



Estándares OISS
de Seguridad y Salud en el Trabajo
EOSys

Guía para la mejora del estrés laboral

EOSyS

14

Versión 1
Abril 2018

Contenido

1. Introducción
2. Objeto
3. Síntomas del estrés laboral
4. Identificación de los síntomas del estrés laboral
5. La evaluación de los factores psicosociales
6. La Encuesta de clima laboral como herramienta de evaluación de los factores psicosociales
7. Pasos para la intervención ante el estrés laboral
8. Ejemplo de información al trabajador: ***Actitudes frente al estrés laboral***
9. Referencias

ANEXO 1: Cuestionario CGQ-12

ANEXO 2: Lista de chequeo del estrés laboral de la Fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida y de trabajo.

ANEXO 3: Cuestionario para la valoración del nivel de estrés laboral en la empresa de la OMS

ANEXO 4: Medidas preventivas recomendadas por la Inspección de Trabajo de España frente a los riesgos psicosociales.

1. Introducción

Las condiciones actuales del trabajo, con sus avances, la globalización, el desarrollo tecnológico y las comunicaciones virtuales, imponen desafíos que afectan a la relación entre las habilidades y capacidades de los trabajadores. Su resultado es el estrés, que puede conducir a una merma de las capacidades físicas, mentales y sociales; incluso a dañar la salud,

Estrés y trabajo es un binomio habitual. Cuando los niveles de estrés se convierten en elevados pueden surgir problemas con consecuencias y trastornos moderados. Según la OCDE un 20% de las personas en activo sufre o sufrirá algún tipo de enfermedad mental relacionada con el trabajo y entre un 30% y un 40% de los casos de enfermedades y bajas laborales en los países que forman parte de la OCDE está relacionada con problemas mentales. Además, estima que los casos de enfermedades mentales en sus países miembros suponen un coste cercano al 3,5% del PIB en Europa.

El estrés es la segunda causa de baja laboral en la Unión Europea, afectando anualmente, según la Fundación Europea para las Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo, a cerca de un 30% de los trabajadores europeos. En un reciente informe de la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo, los estudios identificados de Europa y de otros lugares ofrecen pruebas de que la carga financiera sobre las sociedades y las organizaciones asociada al estrés y los riesgos psicosociales en el trabajo es considerable. Según la comisión europea en 2002, los costes para la Europa de los 15 países, supuso más de 20.000 millones de euros de pérdidas, y en Estados Unidos, según la NIOSH en 2009, supusieron más de 200.000 millones de dólares.

Además, existen datos contrastados que sugieren que las intervenciones en el lugar de trabajo debidamente planificadas y ejecutadas que se centran en prevenir el estrés, mejorar el entorno de trabajo psicosocial y promover la salud mental son rentables.

Las causas más comunes de estrés en el trabajo tienen que ver con los riesgos psicosociales relacionados con la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las condiciones de empleo, así como las condiciones externas que pueden tener influencia sobre la salud, el desempeño y la satisfacción laboral.

Con carácter general, el estrés laboral surge cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de toma de decisiones es baja. Como el origen del estrés laboral puede ser múltiple, también las medidas preventivas

para eliminar o reducir el estrés laboral pueden ser muy diferentes, por ello, se podrán establecer medidas preventivas sobre la organización y sobre el trabajador.

Este es el motivo de publicar este Estándar de la Organización Iberoamericana de Seguridad Social, dar pautas que ayuden a disminuir las causas generadoras de este riesgo laboral en las empresas. Desde la OISS creemos que los problemas relacionados con el estrés laboral y la salud mental en el trabajo hacen necesaria crear cultura preventiva al respecto para promover entornos de trabajo saludables, aportando protocolos de actuación y medidas preventivas organizacionales que disminuyan este riesgo laboral.

