

Guía informativa sobre los **RIESGOS PSICOSOCIALES** en los talleres de reparación de automóviles



**Principado de
Asturias**

Consejería de
Ciencia, Empresas
Formación y Empleo



Asociación del Automóvil del Principado de Asturias



Guía informativa sobre los
RIESGOS PSICOSOCIALES
en los talleres de reparación de automóviles

La utilización en esta publicación del masculino cuando nos referimos a mujeres y hombres como colectivo, no tiene intención discriminatoria alguna, sino la de aplicar la ley lingüística de la economía expresiva, para facilitar la lectura con el menor esfuerzo posible.

Con la financiación del Instituto Asturiano de Prevención de Riesgos Laborales



**Principado de
Asturias**

Consejería de
Ciencia, Empresas
Formación y Empleo



Edita:

Asociación del Automóvil del Principado de Asturias

www.aspasturias.es



Asociación del Automóvil del Principado de Asturias

Contenidos, maquetación y diseño de la publicación:

Grupo CARAC

www.grupocarac.es

Depósito Legal: AS-03507-2023

ÍNDICE

- 1.RIESGOS PSICOSOCIALES: CONCEPTOS BÁSICOS Y PROBLEMÁTICA ASOCIADA..... 5
 - 1.1. Conceptos básicos..... 5
 - 1.2. Clasificación de los factores de riesgo psicosocial 7
 - 1.3. Principales riesgos psicosociales en talleres de reparación y mantenimiento de vehículos: definición y características..... 9
 - 1.3.1.Carga mental10
 - 1.3.2.Estrés..... 12
 - 1.3.3.Violencia en el trabajo 14
- 2.CONSECUENCIAS DERIVADAS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES..... 21
 - 2.1. Consecuencias de la carga mental..... 22
 - 2.2. Consecuencias del estrés 23
 - 2.2.1.Consecuencias del Burnout 24
 - 2.3. Consecuencias de la violencia en el trabajo..... 28
 - 2.3.1.Consecuencias del acoso psicológico en el trabajo30
 - 2.3.2.Consecuencias del acoso sexual..... 33
- 3.BUENAS PRÁCTICAS Y HERRAMIENTAS PREVENTIVAS..... 35
 - 3.1. Pautas generales para la prevención de los riesgos psicosociales 35
 - 3.2. Protocolos para la detección e intervención ante riesgos psicosociales 39
 - 3.3. Organizaciones saludables42



Capítulo 1

Riesgos Psicosociales: conceptos
básicos y problemática asociada



1. Riesgos psicosociales: conceptos básicos y problemática asociada

1.1. Conceptos básicos

La **Psicosociología Aplicada** forma conjuntamente con la Ergonomía una de las cuatro disciplinas que se diferencian en la Prevención de Riesgos Laborales, además de la Seguridad en el Trabajo, la Higiene Industrial y la Medicina del Trabajo.

Se ocupa, por una parte, del estudio de todos aquellos aspectos relacionados con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea por parte de los trabajadores, y por otra, de aquellas cuestiones que tienen que ver con las personas trabajadoras desde la perspectiva de sus capacidades, necesidades, situación personal fuera del ámbito laboral y, en general, de todo aquello que pueda afectar tanto a su salud y/o bienestar como a su rendimiento y satisfacción en el trabajo.

Son varias las definiciones existentes para el término de **factor psicosocial**, aunque tomaremos como referencia la adoptada por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (anteriormente INSHT) en el año 1997, por ser una de las más ampliamente aceptadas:



Factores psicosociales

“Hacen referencia a las condiciones de trabajo o características del mismo relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen la capacidad de afectar tanto al bienestar y la salud del trabajador como al propio desarrollo del trabajo”.

Cuando dichos factores tengan la capacidad para **afectar negativamente** al bienestar y/o a la salud del trabajador, se convertirán en **factores de riesgo psicosocial**.

Tomando como referencia la definición establecida por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud y en el Trabajo en el año 2010, se establece el concepto de **riesgo psicosocial**:



*“Un **riesgo psicosocial** laboral es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes”.*

A continuación, se muestra un ejemplo de la relación entre los tres conceptos descritos anteriormente:



Fig.1. Ejemplos de factor psicosocial, factor de riesgo psicosocial y riesgo psicosocial.



1.2. Clasificación de los factores de riesgo psicosocial

La clasificación de los factores de riesgo psicosocial, así como el nivel de detalle de la misma, están condicionadas fundamentalmente por la metodología empleada para llevar a cabo su evaluación.

