

La exposición a factores de riesgo psicosocial hace que aumente la probabilidad de que aparezcan situaciones de estrés ([Ver Ficha 1](#)) o de acoso ([Ver Ficha 6](#)) y violencia ([Ver Ficha 5](#)) en cualquiera de sus manifestaciones (comúnmente llamados riesgos psicosociales), que pueden producir efectos negativos en la seguridad y en la salud.

Por ejemplo, una inadecuada organización del tiempo de trabajo mantiene relación directa con ciertos desórdenes fisiológicos, como la fatiga o los derivados del trabajo a turnos y nocturno ([Ver Ficha 4](#)) y puede afectar también a áreas de la vida privada de la persona trabajadora cuando dificulta la conciliación del tiempo de trabajo con los tiempos de la organización personal, familiar y social.

Las experiencias de bajo control en el trabajo (baja autonomía para tomar decisiones) se han asociado frecuentemente con experiencias de ansiedad, depresión, estrés y otros daños, especialmente cuando el trabajo es muy exigente y presenta altas demandas.

La carga de trabajo, cuando supera las capacidades de la persona, es considerada uno de los principales estresores. El exceso de trabajo y la elevada dificultad de la tarea tienen relación con niveles altos de estrés y enfermedades relacionadas, así como con fatiga, pérdida de concentración, insatisfacción laboral, errores, accidentes y pérdida de calidad.

Unas buenas relaciones interpersonales contribuyen positivamente a la salud de las personas y de las empresas, pero pueden ser también fuente importante de estrés y tensión, e incluso fuentes de conflicto, cuando son de poca confianza, muy competitivas, poco cooperativas o con escaso o nulo apoyo

entre personas. Se pueden producir desde pequeños desencuentros hasta situaciones de gran hostilidad como conductas agresivas, degradantes, despreciativas, discriminatorias, de acoso o de violencia.

Cuestiones como la ausencia de desarrollo profesional, la inseguridad contractual o el inadecuado equilibrio entre lo aportado por la persona y la compensación que por ello obtiene son fuentes importantes de estrés.

La comunicación deficiente o inadecuada, un ritmo de trabajo alto continuado, la no realización de pausas, las órdenes contradictorias, las exigencias excesivas de naturaleza cognitiva, etc., pueden estar, en ocasiones, en el origen de un gran número de accidentes de trabajo porque estos factores de riesgo contribuyen o se relacionan con pérdidas de concentración, prisas, sobrecarga de trabajo, incumplimiento de los procedimientos, tensión continuada, toma de decisiones precipitada, etc.

Nota 08. Los factores de riesgo psicosocial y la enfermedad cardiovascular

La Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo analiza la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el incremento del riesgo de padecer enfermedades cardíacas o derrames cerebrales, y examina los efectos directos que pueden tener los mecanismos de estrés sobre el sistema cardiovascular, así como la relación del estrés relacionado con el trabajo con hábitos de vida poco saludables para la salud cardiovascular.

En su documento “Los vínculos entre la exposición a los factores de riesgo psicosociales relacionados con el trabajo y las enfermedades cardiovasculares” concluye que, aunque los factores psicosociales estresantes tienen menos influencia en la etiología cardiovascular en personas sanas, estos factores estresantes en el trabajo podrían representar un riesgo importante para las personas vulnerables y aquellas con enfermedades cardiovasculares preexistentes. Además, el estrés puede llevar a hábitos inadecuados, como una alimentación poco saludable y consumo o abuso de ciertas sustancias.

El documento señala que es importante que el trabajo no solo deje de ser un riesgo para la salud cardiovascular, sino que se convierta en un espacio de promoción de esta. La evidencia indica que estresores vinculados al entorno de trabajo como las demandas de trabajo, la descompensación entre esfuerzos y recompensas, las largas jornadas, la inseguridad laboral, la exposición a acoso y violencia no pueden ser ignoradas ya que están vinculados a la reducción del bienestar y la salud y por ello deben ser abordados. Y entre las distintas estrategias que propone, figura la gestión de los riesgos psicosociales.

Nota 09. Afectación de la salud integral

Una vía principal de afectación de la salud integral de las personas se produce a través de procesos de estrés que inciden a nivel fisiológico, cognitivo, emocional, conductual y social de la persona. El nivel de afectación, el tiempo que tarda en aparecer los síntomas y daños y su intensidad y duración, depende en muchos casos de las características personales y de los recursos organizativos y personales disponibles para hacer frente y gestionar los factores de riesgo psicosocial, así como de la forma e intensidad en que se presentan tales factores de riesgo. Por ello, la forma concreta de daño a la salud puede ser variada y, generalmente, suelen aparecer varias afectaciones de forma simultánea.

Normalmente la complejidad e interrelación de las condiciones de trabajo psicosociales hace que las consecuencias se deban a la exposición a más de un factor de riesgo y a la interacción entre estos y las personas trabajadoras por lo que conocer las condiciones de trabajo psicosociales es fundamental para poder precisar el origen de la exposición y planificar adecuadamente las correspondientes medidas preventivas.