2. Objeto

Según la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo, los riesgos psicosociales en el trabajo se han definido como **«aquellos aspectos del diseño, organización y dirección del trabajo y de su entorno social que pueden causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los trabajadores»**. La denominación “**riesgo psicosocial**” se refiere solamente a una de las vertientes del término psicosocial, la que afecta a la empresa y su entorno social que es la que corresponde al ámbito de responsabilidades del empleador, mientras que la vertiente que afecta exclusivamente al trabajador individual se encuentra dentro de su esfera de privacidad y solo podría ser tratada, dentro de la prevención de riesgos laborales, en el marco de la medicina del trabajo o de la vigilancia de la salud, tanto física como mental.

No existe en la actualidad una clasificación de los riesgos psicosociales, pero puede establecerse que básicamente son dos, el estrés laboral y la violencia en el trabajo, tanto interna del centro o lugar de trabajo como la ejercida por terceros. A estos riesgos hay que añadir la fatiga de los trabajadores derivada de la ordenación del tiempo de trabajo, fundamentalmente del régimen del trabajo nocturno y a turnos.

El objeto de este Estándar se refiere al estrés laboral como factor de riesgo psicosocial. Pretende servir de guía práctica a los expertos en seguridad y salud ocupacional, para identificar situaciones negativas que puedan generar estrés en las organizaciones, abordar la identificación y la evaluación de este tipo de riesgo laboral y establecer medidas preventivas básicas de actuación tanto para las empresas como para los trabajadores.

MEJORA DEL ESTRÉS LABOAL

3. Síntomas del estrés laboral

Las consecuencias de altos niveles de estrés sobre el funcionamiento del organismo, son de índole fisiológica, psicológica y conductual, y su incidencia está condicionada en gran medida, por la magnitud del esfuerzo y su prolongación en el tiempo. Estos son algunos de los posibles síntomas:

Síntomas físicos:

- Trastornos cardiovasculares: hipertensión, arritmia, etc.
- Trastornos respiratorios: hiperventilación (respiración rápida, acelerada y superficial que provoca sensación de mareo), respiración fatigada, etc.
- Trastornos cardiovasculares: hipertensión, arritmia, etc
- Trastornos gastrointestinales: náuseas, pesadez de estómago, estreñimiento, etc.
- Trastornos musculares: tensión excesiva, temblores y contracturas, “bruxismo” (presión involuntaria de la mandíbula con fregado de dientes), etc
- Trastornos del sueño: insomnio, despertar precoz, problemas de conciliación del sueño, etc
- Trastornos somáticos: dolor de cabeza y migrañas, dolor de espalda, dolor menstrual, dolor de cervicales y contracturas musculares, etc.

Síntomas psicológicos

- Aumento del nerviosismo y la ansiedad. Irritabilidad e irascibilidad
- Presencia de pensamientos negativos recurrentes referentes a cómo se ve uno mismo y también los demás
- Falta de motivación
- Dificultades de concentración

Síntomas conductuales

- Mayor número de conductas impulsivas y temerarias.
- Escape de la situación estresante: por ejemplo, no ir al examen o no decirle a nuestro superior que no podemos realizar un trabajo determinado.
- Muestras sociales de inestabilidad y enfado. Aumento del consumo de estimulantes o de sustancias tranquilizantes (café, tabaco, alcohol) para realizar el esfuerzo o para disminuir el ritmo.
- Aumento o disminución de ingesta de alimentos y alimentación poco equilibrada.
- Disminución del tiempo de ocio, vida social y vida íntimas.
- Disminución del rendimiento en las tareas a realizar, por una falta o exceso de activación.

El estrés mantenido, puede afectar negativamente al organismo y esto merma rendimiento en todas las facetas de nuestra vida. Si el sueño no es reparador, lo más probable aparezca el cansancio, aumente la irritabilidad, disminuya la concentración, se cometerán más errores, discutiremos incluso para no admitir que ha sido un error causado por el cansancio y la falta de sueño.

También es más fácil que se produzcan accidentes, disminuye la eficiencia en las tareas y contribuye a aumentar los niveles de absentismo y presentismo en las organizaciones.