En base a las metodologías de evaluación más utilizadas, se presenta la clasificación confeccionada por medio de la siguiente tabla:

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL: CLASIFICACIÓN	
Contenido del trabajo	Monotonía, tareas sin sentido, fragmentación, falta de variedad, tareas desagradables y/o por las que se siente rechazo, etc.
Carga y ritmo de trabajo	Carga de trabajo excesiva o insuficiente, presión de tiempo, plazos estrictos, ritmo de trabajo impuesto, imposibilidad de decidir cuándo realizar una pausa o descanso, etc.
Tiempo de trabajo	Prolongación de la jornada de trabajo, escasa o nula planificación de las jornadas, horarios atípicos, trabajo a turnos, trabajo nocturno, etc.
Participación y control	Imposibilidad de participar en la toma de decisiones, falta de autonomía, no tener en cuenta las sugerencias/quejas planteadas por los trabajadores, etc.



Autonomía

Grado de libertad con que los empleados pueden planificar su trabajo y determinar los procedimientos para llevarlo a cabo. Representa una medida de la influencia que tienen los trabajadores sobre el método de trabajo, el ritmo y el control sobre los resultados.



FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL: CLASIFICACIÓN	
Cultura organizacional	Comunicaciones pobres, apoyo insuficiente ante los problemas o el desarrollo personal, falta de definición de objetivos,etc.
Relaciones personales	Aislamiento, ausencia de ayuda y apoyo por parte de los compañeros y/o mandos, mal clima laboral,etc.
Desarrollo personal	Escasa valoración social del trabajo, inseguridad en el trabajo, imposibilidad de progresar o promocionar dentro de la empresa, imposibilidad de aprender cosas nuevas, etc.
Conciliación de la vida laboral y familiar	Conflicto de exigencias, rigidez horaria, problemas de doble presencia, etc.
Factores ambientales	Espacio de trabajo, condiciones ergonómicas del puesto, ruido, iluminación,ventilación,temperatura,orden y limpieza,etc.
Rol	Ambigüedad o conflicto de rol, asunción de responsabilidades sobre otros trabajadores (mandos intermedios, jefes de equipos, etc.), información insuficiente y/o inadecuada para el correcto desarrollo de la tarea,etc.

**Ambigüedad de rol**

Se produce cuando el papel que debe desempeñar el trabajador dentro de la empresa no se encuentra ni correcta ni claramente definido, y por tanto éste no tiene claro cuáles son sus funciones, responsabilidades, mecanismos de comunicación con otros trabajadores, procedimientos de actuación, etc.

**Conflicto de rol**

Se produce cuando existen divergencias entre las expectativas que el propio trabajador tiene acerca del papel que debe de jugar dentro de la empresa y las esperadas por la propia organización para dicho trabajador.

Con carácter general, estos factores de riesgo no se presentarán de manera individualizada e independiente, sino que, habitualmente, y dado que muchos de ellos se encuentran estrechamente interrelacionados, aparecerán interactuando simultáneamente.

1.3. Principales riesgos psicosociales en talleres de reparación y mantenimiento de vehículos: definición y características

Aunque, como ya se ha mencionado, existen diversas clasificaciones y criterios a la hora de establecer cuáles son los principales riesgos psicosociales que podemos encontrarnos en el entorno laboral, dentro de este apartado se recogen aquellos que pueden presentar mayor interés para los talleres de reparación y mantenimiento de vehículos.

1.3.1. Carga mental

Toda actividad laboral tiene una componente física y una componente mental, siendo el peso relativo de cada una de éstas diferente en función del tipo de trabajo o tarea desarrollada por cada trabajador. En el caso concreto de los talleres de reparación y mantenimiento de vehículos, resulta evidente el protagonismo que adquiere la componente física en buena parte de las actividades desarrolladas. No obstante, toda tarea implicará igualmente unas exigencias mentales que conviene tener en consideración.



La **carga mental** hace referencia al conjunto de tensiones inducidas en una persona por el esfuerzo mental que realiza para poder desarrollar su actividad profesional.



La **carga de trabajo** puede definirse como el conjunto de requerimientos físicos y psicosociales a los que es sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral.

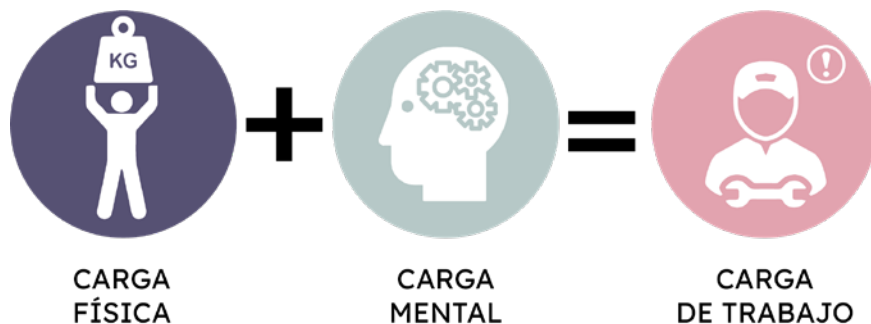


Fig.2. La carga de trabajo como resultante de las cargas física y mental.