Pero la exposición a factores de riesgo psicosocial puede tener otras consecuencias indeseadas que, aunque puedan parecer no tener relación con la salud psicosocial, pueden ser indicadores de ella, como por ejemplo los accidentes de trabajo (por ejemplo, debido a fatiga, altos ritmos de trabajo, falta de concentración...), los trastornos musculoesqueléticos (hay relación entre la exposición a factores de riesgo psicosocial y ciertos trastornos musculoesqueléticos, así como su agravamiento y la duración de las bajas), patologías no traumáticas (el estrés laboral es un potencial precursor de enfermedades cardiovasculares y cerebrovasculares), bajas por contingencias comunes, el abandono prematuro, el presentismo o incluso los accidentes in itinere o en misión.

Nota 10. Modelos científicos

El estrés laboral ([Ver Ficha 1](#)) puede definirse como el desequilibrio sustancial percibido entre la demanda y la capacidad de respuesta de la persona, bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias percibidas. La generación del estrés laboral puede explicarse a partir de varios modelos teóricos con evidencia empírica, entre los que destacan el Modelo demanda-control-apoyo social (D-C-AS), el Modelo esfuerzo-recompensa (E-R) y el Modelo de demandas y recursos laborales (DRL). Estos modelos no son excluyentes entre sí, sino complementarios, ya que explican desde distintas perspectivas el impacto del trabajo sobre la salud psicosocial de las personas.

Las Demandas (D) son las exigencias que el trabajo supone para la persona. Se refieren a aspectos físicos, psicológicos, sociales y/u organizativos que requieren del trabajador o trabajadora un esfuerzo físico y/o psicológico, por ejemplo, la cantidad o volumen de trabajo, la presión de tiempo, el nivel de atención, interrupciones imprevistas, etc.

El Control (C) se refiere a cómo se trabaja; a la posibilidad que tiene la persona de influenciar decisiones relacionadas con su trabajo, de controlar sus propias actividades. También se refiere al grado en que el trabajo permite a la persona desarrollar sus capacidades: aprendizaje, creatividad, trabajo variado.

El Apoyo social (AS): es el clima social en el lugar de trabajo en relación tanto con los compañeros/as, como con las jefaturas. Tiene dos componentes: relación emocional que el trabajo comporta y de apoyo y ayuda para el desempeño del trabajo.

El Modelo demanda-control-apoyo social (D-C-AS) establece que los efectos del trabajo, tanto en la salud como en el comportamiento, son resultado de la combinación de las demandas psicológicas laborales y de las características

estructurales del trabajo relacionadas con la posibilidad de tomar decisiones y usar las propias capacidades. La función del apoyo social es la de incrementar la habilidad para hacer frente a una situación de estrés mantenido, por lo que resulta un moderador o amortiguador del efecto del estrés en la salud.

Existe una amplia evidencia empírica del efecto negativo sobre la salud y el bienestar de la combinación de bajo control sobre el contenido y las condiciones de trabajo, las altas demandas y el bajo apoyo social (de los compañeros/as y de las jefaturas) en la realización del trabajo

El Modelo esfuerzo-recompensa (E-R) señala también, añadido a lo anterior, el efecto negativo sobre la salud de la falta de recompensas o compensaciones del trabajo. Por recompensas del trabajo consideramos el control de estatus, la estima y valoración y el salario. La interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de recompensas a largo plazo representa la situación de mayor riesgo para la salud.

El Modelo de demandas y recursos laborales (DRL) se ha inspirado en los modelos anteriores. Permite comprender, explicar y pronosticar la salud de los trabajadores y trabajadoras, así como su rendimiento laboral a partir de la interacción entre las demandas laborales y los recursos laborales (aspectos físicos, psicológicos, sociales y/u organizativos que permiten la consecución de logros o metas laborales). El modelo predice que las altas demandas laborales crónicas generan tensión, poniendo en riesgo la salud y que altos niveles de recursos, tanto laborales como personales, estimulan la motivación, con consecuencias positivas sobre la salud y el rendimiento.

Nota 11. Los beneficios de la gestión psicosocial

La adecuada gestión de los riesgos psicosociales, la eliminación y control de los factores de riesgo, no solo ayudan a preservar la salud, sino que también mejoran la seguridad y el bienestar de las personas, y proporcionan grandes oportunidades para optimizar la gestión empresarial, el aprendizaje, la innovación, la mejora de procesos de trabajo, la implicación de quienes trabajan, el fomento de la responsabilidad social y la mejora de la calidad de vida laboral.

La Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (EU-OSHA) señala que "Hacer frente eficazmente a los riesgos psicosociales crea un entorno de trabajo saludable en el que los trabajadores se sienten valorados y se contribuye a que el ambiente de trabajo sea positivo, por lo que también mejora el rendimiento de la empresa."