Con el estrés se entra en un círculo vicioso. No se percibe que viene antes. ¿Es el cansancio y la carga de trabajo lo que acaba produciendo el mecanismo del estrés? O ¿es el estrés el que me produce cansancio y no permite que gestione bien mi trabajo?. En cualquier caso, es importante parar y poner soluciones si no se quiere aumentar el malestar ocasionado. Para facilitar una primera aproximación a la identificación de algunos aspectos habitualmente asociados al estrés, se facilita en el Anexo I, un cuestionario, el GHQ-12, que no pretende ser un diagnóstico clínico, sino reflejar cómo pueden afectar posibles situaciones estresantes.

4. Identificación de los síntomas del estrés laboral

Gestionar el riesgo psicosocial tiene sus complejidades, ya que este riesgo está moderado por múltiples factores interconectados entre ellos. Muchas veces cuesta objetivarlos y además se extienden en el espacio y tiempo. Por eso las soluciones cortoplacistas no suelen ser efectivas ante este tipo de riesgos.

Con carácter general, en el ámbito laboral existen dificultades para diagnosticar las situaciones organizativas que causan un nivel de estrés elevado, no se sabe identificar el problema de raíz, incidiendo sobre la pérdida de productividad o aumento de absentismo. Estos factores son la consecuencia de no gestionar y promover un entorno psicosocial favorable, es decir, fomentar el buen rendimiento, el desarrollo personal y el bienestar físico y mental de los trabajadores.

Nunca es tarde para promover un cambio en la cultura organizacional de la empresa y tratar de generar ese entorno psicosocial favorable para mejorar la situación de la organización. La empresa debe concienciarse y priorizar su tiempo para hacer un buen diagnóstico de la situación y tomar las medidas más favorables a su situación para alcanzar así el éxito deseado.

Hay muchos mecanismos que ayudan a mejorar la calidad de vida laboral y que pueden ser aplicados a este entorno del trabajo: flexibilidad horaria, conciliación familiar real, mejora de la comunicación, resolución de conflictos, promoción de hábitos saludables en el trabajo, dejar a un lado los contratos precarios, mejorar la seguridad laboral, etc.

Los factores de riesgo psicosocial que pueden provocar que aumente nuestro nivel de estrés están directamente relacionados con las condiciones en que se organiza el trabajo, su contenido o las características en que se realiza la tarea, que tienen la capacidad de afectar tanto al bienestar o la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo de su trabajo. Así, las exigencias psicológicas del trabajo, la autonomía para tomar decisiones y la oportunidad de desarrollarse profesionalmente, como también el apoyo de compañeros, superiores y de la propia empresa, harán que exista un mayor o menor riesgo de que el trabajador acabe desarrollando problemas derivados de un ritmo de estrés elevado.

Algunas de las consecuencias del estrés laboral para las empresas son:

- Mayor grado de absentismo (tramitación de bajas)

MEJORA DEL ESTRÉS LABOAL

- Abandono del puesto de trabajo (búsqueda de personal suplente, coste económico para la empresa...) o aumento de peticiones de cambio de puesto
- Deterioro del clima laboral
- Descenso del rendimiento, la productividad o la calidad de productos y servicios de la empresa
- Aumento de accidentes laborales
- Aumento de la ineficacia y la falta de coordinación
- Disminución de la satisfacción por parte de los clientes

Como se puede observar, no gestionar los riesgos psicosociales trae consecuencias negativas para la salud de los trabajadores y la sostenibilidad de la empresa. Dentro de los riesgos psicosociales podemos ahondar aún más en los estresores más significativos que los incrementan:

Estresores más significativos

Estresores debidos a la organización:

- Jornada de trabajo: rotación de turnos, trabajo nocturno, alargamiento de la jornada, etc.
- Promoción y desarrollo de la carrera profesional.
- Comunicación y participación.
- Relaciones interpersonales.

Estresores debido a la tarea:

- Carga de trabajo excesiva o insuficiente.
- Ritmo de trabajo.
- Contenido de la tarea ("sentido" del trabajo)
- Conflicto o ambigüedad de rol.
- Control sobre la tarea (nivel de autonomía) y grado de supervisión

Estresores relativos al entorno físico:

- Condiciones ambientales (iluminación, ruido y temperatura)
- Otras condiciones físicas del lugar de trabajo.
- Exposición a contextos físicos peligrosos.