Los principales factores condicionantes de la carga mental en los trabajadores de talleres de reparación y mantenimiento de vehículos son:

CONDICIONANTES DE LA CARGA MENTAL		
 Relacionados con la tarea	 Relacionados con la empresa y el entorno donde se desarrolla la tarea	 Relacionadas con las características individuales de cada trabajador
• Necesidad de mantener una atención sostenida. • Tratamiento de la información: posibles dificultades a la hora de realizar ciertos diagnósticos y/o reparaciones. • Nivel de responsabilidad dentro del organigrama de la empresa. • Horarios de trabajo, posibilidad de realizar pausas, etc. • Contenido de la tarea desarrollada. • Presencia de riesgos potenciales para la seguridad y salud de la persona afectada.	• Condiciones del entorno de trabajo: iluminación, condiciones termohigrométricas, ruido, contaminantes químicos, etc. • Tipo de organización, estructura y mecanismos de comunicación entre los diferentes niveles. • Clima laboral. • Relaciones con los compañeros de trabajo. • Presiones externas sobre la empresa: plazos de entrega de los vehículos, trato con clientes.	• Aspiraciones profesionales. • Autoconfianza. • Motivación. • Actitudes. • Estilos de reacción. • Capacidades, cualificación, capacitación, conocimientos y experiencia. • Edad. • Estado general de salud.

1.3.2. Estrés

Quizás sea el riesgo psicosocial más comúnmente conocido en el ámbito laboral, pero también es cierto que en muchas ocasiones su concepto no está totalmente claro. A continuación, se muestra la definición adoptada por la Comisión Europea en el año 2000 para definir a este concepto:



“Patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos”.

El **estrés laboral** es un riesgo psicosocial y no una enfermedad. El trabajador expuesto a una situación de estrés podrá padecer algunos de los efectos descritos en el Capítulo 2 de esta guía.



El principal síntoma del estrés es que el trabajador afectado presenta un estado de tensión excesiva, en el que se mezcla cansancio físico y psíquico. Con carácter general, siempre que haya estrés aparecerá la ansiedad.



La **ansiedad** es una manifestación afectiva que se caracteriza por el temor ante algo inconcreto y difuso, carente de objeto exterior, en la que el individuo tiene una impresión de indefensión.

Existe una variante del estrés que se caracteriza por presentar una sintomatología bastante opuesta a la anteriormente descrita. Se trata del **burnout o síndrome de estar quemado en el trabajo**.



1.3.2.1. Burnout o síndrome de estar quemado en el trabajo



“Respuesta al estrés laboral crónico integrada por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado”.

NTP 704. INSHT (2005).

El *burnout* puede entenderse entonces como una situación de **desgaste o estrés crónico**. Son tres los rasgos principales que caracterizan al *burnout*:

- Agotamiento emocional
- Despersonalización
- Baja productividad

Vistos el estrés y el *burnout*, conviene señalar las diferencias más significativas que existen entre ambos riesgos:

ESTRÉS	BURNOUT
La persona afectada se implica en los problemas relacionados con su trabajo y la empresa.	La persona afectada no se implica en los problemas relacionados con su trabajo y la empresa.
Hiperactividad emocional.	Apagamiento emocional.
La persona afectada se siente cansada, falta de energía. Se trata de un agotamiento físico .	La persona afectada está desmotivada y mentalmente falta de energía.



ESTRÉS	BURNOUT
En exposiciones moderadas puede resultar beneficioso.	Sólo tiene efectos negativos para la persona afectada.
La depresión se emplea como escudo para hacer frente a la falta de energía y el agotamiento físico.	La depresión se manifiesta como una pérdida de motivación y de ideales.
El daño físico es el sustrato primario.	El daño emocional es el sustrato primario.

1.3.3. Violencia en el trabajo

La violencia en el trabajo constituye un importante riesgo laboral. Los actos violentos producen efectos negativos sobre los trabajadores, alterando su integridad física, su dignidad y la de su entorno familiar y laboral.

La Organización Internacional del Trabajo en el año 2003 definió la **violencia laboral** como:



“Toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable, en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo”.

Cuando hablamos de violencia en el trabajo, nos referimos a violencia física y verbal, por lo que aquella incluye, además de las agresiones físicas, las conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas y acosadoras.



Es posible dividir la violencia en el trabajo en tres grupos en función de quiénes son las personas implicadas y del tipo de relación existente entre ellas:

VIOLENCIA TIPO I	Externa. Presencia “ilegítima”	El agresor/es no tienen ninguna relación con la víctima/s. Se producen aquí las conductas de mayor violencia y con peores consecuencias para la víctima. Ejemplo: un robo.
VIOLENCIA TIPO II	Externa. Existe relación profesional	Existe algún tipo de relación profesional entre el causante del acto violento y la víctima. Lo más habitual es que la agresión sea física con consecuencias leves y abusos verbales y amenazas. Ejemplo: con clientes.
VIOLENCIA TIPO III	Interna. Relación con el lugar o con el trabajador	El causante de la misma tiene algún tipo de implicación laboral con el lugar afectado o con algún trabajador concreto de tal lugar. Normalmente se produce entre compañeros de trabajo.