La gestión de los riesgos psicosociales es un beneficio para todas las partes; empresa y trabajadores. Y, con ello, el resto de agentes económicos (clientela, empresas proveedoras, socios/as,...). El trabajo, adecuadamente diseñado, aporta un soporte económico que permite estructurar la vida, desarrollarse como personas, crear un proyecto vital y tener un sentimiento de identidad. Asimismo, incrementa la autoestima, la confianza y el sentimiento de pertenencia. Por el contrario, unas malas condiciones de trabajo tienen relación con peor salud física y mental y con conductas poco saludables (sedentarismo, consumo de alcohol, tabaco, drogas, malos hábitos de sueño...). La exposición a factores de riesgo psicosocial aumenta la probabilidad de ver incrementado el absentismo, de rendimientos inadecuados, de incidentes e incluso accidentes, de descenso de la productividad..., en definitiva, de aumento de costes y conflictividad.

Los beneficios de un entorno de trabajo en el que se previenen los riesgos psicosociales son, entre otros:

- para las personas trabajadoras, mayor bienestar y satisfacción laboral;
- para el personal directivo, un personal sano, motivado y productivo;
- para las empresas, una mejora general del rendimiento, menor índice de absentismo y presentismo, así como menor índice de accidentes y lesiones y mayor grado de permanencia de los trabajadores en sus puestos;
- para la sociedad, una reducción de los costes y cargas para las personas y la sociedad en su conjunto.

Según la EU-OSHA “los beneficios para las empresas superan el coste de aplicación de las medidas de prevención y gestión”.

Nota 12. Todas las personas pueden verse afectadas

Factores como la familia, el trabajo, la economía y el entorno social pueden generar niveles significativos de estrés y demandas emocionales, afectando directamente la salud psicosocial. Todas las personas, en distintos momentos de su vida, están expuestas a estos desafíos, lo que puede derivar en un deterioro de su bienestar si no se afrontan de manera adecuada.

Existen algunos factores psicológicos y biológicos individuales y, otros, sociales que pueden hacer que unas personas sean más vulnerables que otras. Pero no es algo que solo les pase a las personas más “débiles” o “flojas” o “especiales”; cualquier persona, en algún momento, puede ver su salud psicosocial comprometida.

Según los informes de organizaciones relevantes;

- En España, un 22,8% de la población global ha atravesado o atraviesa algún problema de sufrimiento psíquico y/o salud mental, englobando tanto a las personas que cuentan con un diagnóstico, como a quienes perciben su salud mental como mala o muy mala⁴.
- En España, los problemas de salud mental afectan al 30,2% de las mujeres y al 24,4% de los hombres⁵.
- Los procesos de incapacidad temporal derivados de “trastornos mentales y del comportamiento” (si se exceptúa el impacto de la COVID-19) ocasionaron, en España, durante 2021 el 15,04% de los días de baja por contingencia común de las personas trabajadoras y se constituyen como

4. Confederación SALUD MENTAL ESPAÑA y a Fundación Mutua Madrileña “La situación de la salud mental en España”, 2023.

5. Ministerio de Sanidad “Salud Mental en datos”, 2020.

el segundo grupo de enfermedades que más días de baja han generado tras los trastornos musculoesqueléticos⁶.

- A nivel mundial, el 15% de la población trabajadora vive con alguna alteración mental⁷.
- El 46% de los ciudadanos europeos tuvieron un problema emocional o psicosocial en los 12 meses anteriores⁸. (5)

El desempleo, el trabajo precario, las dificultades económicas, la inseguridad laboral, la discriminación, el acoso o la violencia en el trabajo, el exceso de demandas, los malos horarios, la fatiga, el exceso de presión, la falta de control... ([Ver Nota 06](#)) todos ellos pueden impactar negativamente sobre la salud psicosocial. Y todas las personas, cualquiera, somos vulnerables.

6. Fremap "Estudio de la evolución de los "trastornos mentales y del comportamiento" en la incapacidad temporal", 2022.

7. OMS-OIT, "Mental Health at work", 2022.

8. Comisión Europea, [Flash Eurobarometer on Mental Health](#), octubre 2023.

Nota 13. Salud mental en el trabajo: informe sobre políticas OIT-OMS

La salud mental es un derecho humano que forma parte del derecho de todas las personas a una salud integral. Y un elemento fundamental para el desarrollo personal, comunitario y socioeconómico.

La salud mental es más que la mera ausencia de trastornos mentales. Cada uno de nosotros la vive de una manera diferente, con diversos grados de dificultad y angustia y con implicaciones sociales que pueden ser muy distintas. Más que algo fijo, la salud mental es un proceso, con estados diferentes a lo largo de la vida.

La OMS indica que las afecciones de salud mental comprenden trastornos mentales y discapacidades psicosociales, así como otros estados mentales asociados a un alto grado de angustia, discapacidad funcional o riesgo de conducta autolesiva. Las personas que las padecen son más propensas a experimentar niveles más bajos de bienestar mental.