La calidad de las organizaciones, depende en gran medida de su capital humano y de la salud de sus trabajadores, y es por ello por lo que es más necesario que nunca poner en valor a las personas dentro de las organizaciones. Primero por un aspecto ético, ya que el trabajo digno está asociado a la salud, en todas sus dimensiones: física, psíquica y social, por lo que la organización del trabajo, sus condiciones y sus efectos sobre el bienestar adquieren para las organizaciones y la sociedad en general una importancia capital.

En segundo lugar, por la dimensión legal, ya que desde la prevención de riesgos laborales se debe priorizar la seguridad y la salud de los trabajadores a lo largo del proceso productivo.

Y, en tercer lugar, por la propia sostenibilidad de la empresa.

Los entornos del siglo XXI son cada vez más globalizados y competitivos. En este sentido es vital crear espacios de trabajo saludables, conseguir que los trabajadores estén felices y satisfechos con lo que hacen, ya que existe evidencia científica que corrobora la hipótesis de que un trabajador feliz es un trabajador productivo. Además, el informe The Workplace Wellnes Alliance del Foro Económico Mundial pone de manifiesto que el promedio del retorno de la inversión (ROI) es de 2,54 euros por cada euro gastado en programas de bienestar laboral en las empresas.

Por tanto, los factores psicosociales deben ser gestionados permanente y adecuadamente por las organizaciones a fin de disminuir las posibilidades de que se genere estrés entre los empleados.

Cada uno de nosotros puede reaccionar de forma distinta ante una misma situación que puede ser causa de estrés (exposición a hablar en público, inminente cambio laboral, divorcio, etc.), dependiendo tanto de factores individuales (tipo de personalidad, nivel de autoestima, etc.) como contextuales o ambientales (apoyo social tanto en el entorno laboral como familiar, entre otros), debiéndolos gestionar de un modo diferente.

Si se define el estrés como: “Desequilibrio (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en las que el fracaso ante esa demanda posee importantes consecuencias (percibidas) para el individuo”. Es decir, la percepción del estrés es subjetiva y dependerá de cada persona. Existen dos tipos de preguntas que pueden hacerse, de forma automática, ante situaciones estresantes.

En función del resultado de estas valoraciones se dará un mayor o menor grado de estrés:

A. Percepción del peligro: ¿Esta situación representa una amenaza para mí? ¿Pone en peligro mi bienestar? Es la valoración que hacemos ante una situación, hasta qué punto nos beneficia o nos perjudica. ¿Esta situación nos obliga a hacer un esfuerzo adicional?

B. Percepción de los recursos: ¿Qué instrumentos tengo para hacer frente a esta situación? ¿Qué puedo hacer? La persona valora los recursos que posee, tanto personales y sociales, como económicos e institucionales, para hacer frente a la demanda del entorno. En función de esta valoración el sujeto considera si posee medios y capacidad para hacerle frente.

La combinación de estas dos evaluaciones determina que la situación sea percibida como un reto. En esta valoración tienen gran influencia las experiencias previas y el autoconcepto que se tenga sobre sus propias habilidades y destrezas.

Al igual que un suceso externo el activador del estrés puede ser un pensamiento, y no tiene por qué ser real, pero desencadena los mismos procesos que si lo fuese.

- Desafío o reto. El sujeto considera que los recursos propios son suficientes para hacer frente a la situación. En este caso moviliza sus recursos y genera sentimientos de eficacia y de logro (Eustrés).
- Amenaza. El sujeto considera que no posee recursos para hacer frente a la situación, se siente desbordado por ella (Distrés). Genera respuestas ansiosas. sus estrategias de afrontamiento se deterioran o resultan poco eficaces.

Por tanto, existe la posibilidad de gestionar el estrés potenciando aquellas técnicas o recursos personales que nos ayudarán a enfrentarnos y adaptarnos al mismo.