Fig.3. Tipos de violencia en el trabajo (Fuente: INSST).

Dentro de la violencia en el trabajo nos encontramos con una variante que merece ser descrita de manera individualizada, dada su relevancia en el entorno laboral: el **acoso psicológico en el trabajo**.

1.3.3.1. Acoso psicológico en el trabajo

Aunque acoso psicológico en el trabajo sea el término más utilizado dentro del ámbito de la Prevención de Riesgos Laborales, es frecuente encontrarnos como referencias a este riesgo psicosocial con el nombre de *mobbing*, acoso moral, psicoterror, hostigamiento psicológico, *bullying*, etc.

Actualmente no existe un criterio unánime para definir a este tipo de riesgo, pero buena parte de las definiciones consideradas presentan los siguientes rasgos comunes:

ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO: PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS

- Implica, como mínimo, a dos personas.
- Asimetría de poder entre las partes.
- Situación que se repite periódicamente durante un tiempo prolongado, no se trata de un hecho aislado.
- Tiene una finalidad/intencionalidad.
- Se produce en el entorno laboral.
- Causa efectos y consecuencias negativas para la salud del afectado.

Algunas de las definiciones más aceptadas para definir el acoso psicológico en el trabajo son:



“Comunicación no ética y hostil dirigida de modo sistemático por una o más personas principalmente hacia una persona”.

Leymann (1990).



“Comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores e inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado/a es objeto de acoso y ataques sistemáticos, durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas, con el objetivo o el efecto de hacerle el vacío”.

Comité Consultivo de la Unión Europea (2001).

A continuación, se enumeran algunas de las actuaciones y/o actitudes que permiten identificar una posible situación de acoso psicológico dentro de la empresa:



Fig.4. Síntomas identificativos de acoso psicológico.

1.3.3.2. Acoso sexual

El acoso sexual es planteado como una forma de la violencia laboral y, más propiamente, como una modalidad del acoso laboral.

El acoso sexual se encuentra regulado en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, *de Igualdad Efectiva entre Mujeres y Hombres*, determinándose en la misma que:



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

De la definición anterior conviene señalar tres aspectos fundamentales:

- Se trata de un **comportamiento no deseado**, impropio u ofensivo.
- Se trata de un **comportamiento que influye en las decisiones** relativas al trabajo.
- Se trata de un **comportamiento que crea un entorno de trabajo** intimidatorio, hostil y/o humillante.

A modo de ejemplo, algunas conductas que estarían calificadas como acoso sexual serían:

- Observaciones sugerentes y desagradables.
- Chistes o comentarios sobre la apariencia o aspecto.
- Abusos verbales deliberados de contenido libidinoso.
- Gestos obscenos.
- Contacto físico innecesario, rozamientos.
- Observación clandestina de personas en lugares reservados, como los servicios o vestuarios.
- Chantaje sexual.
- Agresiones físicas.

Aunque inicialmente pueda parecer lo mismo, existe otro tipo de riesgo dentro de este ámbito denominado **acoso por razón de sexo**, regulado igualmente en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva entre Mujeres y Hombres:



*“Constituye **acoso por razón de sexo** cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo”.*



Fig.5. Feminización en el sector de talleres de reparación de vehículos.



Capítulo 2

Consecuencias derivadas de los
riesgos psicosociales

2. Consecuencias derivadas de los riesgos psicosociales

La exposición laboral a riesgos psicosociales puede afectar a la salud de los trabajadores a nivel físico, psíquico, emocional y/o social.

Los efectos derivados de la exposición laboral a los factores de riesgo psicosocial no son significativamente diferentes entre los distintos tipos de riesgo descritos. A continuación, se muestran algunas de las consecuencias más representativas derivadas de la exposición a este tipo de riesgos:



Las consecuencias derivadas de la exposición laboral a riesgos psicosociales podrán variar sustancialmente de un trabajador a otro en función de aspectos tales como su personalidad, vulnerabilidad, capacidad de adaptación, etc.



Fig.6. Consecuencias de los riesgos psicosociales para la empresa y el/la trabajador/a.



2.1. Consecuencias de la carga mental

CARGA MENTAL	
CONSECUENCIAS PARA EL/LA TRABAJADOR/A	CONSECUENCIAS PARA LA EMPRESA
 Sensación de cansancio.  Somnolencia  Alteraciones en la capacidad de atención y dificultad para concentrarse.  Imprecisión en los movimientos.	 Disminución del rendimiento.  Aumento del número de incidentes.  Se incrementa la posibilidad de sufrir un accidente de trabajo.