Muchos son los ámbitos de actuación para la prevención de la salud mental y, entre ellos, la gestión de los riesgos psicosociales en el trabajo es uno de ellos.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la OMS publicaron en 2022 el documento “Directrices sobre salud mental en el trabajo” que se focalizan en varias acciones, siendo una de ellas la acción preventiva, con el objeto de revisar las políticas de gestión de riesgos laborales incluidos los psicosociales. Los otros tres ámbitos que propone el documento son:

- la protección y promoción de la salud mental en trabajo,
- el apoyo a los trabajadores/as afectados/as y
- la creación de entornos de trabajo saludables.

Nota 14. La Ley dice...

El marco legal de referencia aplicable a los riesgos psicosociales es la normativa de carácter general que regula la prevención de riesgos laborales, es decir, la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) y el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención (RSP).

El artículo 14 de la ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) establece que el derecho de las trabajadoras y trabajadores a una protección eficaz en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo supone un correlativo deber de la empresa de protección frente a los riesgos laborales.

Se trata de una referencia general a todos los riesgos laborales, sean estos de seguridad, higiénicos, ergonómicos o psicosociales. En la medida en que pueden generar daños a las personas, la empresa debe asegurarles una protección frente a ellos.

Nota 15. El compromiso de la dirección

La dirección de la empresa debe definir su política en materia de seguridad y salud y puede recogerla en una declaración de principios y compromisos.

Esta [declaración de principios](#) y compromisos sería el primer paso para fijar lo que la empresa pretende ser y hacer en materia de prevención de riesgos psicosociales.

La declaración de principios debería incluir referencias relativas al compromiso con la gestión de los riesgos psicosociales, la prevención del estrés, de cualquier tipo de violencia, y la salud psicosocial y mental de todos los trabajadores y debería establecerse por escrito y de forma clara y sencilla, divulgándose a todos los miembros de la organización.

Nota 16. Que todos lo sepan

El mensaje de compromiso con la gestión de los riesgos psicosociales y la salud psicosocial de las personas trabajadoras debe llegar no solo a estas, sino al resto de actores que forman parte de la vida de la empresa.

La voluntad y determinación de la empresa en reconocer la importancia de esta problemática y tomar en serio su abordaje debe llegar también a la clientela y empresas proveedoras, en la medida en que todos ellos forman también parte de las condiciones de trabajo que pueden constituirse en factores de riesgo psicosocial. De ellos provienen, muchas veces, las demandas emocionales a los trabajadores/as, las cargas y ritmos excesivos de trabajo, algunas conductas de trato inadecuado hacia el personal...

Nota 17. Es hora de intervenir

La intervención psicosocial consiste en:

- definir,
- planificar,
- llevar a cabo y
- hacer seguimiento

de las acciones preventivas concretas, dirigidas a eliminar, disminuir o controlar la exposición a los factores de riesgo psicosocial.

Estas medidas estarán centradas de manera prioritaria en las condiciones de trabajo psicosociales, aunque también en las personas y en la interacción entre ambas. Se trata de proponer medidas concretas y específicas. Esto es importante ya que no hay soluciones predeterminadas para cada problema; cada factor de riesgo detectado requerirá una intervención a medida, con soluciones específicas para la empresa en que se presenta.

Nota 18. ¿Cómo lo estamos haciendo?

Necesitarás un tiempo para poner en marcha las medidas que decidas para la mejora de las condiciones psicosociales de trabajo. A veces aparecerán problemas no previstos. Y sus efectos no siempre serán inmediatos. Por eso es importante controlar si la puesta en marcha de las medidas y sus resultados son eficaces; en definitiva, preguntarse si se está haciendo bien.

El objetivo del control de eficacia es asegurar que:

- las medidas de intervención se aplican,
- se mantienen en el tiempo y
- cumplen los objetivos propuestos.

Algunas preguntas que puedes hacerte son:

- Si las acciones previstas se están poniendo en marcha y qué dificultades están apareciendo.
- Si han surgido nuevas dificultades o problemas tras la puesta en marcha de las medidas previstas.
- Si las acciones llevadas a cabo han eliminado o controlado los riesgos.

Nota 19. Los servicios de prevención

Los servicios de prevención de riesgos laborales reúnen los medios humanos y materiales necesarios para la realización de las actividades de prevención, asesoramiento y apoyo que precise la empresa.

La empresa puede optar por distintas modalidades preventivas, es decir, por distintas formas de organizar la prevención y los recursos que va a dedicar. En función de las características de la empresa, de la actividad que desarrolla y del número de trabajadores, puede optar por gestionar la prevención con recursos propios o externos -o combinarlos- (Capítulo III Reglamento de los Servicios de Prevención).