En el Anexo 2 se aportan varios cuestionarios para la valoración inicial del estrés, realizados y publicados por las Fundación Europea para la mejora de Condiciones de Trabajo que pueden ser de ayuda para realizar las primeras aproximaciones a este riesgo laboral.

5. La evaluación de los factores psicosociales

El estrés laboral forma parte de los riesgos psicosociales, y existen en la actualidad numerosos métodos para su evaluación. Según el objeto de estudio estos métodos de evaluación pueden ir dirigidos al análisis de los factores de riesgo psicosocial, de sus consecuencias sobre la salud o de los factores moderadores (apoyo social, estrategias de afrontamiento, etc.).

En cualquier caso, para llevar a cabo una evaluación inicial de estos riesgos, el método elegido debe incluir los riesgos psicosociales de estrés, violencia (interna y externa) y fatiga. Según la metodología aplicada, pueden ser de carácter cuantitativo (cuestionarios, escalas, listas de comprobación, etc.) o de carácter cualitativo (entrevistas, grupos de discusión, etc.).

Lo deseable es la aplicación de técnicas cuantitativas basadas en cuestionarios dirigidos a un determinado grupo de trabajadores. Estas técnicas se centran en el análisis en las condiciones de trabajo que han sido apreciadas como nocivas por un número de trabajadores que se considera significativo. Los cuestionarios suelen recoger información sobre aspectos relacionados con las exigencias de la tarea (emocionales, cognitivas, etc.), las condiciones organizativas y de realización de la misma (monotonía, presión temporal, aislamiento, etc.) y las relaciones sociales (sistema de comunicación, relaciones con compañeros o superiores, etc.).

Las técnicas cualitativas pueden ser complementarias a las técnicas cuantitativas y con ellas se obtiene una descripción más completa de los factores de riesgo, incluyendo la causa de los mismos.

Actualmente existen diversos métodos aplicables para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial. Se exponen a continuación los que suelen ser de mayor aplicación en Europa:

- ***Factores psicosociales. Método de evaluación del Instituto Nacional de Seguridad, salud y Bienestar en el Trabajo de España (INSSBT)***

Es la metodología del INSHT para evaluar los riesgos psicosociales. Se basa en el concepto de factores psicosociales definido por la OIT/OMS «aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto el bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como el desarrollo del trabajo.» Y sus posteriores revisiones, como la de Cox en

2005: «aspectos del diseño y la organización del trabajo, y sus contextos sociales y organizativos, que pueden causar daño psicológico o físico».

Su objetivo es aportar información que permita el diagnóstico psicosocial de una empresa o de áreas parciales de la misma. Comprende los factores siguientes:

- *Tiempo de trabajo.*
- *Autonomía.*
- *Carga de trabajo.*
- *Demandas psicológicas*
- *Variedad/contenido.*
- *Participación/Supervisión.*
- *Interés por el trabajador/Compensación.*
- *Desempeño de rol.*
- *Relaciones y apoyo social.*

Esta metodología puede consultarse en:

<http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnextoid=cddc31dd88ca0310VgnVCM1000008130110aRCRD&vgnnextchannel=9f164a7f8a651110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>

- ***Método Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) ISTAS 21***

El CoPsoQ-istas21 es una herramienta para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. Es la adaptación para el Estado español del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ).

Se fundamenta en la definición de factores psicosociales a partir del modelo de demandas-control-apoyo social, integrando a esta teoría la del esfuerzo/recompensa. El modelo demanda/control, desarrollado por Karasek y Theorell en los años 70 (revisado con posterioridad, en los 90), se basa en las exigencias psicológicas del trabajo y la posibilidad que la persona tiene de controlarlas y de aplicar sus capacidades (latitud de decisión).

El estrés no se enfoca como resultado de una serie de variables, sino de la interacción entre las exigencias de la tarea y el grado de control que la persona puede ejercer para la realización de la misma. Diseñado para cualquier tipo de trabajo y para cualquier empresa, el CoPsoQ se basa en el funcionamiento de un grupo de trabajo tripartito compuesto por representantes de la dirección de la empresa, de los trabajadores (delegados de prevención) y de los técnicos de prevención.