2.2. Consecuencias del estrés

ESTRÉS	
CONSECUENCIAS PARA EL/LA TRABAJADOR/A	CONSECUENCIAS PARA LA EMPRESA
 Cambios emocionales: irritabilidad, ansiedad, fatiga, malas relaciones con los compañeros, etc.	 Mayor número de bajas por enfermedad.
 Cambios conductuales: violencia, agresividad, consumo de alcohol y/o drogas, adopción de hábitos nerviosos, torpeza, etc.	 Incremento del número de accidentes laborales: falta de concentración, prisas, actos inseguros, etc.
 Reacciones cognitivas: problemas de memoria, dificultad para concentrarse, dificultad a la hora de tomar ciertas decisiones, etc.	 Menor rendimiento laboral, desmotivación, escasa concentración, etc.
 Capacidad de agravar ciertos problemas de salud: debilita el sistema inmune, patologías cardíacas, sistema reproductor, trastornos musculoesqueléticos, etc.	 Mayor rotación del personal; incrementa la probabilidad de que pueda abandonar su puesto de trabajo y la empresa.



2.2.1. Consecuencias del Burnout

BURNOUT	
CONSECUENCIAS PARA EL/LA TRABAJADOR/A	CONSECUENCIAS PARA LA EMPRESA
A nivel emocional	
 Ansiedad  Distanciamiento emocional.  Sensación de soledad, impotencia o culpabilidad.  Depresión  Miedo a la jornada laboral.  Cambios bruscos de humor.	 Probabilidad de que se incremente el número de accidentes laborales.  Disminución de la calidad del servicio prestado.  Absentismo



BURNOUT	
CONSECUENCIAS PARA EL/LA TRABAJADOR/A	CONSECUENCIAS PARA LA EMPRESA
A nivel actitudinal	
 Cinismo	 Probabilidad de que se incremente el número de accidentes laborales.
 Apatía	
 Aislamiento	 Disminución de la calidad del servicio prestado.
 Consumo de alcohol y drogas.	
 Falta de compromiso.	 Absentismo
 Falta de motivación.	



BURNOUT	
CONSECUENCIAS PARA EL/LA TRABAJADOR/A	CONSECUENCIAS PARA LA EMPRESA
A nivel comportamental	
 Alternancia de períodos de agresividad y pasividad verbal y/o física.  Enfado  Gritos  Irritabilidad  Errores frecuentes.  Faltas de consideración con compañeros y jefes.  Continuas quejas.  Se evita el cumplimiento de las funciones del puesto de trabajo.	 Probabilidad de que se incremente el número de accidentes laborales.  Disminución de la calidad del servicio prestado.  Absentismo



BURNOUT	
CONSECUENCIAS PARA EL/LA TRABAJADOR/A	CONSECUENCIAS PARA LA EMPRESA
Nivel somático/fisiológico	
 Alteraciones cardiovasculares: palpitaciones, hipertensión, etc.	 Probabilidad de que se incremente el número de accidentes laborales.
 Alteraciones respiratorias: crisis asmáticas, catarros frecuentes, etc. Alteraciones inmunológicas: infecciones, alergias.	
 Problemas dermatológicos.	 Disminución de la calidad del servicio prestado.
 Problemas sexuales.	 Absentismo
 Problemas musculares: dolor de espalda, dolor cervical, fatiga, rigidez muscular.	
 Alteraciones digestivas: úlcera, gastritis, náuseas, diarreas.	
 Alteraciones del sistema nervioso: jaqueca, insomnio, trastornos de ansiedad y depresivos.	



2.3. Consecuencias de la violencia en el trabajo

VIOLENCIA EN EL TRABAJO	
CONSECUENCIAS PARA EL/LA TRABAJADOR/A	CONSECUENCIAS PARA LA EMPRESA
A nivel físico	
 Daño físico más o menos grave.	 Absentismo
 Trastornos musculoesqueléticos.	 Abandono del puesto de trabajo.
 Cefaleas	 Rotación de la plantilla.
	 Incapacidades laborales.
	 Disminución de la productividad.



Trastornos musculoesqueléticos

Los trastornos musculoesqueléticos son definidos por la Organización Mundial de la Salud como *“los problemas de salud del aparato locomotor, es decir, de músculos, tendones, esqueleto óseo, cartílagos, ligamentos y nervios. Esto abarca todo tipo de dolencias, desde las molestias leves y pasajeras, hasta las lesiones irreversibles e incapacitantes”*.



VIOLENCIA EN EL TRABAJO	
CONSECUENCIAS PARA EL/LA TRABAJADOR/A	CONSECUENCIAS PARA LA EMPRESA
A nivel psicológico	
 Estrés postraumático.	 Absentismo
 Ansiedad e irritabilidad.	 Abandono del puesto de trabajo.
 Depresión	 Rotación de la plantilla.
 Sensación de inseguridad, nerviosismo y/o victimización.	 Incapacidades laborales.
 Problemas para conciliar el sueño.	 Disminución de la productividad.
 Falta de motivación.	
A nivel actitudinal	
 Aislamiento social.	