En el caso de las pequeñas y medianas empresas, se suele recurrir a una o las dos de las siguientes modalidades preventivas:

- El empresario/a asume personalmente las actividades preventivas. Para ello, debe cumplir 3 requisitos: -La plantilla no debe ser superior a 10 trabajadores, o 25 si estos se localizan en un único centro de trabajo; -las actividades que se realizan no deben ser consideradas especialmente peligrosas; -debe tener la formación y la capacitación necesarias para el desempeño de las funciones preventivas que va a desarrollar.
- La empresa concierta con un Servicio de Prevención Ajeno (SPA) toda o una parte de la actividad preventiva no asumida con medios propios.

Un servicio de prevención ajeno (SPA) es una entidad especializada, ajena a la empresa, acreditada por la autoridad laboral para el desempeño de actividades preventivas.

El INSST dispone de recursos específicos para los empresarios/as que deciden asumir personalmente la prevención de riesgos laborales (Prevencion10) ([Ver Nota 24](#)) y para la evaluación y gestión de los riesgos psicosociales en las pequeñas empresas ([Ver Nota 23](#)).

Nota 20. La Inspección de Trabajo y Seguridad Social (ITSS)

La Inspección de Trabajo y Seguridad Social (ITSS) es un organismo estatal que está facultado para ejercer la vigilancia del cumplimiento de las normas del orden social y exigir las responsabilidades pertinentes, así como el asesoramiento y, en su caso, conciliación, mediación y arbitraje en dichas materias.

La ITSS ofrece a las empresas y a la ciudadanía interesada determinados Criterios Técnicos con el objetivo de informar sobre cuáles son las interpretaciones que realiza este órgano directivo, sobre determinadas cuestiones relativas a la normativa laboral en el ejercicio de sus funciones.

Algunos de los criterios técnicos publicados abordan la problemática de los riesgos psicosociales:

- [Criterio Técnico DGITSS N° 69/2009](#) Acoso y violencia en el trabajo
- [Criterio Técnico DGITSS n° 87/2011](#) Actuaciones inspectoras en relación al riesgo laboral de atraco
- [Criterio Técnico OE ITSS n° 104/2021](#) sobre actuaciones de la Inspección de Trabajo y S.S. en Riesgos Psicosociales.

Nota 21. El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST)

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo ([INSST](#)) es un organismo autónomo dependiente del Ministerio de Trabajo y Economía Social.

Es el órgano científico técnico especializado en prevención de riesgos laborales de la Administración General del Estado que tiene como misión el análisis y estudio de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, así como la promoción y apoyo a la mejora de las mismas para crear entornos laborales más seguros y saludables.

Su misión incluye proporcionar asesoramiento y asistencia técnica y difundir conocimiento técnico especializado.

Entre los servicios que prestan se encuentran:

- La atención a consultas en materia de prevención de riesgos laborales, con la finalidad de resolver las cuestiones técnicas o normativas que pueda tener en materia de prevención de riesgos laborales o sobre las distintas actividades y funciones que el INSST desempeña.
- Impartición de formación, especializada y de calidad, en seguridad y salud en el trabajo. Para ello, el INSST dispone de una amplia oferta formativa que se renueva anualmente.
- La oferta de un catálogo de publicaciones, donde se recogen los últimos trabajos, de índole normativa, técnica y divulgativa, editados por el Instituto.

- Prevencion10.es. Se trata de un asesoramiento público en materia de prevención de riesgos laborales para pymes y autónomos/as.

La salud psicosocial y los riesgos psicosociales están contemplados en los distintos servicios mencionados. En el [apartado 11](#) puedes ver recursos concretos sobre salud psicosocial y riesgos psicosocial que ofrece el INSST.

Nota 22. Las Comunidades Autónomas

Los Organismos de las Comunidades Autónomas en materia de prevención de riesgos laborales son, en cada Comunidad, el órgano competente en materia de prevención de riesgos laborales en el ámbito de la administración laboral.

A continuación, se indica un listado con los organismos de seguridad y salud en el trabajo de las diferentes comunidades autónomas:

- Andalucía. [Instituto Andaluz de Prevención de Riesgos Laborales](#).
- Aragón. [Instituto Aragonés de Seguridad y Salud Laboral \(ISSLA\)](#).
- Canarias. [Instituto Canario de Seguridad Laboral \(Icasel\)](#).
- Cantabria. [Instituto Cántabro de Seguridad y Salud en el Trabajo \(ICASST\)](#).
- Castilla-La Mancha. [DG de Trabajo, Formación y Seguridad Laboral](#).
- Castilla y León. [Consejería de Industria, Comercio y Empleo-Trabajo y Prevención de Riesgos Laborales](#).
- Cataluña. [Instituto Catalán de Seguridad y Salud Laboral \(ICSSL\)](#).
- Comunidad Foral de Navarra. [Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra](#).
- Comunitat Valenciana. [Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo \(INVASSAT\)](#).
- Extremadura. [Consejería de Educación y Empleo-Prevención y seguridad en el trabajo](#).
- Galicia. [Instituto de Seguridad y Salud Laboral de Galicia \(ISSGA\)](#).
- Illes Balears. [Instituto Balear de seguridad y Salud Laboral \(IBASSAL\)](#).
- La Rioja. [Gobierno de la Rioja Salud Laboral](#).