La metodología incluye veinte factores agrupadas en las siguientes dimensiones:

- *Exigencias psicológicas.*
- *Doble presencia.*
- *Control sobre el trabajo.*
- *Apoyo social y calidad de liderazgo.*
- *Compensaciones por el trabajo.*

Cuenta con tres versiones: una larga, diseñada para investigación; una media, diseñada para la evaluación de riesgos en medianas y grandes empresas; y otra corta, diseñada para iniciar la evaluación de riesgos en empresas pequeñas. También se puede utilizar esta versión corta para valorar, individualmente, la exposición psicosocial en cualquier puesto de trabajo.

El análisis de los datos está estandarizado y puede encontrarse en la siguiente dirección: <http://copsoq.istas21.net/>

Nota: La versión corta de este método está siendo utilizada en las empresas de Chile por normativa.

- ***Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial Ministerio de la Protección Social de Colombia***

El Ministerio de la Protección Social de Colombia, expidió la Resolución 2646 de 2008, por la que se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y

para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

Esta resolución señala que los factores psicosociales deben ser evaluados objetiva y subjetivamente, utilizando instrumentos que para el efecto hayan sido validados en el país. La Dirección General de Riesgos Profesionales del Ministerio de la Protección Social realizó un estudio de investigación para el diseño de una batería de instrumentos de evaluación de los factores de riesgo psicosocial, que se validó en una muestra de trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales.

Como resultado de este estudio, se cuenta con un conjunto de instrumentos válidos y confiables que pueden ser utilizados por los responsables del programa de salud ocupacional de las empresas para identificar los factores de riesgo psicosocial, a los que se encuentran expuestos los trabajadores de diferentes actividades económicas y oficios. Estas herramientas permitirán cualificar los procesos de evaluación de factores de riesgo psicosocial y contar con información que permita focalizar programas, planes y acciones dirigidas a la prevención y control.

La metodología utilizada incluye las siguientes dimensiones:

Condiciones intralaborales

- *Demandas del trabajo (cuantitativas, carga mental, emocionales, responsabilidad del cargo, demandas ambientales y esfuerzo físico, jornada de trabajo, consistencia de rol, influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral.*
- *Control (autonomía sobre el trabajo, oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas, participación y manejo del cambio, claridad de rol, capacitación)*
- *Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo (características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño, relación con subordinados)*
- *Recompensa (Reconocimiento y compensación, pertenencia a la organización y trabajo que realiza)*

Condiciones extralaborales

- *Tiempo fuera del trabajo*
- *Relaciones familiares*
- *Comunicación y relaciones interpersonales*
- *Situación económica del grupo familiar*
- *Características de la vivienda y entorno*
- *Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo*
- *Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda.*

Condiciones individuales

- *Información sociodemográfica*
- *Información ocupacional Intralaboral*

Además ofrece Orientación para la Evaluación de factores Psicosociales desde metodologías cualitativas.

La metodología completa puede encontrarse en:
<http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>

- **Guía electrónica para la gestión del estrés y de los riesgos psicosociales de la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (EU-OSHA)**

El objetivo de esta Guía es ayudar a los empresarios a hacer frente a los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo demostrando que su gestión en las microempresas y en las pequeñas empresas no sólo es posible sino que, además, es muy conveniente. La guía anima a las pequeñas empresas de toda Europa a llevar a cabo una gestión de los riesgos psicosociales sistemática y eficaz mediante el uso de herramientas nacionales o sectoriales.