2.3.1. Consecuencias del acoso psicológico en el trabajo

ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO	
CONSECUENCIAS PARA EL/LA TRABAJADOR/A	CONSECUENCIAS PARA LA EMPRESA
Psíquicas	
 Ansiedad	 Disminuye el rendimiento laboral.
 Trastornos del sueño.	 Mal clima y ambiente de trabajo.
 Sentimientos de incapacidad e inutilidad, frustración, fracaso e impotencia.	 Los canales de comunicación se entorpecen y fallan.
 Baja autoestima.	 Mayor absentismo y número de bajas laborales.
 Problemas de concentración y memoria.	 Se ensombrece la imagen y el prestigio de la organización tanto a nivel interno como externo.
 Adicciones	
 Desarrollo de cuadros depresivos graves y trastornos paranoides.	



ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO	
CONSECUENCIAS PARA EL/LA TRABAJADOR/A	CONSECUENCIAS PARA LA EMPRESA
Psíquicas	
 Ideas de suicidio.  Llanto espontáneo.  Sensación de tener un nudo en la garganta.	 Disminuye el rendimiento laboral.  Mal clima y ambiente de trabajo.  Los canales de comunicación se entorpecen y fallan.  Mayor absentismo y número de bajas laborales.  Se ensombrece la imagen y el prestigio de la organización tanto a nivel interno como externo.



ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO	
CONSECUENCIAS PARA EL/LA TRABAJADOR/A	CONSECUENCIAS PARA LA EMPRESA
Físicas	
 Taquicardias	 Disminuye el rendimiento laboral.
 Dolor abdominal, de cabeza, mareos, vómitos, diarrea, estreñimiento, etc.	 Mal clima y ambiente de trabajo.
 Cansancio	 Los canales de comunicación se entorpecen y fallan.
 Trastornos alimenticios.	 Mayor absentismo y número de bajas laborales.
	 Se ensombrece la imagen y el prestigio de la organización tanto a nivel interno como externo.



2.3.2. Consecuencias del acoso sexual

ACOSO SEXUAL	
CONSECUENCIAS PARA EL/LA TRABAJADOR/A	CONSECUENCIAS PARA LA EMPRESA
Psíquicas	
 Apatía, desgana.	 Absentismo
 Irritabilidad, nerviosismo.	 Abandono del puesto de trabajo.
 Baja autoestima, pérdida de confianza.	 Descenso del rendimiento laboral.
 Insomnio, pesadillas.	 Bajas laborales.
Físicas	
 Palpitaciones	 Mal clima laboral.
 Sensación de tener dificultad para respirar.	 Deterioro de la imagen en la empresa.
 Cefaleas	
 Problemas gastrointestinales.	



Capítulo 3

Buenas prácticas y herramientas preventivas



3. Buenas prácticas y herramientas preventivas

3.1. Pautas generales para la prevención de los riesgos psicosociales

A continuación, se enumeran una serie de propuestas de actuación frente a algunos de los factores de riesgo psicosocial que con mayor frecuencia pueden darse en los talleres de reparación y mantenimiento de vehículos. Se trata de recomendaciones generales que pueden servir a modo de orientación, por lo que cada empresa deberá adaptarlas y aplicarlas de acuerdo con sus propias particularidades y conforme a la información obtenida a partir de la evaluación de riesgos psicosociales que ha debido llevar a cabo con carácter previo.



Fig.7. *Riesgos psicosociales en talleres de reparación de automóviles.*

A NIVEL ORGANIZATIVO DE LA EMPRESA



Ajustar la **carga de trabajo** de acuerdo con el volumen de trabajo y el tiempo necesario para su desarrollo. Evitar el defecto o exceso de carga.



Reorganizar el **tiempo de trabajo**, tipo y duración de la jornada, flexibilidad laboral, conciliación de la vida laboral y familiar, etc.



Facilitar la auto-distribución de algunas **breves pausas** durante cada jornada de trabajo.



Favorecer la **variedad de tareas**, evitando en lo posible las monótonas y repetitivas.



Facilitar la **información y formación necesarias** para realizar la tarea de forma eficaz y segura.



Definir de forma clara los **objetivos, las obligaciones y responsabilidades** de cada puesto de trabajo.



Intentar adecuar las **condiciones ambientales** del puesto: espacios, iluminación, ruido, temperatura y humedad, etc.



A NIVEL ORGANIZATIVO DE LA EMPRESA



Garantizar la **participación de los trabajadores**.



Promocionar el **contacto y la cooperación**, evitando la competitividad entre trabajadores.



Mejorar los **canales de comunicación interna** a través de reuniones de trabajo, paneles informativos, intranet, buzón de sugerencias, etc.

A NIVEL INDIVIDUAL DE CADA TRABAJADOR/A



Procurar dormir las horas suficientes.



Seguir una **dieta equilibrada**, y reducir las cantidades de sal, café, tabaco y alcohol.