- Madrid. [Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo \(IRSST\)](#).
- País Vasco. [Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales \(OSALAN\)](#).
- Principado de Asturias. [Instituto Asturiano de Prevención de Riesgos Laborales \(IAPRL\)](#).
- Región de Murcia. [Instituto de Salud y Seguridad Laboral \(ISSL\)](#).

Nota 23. El método del INSST para pequeñas empresas

El “Método para la evaluación y gestión de factores psicosociales en pequeñas empresas” está diseñado principalmente para microempresas y pequeñas empresas de hasta 25 trabajadores y de forma especial a aquellas en las que el empresario asume personalmente las actividades preventivas.

Estructura el proceso de evaluación y gestión de los riesgos psicosociales en 10 fases:

- 1ª. Haga partícipe al personal.
- 2ª. Defina los puestos de trabajo y/o las unidades de análisis.
- 3ª. Identifique los factores de riesgo psicosocial.
- 4ª. Prepare la herramienta de evaluación.
- 5ª. Proceda a la evaluación.
- 6ª. Decida las medidas preventivas.
- 7ª. Planifique cómo ejecutar las medidas preventivas.
- 8ª. Controle la eficacia del proceso anterior.
- 9ª. Resuma la información básica.
- 10ª. Revise y actualice la evaluación.

Proporciona explicaciones y apoyo para guiar a la persona evaluadora a lo largo del proceso, se centra en los 10 factores de riesgo más genéricos, ofrece explicaciones sobre su importancia y su vinculación con la salud y permite establecer, finalmente, medidas concretas de modificación de las condiciones de trabajo. Todo ello respetando los siguientes principios:

- Simplicidad en su aplicación;
- Consonancia con los modelos de gestión de los factores psicosociales en Europa (PRIMA-EF);
- Factores de riesgo contemplados por las principales clasificaciones de factores de riesgo psicosocial;
- Enfoque participativo.

Nota 24. Prevencion10.es

Prevencion10.es es un servicio público gratuito de asesoramiento en prevención de riesgos laborales que permite:

- Gestionar de forma sencilla los riesgos laborales a las empresas de hasta 25 trabajadores/as.
- Facilitar el cumplimiento en materia de coordinación de actividades empresariales e informar de sus riesgos a los/as trabajadores/as autónomos/as.

Está constituido por cuatro funcionalidades principales:

- Permite la realización de la evaluación riesgos, la planificación preventiva y la obtención del plan de prevención de riesgos laborales.
- Proporciona información sobre riesgos laborales y facilita la coordinación de actividades empresariales a quienes trabajen por cuenta propia y no tengan personal a su cargo.
- Curso *on-line* de 30 horas con el que obtener la capacitación para el desempeño de las funciones de nivel básico en prevención de riesgos laborales.
- Línea telefónica de atención al público.

13. Listado de fichas



Ficha 1. Estrés

El estrés puede entenderse como un desequilibrio sustancial percibido entre la demanda o exigencias que una persona tiene y su capacidad de respuesta bajo condiciones en la que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas).

Es, por tanto, un proceso de (des)equilibrio, resultado del balance entre las demandas de la realidad y la capacidad de respuesta de la persona, siendo modulado este balance por la percepción que tiene de sí misma y del mundo.

Los “estresores” son cualquier aspecto que constituya un factor de desequilibrio para la persona. Pueden ser tanto relativos a las características de su trabajo como ciertas características de las personas y se denominan “estresores” por ser susceptibles de provocar o facilitar el estado de estrés.

Hay algunos aspectos que determinan la magnitud del estrés generado:

- la intensidad o magnitud de los estresores,
- la acumulación de varios de ellos y
- su prolongación en el tiempo.

DEMANDAS

En el entorno de trabajo las posibles demandas estresantes tienen que ver con los factores de riesgo psicosocial; la carga y el ritmo de trabajo, el contenido del mismo, las exigencias del tiempo de trabajo, el desempeño de rol, etc. (Ver apartado 02 y Nota 06).

RECURSOS

Es todo aquello que permite al trabajador gestionar adecuadamente las exigencias; desde sus conocimientos y habilidades profesionales hasta la posibilidad de ser ayudado por sus compañeros o contar con una tecnología adecuada o con formación e información suficiente y actualizada.

Un ejemplo:

Un exceso de carga de trabajo constituye una “demanda”. Si esta demanda es puntual y el trabajador tiene recursos para hacerla frente, probablemente sea poco estresante. Si, por el contrario, la carga excesiva es algo habitual, crónica y el trabajador no cuenta con recursos para gestionarla (ayuda de otras personas, tecnología adecuada, conocimientos,...) se convertirá en un estresor mantenido en el tiempo y podrá generar un estado de estrés más intenso.