La Guía electrónica está especialmente concebida para responder a las necesidades de aquellos empresarios y trabajadores de pequeñas empresas,

que empiezan a hacer frente a los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo y necesitan una orientación inicial. En ella se incluyen, explicaciones sencillas sobre el estrés laboral y los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo, las consecuencias para las empresas y los trabajadores, ejemplos prácticos sobre cómo prevenir y hacer frente a los riesgos psicosociales, referencias a la legislación nacional, información sobre las herramientas prácticas y los recursos nacionales

Puede encontrarse en el siguiente enlace: <https://osha.europa.eu/es/tools-and-publications/e-guide-managing-stress-and-psychosocial-risks>

- ***Guía para la gestión del riesgo psicosocial en la empresa (Norma británica PAS 1010 de 2011)***

Esta norma tiene como objetivo ayudar a las organizaciones y empresas a establecer una estrategia y un proceso de gestión del riesgo psicosocial para eliminar o minimizar los riesgos de los trabajadores y otras partes interesadas que podrían estar expuestas a los factores de riesgo psicosocial asociados con sus actividades;

Para ello, establece las etapas del proceso de gestión del proceso de gestión del riesgo psicosocial y las prácticas relacionadas. Así mismo, pretende asegurar la adecuación con la política establecida sobre la seguridad y salud en el trabajo y sobre los riesgos psicosociales en particular, dentro de la empresa.

- ***El Estándar canadiense sobre salud y seguridad psicológica en el lugar de trabajo, prevención, promoción y orientación para su puesta en práctica por etapas (CAN/CSA-Z1003-13)***

Este es el estándar nacional sobre seguridad y salud psicológica en el lugar de trabajo que es verificable. Un aspecto único de este Estándar es la inclusión de varios anexos diseñados para ayudar en el desarrollo y aplicación de sus componentes clave. Se proporcionan modelos de aplicación, posibles escenarios para las pequeñas y grandes empresas, una herramienta de auditoría y varias otras fuentes y referencias.

- **Otros métodos parciales de evaluación de los riesgos psicosociales**

Se presenta a continuación una relación de los cuestionarios y métodos de evaluación de carácter más psicométricos y parciales que analizan alguno de los factores psicosociales. Son herramientas que analizan solamente un rasgo concreto o específico.

En algunos casos existe un intento de analizar de forma global los riesgos psicosociales, pero su uso es escaso.

Metodologías generales:

- ✓ **Método LEST (Laboratoire de Economie et Sociologie du Travail, del C.N.R.S., en Aix-en-Provence, Francia)**

Este método permite cuantificar, y en consecuencia medir, variables que frecuentemente son tratadas de manera muy subjetiva. Entre las dimensiones que analiza se encuentran:

Carga mental

- Apremio del tiempo
- Complejidad-rapidez
- Atención
- Minuciosidad

Aspectos psicosociales

- Iniciativa
- Estatus social
- Comunicaciones
- Cooperación
- Identificación con el producto

Tiempo de trabajo

- ✓ **Método ANACT (Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail de Francia)**

La descripción formal de una empresa, de su funcionamiento, de los posibles fallos de organización, no es una tarea sencilla. Sólo una observación sistemática permitirá detectar la gran cantidad de incidentes

cotidianos que perturban o facilitan su buena marcha. El método de la A.N.A.C.T., partiendo de esta premisa, facilita una serie de fichas con el fin de proceder al análisis sistemático de las condiciones de trabajo..

Metodologías parciales de riesgos psicosociales:

✓ **Job Diagnostic Survey (JDS)**

Esta metodología es una de las principales herramientas para evaluar el potencial motivador (Innovation in Education and Professional Skills) de los puestos de trabajo (de Treville y Antonakis, 2006; Fried, 1991; Griffin, 1991) y ha sido ampliamente utilizado en el mundo empresarial.

El cuestionario JDS ha sido utilizado como herramienta para medir y guiar el proceso de rediseño de puestos de trabajo y evaluar la predisposición de los trabajadores a aceptar positivamente las modificaciones que se producen en sus puestos. Existen aplicaciones del modelo en entornos universitarios para analizar los puestos de profesores o personal de administración (Alcaide Castro et al., 1990; van Dick et al., 2001).