Realizar **ejercicio físico moderado** de forma regular.

A NIVEL INDIVIDUAL DE CADA TRABAJADOR/A



Utilizar **técnicas de relajación**: yoga, meditación, técnicas de respiración.



Planificar **actividades de ocio**: leer, ir al cine, practicar deporte, escuchar música, etc.



Dedicar tiempo a la familia y amistades.



Tratar de **ver los problemas como desafíos**, y no como situaciones amenazadoras.



Aprender a medir las **capacidades**. Ser realista y proponerse objetivos alcanzables.



Alternar tareas y hacer pausas.



Expresar las **opiniones de manera asertiva** (firme y sinceramente, pero sin perder las formas).



A NIVEL INDIVIDUAL DE CADA TRABAJADOR/A	
	Admitir las críticas , respetando otros puntos de vista.
	La disculpa, la comprensión y la tolerancia son la mejor opción para resolver algunos conflictos.
	Pedir ayuda en caso necesario (es más fácil actuar en las primeras fases de un problema).

3.2. Protocolos para la detección e intervención ante riesgos psicosociales

Estos protocolos se aplican, principalmente, para situaciones de **acoso laboral** de cualquier naturaleza, ya se trate de acoso sexual o de acoso moral en cualquiera de sus manifestaciones.



El **protocolo de actuación** es una herramienta creada para ayudar a la empresa en la intervención ante las conductas de acoso laboral, y evitar de este modo la improvisación y el desconcierto que con frecuencia se provoca ante situaciones de este tipo.

Los **principales objetivos** que se persiguen con el establecimiento de un protocolo de actuación son:

Una premisa fundamental para que el protocolo **sea efectivo es que la Dirección de la empresa crea realmente en su utilidad y esté dispuesta a poner todos los medios necesarios** para que el protocolo se aplique adecuadamente dentro de las reglas establecidas.



- **Evitar el riesgo de acoso** mediante la detección temprana de los factores psicosociales u organizativos que puedan generarlo.
- La **definición de las medidas preventivas y correctoras** apropiadas basadas en el ejercicio correcto de la autoridad, la protección de los estándares éticos y morales de la empresa y la salvaguarda de los derechos de los trabajadores.
- **Informar y formar a la plantilla** sobre las conductas de acoso laboral.

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE ACOSO LABORAL: ESTRUCTURA TIPO-FASES

- Definición de los distintos tipos de acoso.
- Descripción del objetivo del protocolo de actuación.
- Ámbito de aplicación.
- Descripción de los supuestos de sospecha de acoso laboral que pueden dar lugar al inicio del procedimiento.
- Comisión de Evaluación: miembros.



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE ACOSO LABORAL: ESTRUCTURA TIPO-FASES

- Fases de actuación:
 - Previa o preliminar: procedimiento de denuncia de la situación de acoso laboral y puesta en marcha del protocolo.
 - Inicio del procedimiento: mediación y resolución.
 - Establecimiento de medidas preventivas: aceptación y puesta en marcha por parte de la Dirección de la empresa de las actuaciones propuestas por la Comisión de Evaluación. Finalización del procedimiento.
- Garantías del procedimiento: sigilo, intimidad, protección de la salud de la víctima, protección frente a represalias, etc.



El objetivo de la mediación es resolver el conflicto de manera ágil, dialogada y con la intervención de una persona mediadora que proporcionará pautas de actuación que intenten poner fin al conflicto y evitar que se vuelva a producir en el futuro.

La resolución se pondrá en marcha cuando se dé alguna de las siguientes circunstancias:

- Cualquiera de las partes haya rechazado la mediación o las medidas propuestas por el mediador.
- Las medidas propuestas en la mediación no hayan resuelto el conflicto.
- Cuando la víctima, por prescripción profesional, no acuda a la mediación.

Algunos aspectos fundamentales a tener en cuenta de cara a garantizar la efectividad del protocolo de actuación son:

- Debe estar **redactado en un lenguaje claro y sencillo**, de modo que los procesos a llevar a cabo sean fácilmente entendibles por las partes implicadas.
- Debe ser **difundido entre toda la plantilla** para que en caso necesario puedan llevar a cabo su aplicación.
- Debe ser desarrollado por la empresa contando con el **consenso y la participación de los propios trabajadores y/o sus representantes**.

3.3. Organizaciones saludables

Cuando hablamos de un entorno de trabajo saludable nos referimos a una organización que va más allá del concepto de ambiente de trabajo físico, e incluye pautas de acción relacionadas con los hábitos de vida y de salud de los trabajadores, ligados a la **organización del trabajo** en el ámbito psicosocial.