En la reacción de estrés quedan implicados tres sistemas fisiológicos; el endocrino, el nervioso y el inmunológico, generando una respuesta fisiológica generalizada. Temporalmente, se suele distinguir tres fases en la reacción fisiológica al estrés:

- Fase de reacción de alarma: En un primer momento, la resistencia baja por debajo de lo normal, pero se produce una reacción automática encaminada a preparar el organismo para la acción, para la respuesta. Cuando el estímulo es intenso o se prolonga en el tiempo, aparece la fase de resistencia.
- Fase de resistencia: Se alcanza un alto nivel de resistencia, de capacidad de esfuerzo frente a la situación. Cuando el estímulo es excesivamente prolongado o alcanza una gran intensidad y la persona es incapaz de rechazarlo, eliminarlo o superarlo, aparece la fase de agotamiento.
- Fase de agotamiento: Se produce la derrota de todas las estrategias adaptativas para afrontar el estímulo a una progresiva extenuación de la energía que puede llevar a la enfermedad.

La reacción de estrés puede generar consecuencias de distintos tipos tanto orgánicas como psicológicas y de comportamiento. La Tabla 2 del documento (apartado 04) recoge un listado de afectaciones y ejemplos de las mismas.

La intervención sobre el estrés desde la empresa tiene que considerar básicamente dos cuestiones:

- El rediseño de la organización y el trabajo (sistemas de trabajo, de comunicación, de regulación de conflictos, de estilos de mando...).
- El incremento de los recursos de los/as trabajadores/as para hacer frente a los estresores (mayor información, formación, habilidades, etc.).

Ficha 2. Síndrome de *burnout*

También denominado “síndrome de estar quemado por el trabajo” (SQT) o “síndrome de desgaste ocupacional”. Se vincula a entornos laborales con unas determinadas condiciones de trabajo, principalmente en presencia de demandas de servicio humano, con altas exigencias de carácter emocional (exigencia de expresar emociones socialmente deseables, de prestar atención emocional o de vivenciar situaciones de alto impacto emocional). Suele requerir que en el trabajo se dé una relación intensa entre trabajador y el cliente-usuario. Tradicionalmente se ha vinculado a **los profesionales de la salud**, pero puede presentarse en cualquier profesión o actividad.

Se define el síndrome de burnout como una **respuesta al estrés laboral crónico** (se produce un fallo en las estrategias de afrontamiento de las demandas). Si se prolonga en el tiempo tendrá **consecuencias nocivas en los términos de las señaladas para el estrés** (alteraciones fisiológicas, emocionales, etc.) pero, **de forma específica**, el síndrome de burnout presenta una **triple dimensión de afectación de síntomas**: agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal.

Agotamiento emocional	Agotamiento y/o pérdida de la energía y de los recursos emocionales propios, sensación de no poder dar más de uno mismo a nivel afectivo, extenuación emocional
Despersonalización	Actitudes impersonales, negativas y cínicas, sentimientos negativos hacia los receptores del servicio
Reducida realización personal	Sentimiento de incompetencia profesional, evaluación negativa del propio trabajo, inadecuado desempeño profesional, insatisfacción personal y profesional, experiencia vital de fracaso

Tabla 3. Dimensiones afectadas en burnout.

Ficha 3. Fatiga

La fatiga es una sensación de cansancio, agotamiento, falta de energía, no solo física sino también mental. En relación con los riesgos psicosociales y ergonómicos suele estar habitualmente vinculada al esfuerzo, puntual o sostenido. Se caracteriza por una ejecución conductual inadecuada, sensación subjetiva de cansancio, a menudo derivada de descansos inadecuados, largas jornadas de trabajo, exposición a estresores del entorno y de la tarea, a aburrimiento y concentración intensa y, de forma muy especial, con la carencia de sueño adecuado y con la alteración de los ritmos circadianos. Puede ser importante también lo que aporta la fatiga muscular derivada de posturas inadecuadas y manejo de cargas o personas. A lo largo de la jornada laboral se va produciendo un incremento progresivo de la fatiga.

La fatiga generalmente se traduce en una disminución de la capacidad de respuesta o de acción de la persona y es un factor causal importante de algunos errores, pudiendo constituirse en el escalón inmediato anterior a muchos accidentes laborales.

Ficha 4. Alteraciones derivadas del trabajo a turnos y nocturno

La salud psicosocial puede verse negativamente afectada por las alteraciones derivadas del trabajo a turnos y nocturno. Las consecuencias negativas se derivan principalmente, en el caso del trabajo a turnos, de los cambios repetidos y constantes de los horarios de trabajo. Ello impacta en la vida social y familiar de las personas trabajadoras y dificulta su conciliación. En el caso del trabajo nocturno, las consecuencias negativas están directamente relacionadas también con el hecho de **alterar los ritmos circadianos** (funciones fisiológicas con ritmos cíclicos y regulares de 24 horas), especialmente el de vigilia-sueño.

Trabajar por la noche está asociado a alteraciones importantes en la cantidad y calidad del sueño, a la modificación y deterioro de los hábitos alimentarios, a sintomatología asociada al estrés, a fatiga, a alteraciones del estado emocional y del rendimiento.

El trabajo a turnos y nocturno supone en muchos casos una **desincronización de la vida social y familiar**.

Los efectos sobre la salud en muchos casos se presentan de forma diferida por acumulación de años de exposición a nocturnidad y turnicidad.

Trastornos del sueño	Somnolencia, disminución de la cantidad y calidad del sueño, fatiga, disminución del rendimiento cognitivo
Trastornos digestivos	Pesadez de estómago, acidez, estreñimiento, úlceras, reflujo gastroesofágico
Alteraciones nerviosas	Irritabilidad, jaquecas, mareos, fatiga crónica, ansiedad, depresión
Síndrome metabólico	Sobrepeso y obesidad, hipertensión, trastornos de los lípidos
Alteraciones de la vida social y familiar	Dificultades para conciliar la vida profesional y la personal, dificultades para compatibilizar con el tiempo en familia, sentimiento de culpabilidad, deterioro de las relaciones conyugales y familiares
Otros	Se ha relacionado también con diabetes tipo 2, cáncer de mama, enfermedad cardíaca coronaria, dislipemias, patologías cardiovasculares

Tabla 4. Efecto de la exposición a nocturnidad y turnicidad.

Ficha 5. Violencia

Ser objeto de un acto violento es una de las consecuencias negativas que puede derivarse de la relación con otras personas. La violencia puede presentarse de **formas diversas**: desde las agresiones físicas (por ejemplo, conductas de golpear, empujar, pellizcar, etc.) hasta conductas que pueden violentar e intimidar al trabajador a pesar de que no exista propiamente un ataque físico (por ejemplo, conductas verbales o físicas amenazantes, insultantes, intimidatorias, vejatorias, acosadoras, abusivas...).

Muchas pueden ser las causas de los actos violentos pero principalmente están relacionadas con el trabajo cara al público, en lugares apartados o en solitario, la vinculada al ánimo de robo y la ejercida por clientes o usuarios conflictivos, frustrados, con estados de ánimo alterados, insatisfechos...

Las **consecuencias negativas** para la seguridad y salud de los trabajadores son también **variadas**. Las agresiones físicas tienen consecuencias inmediatas y su gravedad es muy variable, dependiendo entre otras cuestiones del tipo e intensidad de la agresión. Las conductas violentas sin agresión física también tienen consecuencias si bien los efectos no siempre son inmediatos y pueden manifestarse a largo plazo. Son frecuentes los sentimientos de ira, desconfianza ante los usuarios y clientes, ataques de pánico y ansiedad por miedo anticipatorio, sentimientos de vulnerabilidad, indefensión. A menudo se presentan síntomas asociados al estrés.

Las agresiones a menudo dejan también un impacto psicológico en los testigos de las mismas.

Daño físico	Contusiones, lesiones, heridas, hematomas...
Síntomas asociados a estrés	Alteraciones fisiológicas, emocionales, cognitivas, conductuales, sociales...
Impacto psicológico	Desconfianza, miedo anticipatorio, sentimiento de vulnerabilidad...

Tabla 5. Consecuencias de la violencia.

Ficha 6. Acoso

El acoso – en sus distintas formas- es un tipo de violencia. Consiste en:

- la exposición a conductas de violencia psicológica,
- dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo,
- hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica).
- Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y
- supone un riesgo importante para la salud.

Básicamente se trata de conductas o actos de violencia psíquica dirigidos hacia la vida privada o profesional del trabajador/a y que atentan contra su dignidad o integridad, física o psíquica.

Estas acciones y comportamientos pueden:

- generar daños sobre la salud psicosocial de los trabajadores,
- alterar negativamente el ambiente de trabajo, dañando también la salud colectiva, impactando negativamente sobre la productividad y generando una degradación del clima laboral.

Una exposición a este tipo de riesgos suele tener como consecuencia la aparición de una serie de sintomatología. Los cuadros clínicos asociados que se describen son patologías psíquicas, siendo habituales los cuadros ansiosos y depresivos, a menudo compatibles con un síndrome por estrés postraumático. Pueden darse también patologías psicosomáticas y alteraciones sociales y familiares.

El Convenio 190 de la OIT sobre la violencia y el acoso (2019), ratificado por España en 2022, señala que a efectos del Convenio la expresión “violencia y acoso” en el mundo del trabajo designa un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas,

ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso por razón de género. El Convenio, de forma más concreta señala "que la expresión "violencia y acoso por razón de género" designa la violencia y el acoso que van dirigidos contra las personas por razón de su sexo o género, o que afectan de manera desproporcionada a personas de un sexo o género determinado, e incluye el acoso sexual".



DD.137.1.25



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ECONOMÍA SOCIAL



Instituto Nacional de
Seguridad y Salud en el Trabajo