La Organización Mundial de la Salud (OMS) define el **entorno de trabajo saludable** como *“aquel entorno en el que los trabajadores y jefes colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sostenibilidad del ambiente de trabajo en base a los siguientes indicadores:*

- *La salud y la seguridad concernientes al espacio físico de trabajo.*
- *La salud, la seguridad y el bienestar concernientes al medio psicosocial del trabajo, incluyendo la organización del mismo y la cultura del ambiente de trabajo.*
- *Los recursos de salud personales en el espacio de trabajo.*
- *Las formas en que la comunidad busca mejorar la salud de los trabajadores, sus familias y de otros miembros de la comunidad.”*



El modelo de empresa saludable pretende, además de cumplir todas las medidas de seguridad y salud laboral, que sus trabajadores puedan conciliar la vida laboral con la familiar, promover horarios razonables, facilitar un buen clima laboral y, en definitiva, promover hábitos de vida saludable en la sociedad.

Algunas de las características que definen las organizaciones saludables son, por ejemplo:

- Horarios flexibles.
- Autonomía de decisión.
- Buena comunicación vertical y horizontal.
- Participación de los trabajadores en las decisiones de la empresa.
- Diversidad de tareas.
- Programas de incentivos.
- Estimulación de la creatividad.
- Buen diseño de puestos.
- Diseño de carrera.
- Programas de prevención de riesgos laborales.
- Reuniones frecuentes de equipo.
- Liderazgo participativo.



ACTUACIONES PARA PONER EN MARCHA EN LA EMPRESA UN MODELO DE ORGANIZACIÓN SALUDABLE	
Campañas de prevención y sensibilización	Fomentar la puesta en marcha de campañas de promoción de la prevención, con la finalidad de integrar el valor de la salud de los empleados en la práctica de la gestión de la empresa, y la mejora de los hábitos del personal mediante la promoción de la salud.
Medidas facilitadoras de la conciliación laboral y familiar	Algunas de estas medidas pueden ser la flexibilización de los horarios de entrada y salida, racionalización de los horarios, etc. Es fundamental el compromiso, apoyo y liderazgo de estas acciones por parte de la Dirección de la empresa, que existan canales de participación y comunicación, y una clara voluntad de hacer del lugar de trabajo un espacio seguro y saludable.
Desarrollo de habilidades personales, profesionales y grupales	Actividades formativas e informativas que permitan adquirir habilidades que fomenten un estilo de vida saludable, desde la alimentación hasta la práctica deportiva. A través del desarrollo de habilidades personales y grupales se deben potenciar las buenas relaciones con los compañeros de trabajo y el desarrollo personal, así como el trabajo en equipo, la colaboración y el intercambio profesional necesarios para un buen clima laboral.



ACTUACIONES PARA PONER EN MARCHA EN LA EMPRESA UN MODELO DE ORGANIZACIÓN SALUDABLE

Desarrollo de actividades saludables en el trabajo

Hábitos alimenticios

- Instalar máquinas dispensadoras que contengan productos saludables.
- Establecer acuerdos con los bares y restaurantes colindantes para concertar con ellos menús saludables.

Hábitos deportivos

- Fomentar el deporte, dentro y fuera del ámbito de trabajo, y evitar el sedentarismo.
- Impulsar la práctica deportiva en el centro de trabajo, establecer convenios con instalaciones deportivas externas, promover la práctica de ir al trabajo en bicicleta, etc.
- Organizar actividades, actos o competiciones deportivas que fomenten además el trabajo en equipo y la competencia saludable.

Prevención de enfermedades

- Proponer dentro de la organización charlas o sesiones formativas sobre los riesgos y enfermedades relacionados con los puestos de trabajo.
- Promover e implantar planes de: ayuda e información para abandonar el tabaquismo, reducción del consumo de bebidas alcohólicas, prevención de las enfermedades cardiovasculares causadas por la obesidad y el sobrepeso, etc.



Referencias bibliográficas



Referencias bibliográficas

- ◉ *Directrices básicas para la gestión de los riesgos psicosociales.* INSST, 2022.
- ◉ *Carga Mental de Trabajo.* INSST, 2022.
- ◉ *Guía electrónica para la gestión del estrés y los riesgos psicosociales.* Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, 2014.
- ◉ *NTP 926: Factores psicosociales: metodología de evaluación.* INSHT, 2012.
- ◉ *NTP 944: Intervención psicosocial en prevención de riesgos laborales: principios comunes (I).* INSHT, 2012.
- ◉ *NTP 945: Intervención psicosocial en prevención de riesgos laborales: principios comunes (II).* INSHT, 2012.
- ◉ *Guía de actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre riesgos psicosociales.* Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, 2012.
- ◉ *Acoso psicológico en el trabajo. Diario de incidentes.* INSHT, 2010.
- ◉ *NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout” (I): definición y proceso de generación.* INSHT, 2005.



**Principado de
Asturias**

Consejería de
Ciencia, Empresas
Formación y Empleo

INSTITUTO ASTURIANO DE
PREVENCIÓN
DE RIESGOS LABORALES

 **a.s.p.a.**
Asociación del Automóvil del Principado de Asturias