✓ **Escala WES de Moos**

La escala WES desarrollada, inicialmente en 1974, por Moos e Insel, mide el clima social en el trabajo. En 2008 es actualizada por Moos, organizándola en tres dimensiones que integran, 10 factores o sub escalas con 90 reactivos:

- Relaciones
- Autorrealización
- Estabilidad/cambio

Metodologías para medir el impacto de las consecuencias psicosociales del trabajo

Se trata de metodologías y cuestionarios propios de la Psicología Científica y todos ellos generados desde aspectos parciales de la teoría psicológica.

MEJORA DEL ESTRÉS LABOAL

Consecuencia	Método
Estres	Occupational Stress Questionnaire
	IRE-32
	The stress profile
	Job Content Questionnaire (JCQ)
	Working Conditions and control Questionnaire (WOCCQ)
	Job Stress Survey
Burnout	Tedium Measure
	Maslach Burnoy Inventory
	Staff Burnout Scale
	Matthews Burnout Scale
	MBI-Student Survey.
Mobbing	Leymann Inventory of Psychological Terrorization. Existe versión española: LIPT 60 (González de la Rivera, J. L. y Rodríguez-Albuín, M. 2003).
	NAQ (Negative Acts Questionnaire), de Einarsen y Hoel (2001): escala de veintidós ítems referidos a comportamientos.
	WHS (Work Harassment Scale), de Björkqvist et al. (1994): escala desarrollada para estudiar la violencia en el ámbito universitario.

La encuesta de clima laboral como herramienta para la evaluación de los riesgos psicosociales

Cada una de las variables que reflejan el clima laboral de una organización está estrechamente relacionada con la motivación o desmotivación de las personas que forman los equipos de trabajo de la misma. Tratar de lograr una mayor satisfacción en el trabajo será siempre un paso adelante a favor de la salud de la organización.

Es vital para las organizaciones encontrar nuevas oportunidades de diferenciación y de mejora que permitan no sólo su continuidad, sino también su desarrollo. El ambiente social del trabajo está muy relacionado con el clima, la confianza y las relaciones interpersonales y por eso estos aspectos se han convertido en un elemento clave a la hora de diferenciar organizaciones saludables de aquellas que no lo son.

La información que se logra en una Evaluación de Clima Laboral puede llegar a ser muy valiosa, ya que ofrece la posibilidad de obtener un feedback directo de las personas que forman parte de la organización. Al mismo tiempo, permitirá establecer valiosas comparativas intraempresa con las que vincularas el nivel de clima a determinadas variables de la misma (antigüedad, área, nivel de responsabilidad, edad...)

Analizar el clima laboral de la empresa es, por tanto, un paso necesario para realizar un diagnóstico inicial y con posterioridad abordar la modificación de las medidas organizativas precisas para mejorar los factores psicosociales existentes en la empresa.

Sea cual sea la herramienta que se utilice para realizar la encuesta de clima laboral, la medición deberá evaluar una serie de elementos, como son:

- La claridad de los objetivos generales de la empresa e individuales de cada departamento.
- El nivel de comunicación interna y, de forma indirecta, también externa.
- La calidad del trabajo en equipo.
- La eficacia del estilo de liderazgo de la empresa.
- Las condiciones generales y particulares del trabajo.
- Las oportunidades de carrera o promoción interna.
- La eficacia de las tareas de supervisión y mejora.
- Las políticas de compensación y retribución.

La clave del éxito de una Encuesta de Clima Laboral no está en el hecho de realizarla, sino en “QUÉ” se va a hacer con la información recogida durante el proceso. Es imprescindible que el análisis del clima laboral genere un Plan de Acción. Los beneficios de un buen clima laboral en el ámbito laboral suponen para la empresa, entre otros factores:

- o Incremento de las actitudes laborales positivas (trabajadores más conectados, más proyectos, más entusiasmo, más pasión, más ideas).
- o La pertenencia y el compromiso corporativo
- o La productividad y los resultados se verán elevados
- o Los indicadores de absentismo y el porcentaje de Accidentes Laborales descenderán de manera visible.

Un buen clima laboral se logra cuando coinciden las metas individuales con las del grupo y la organización. Cada líder o cada persona que tiene a su cargo a un grupo de personas desempeñarán un papel fundamental para alcanzar este equilibrio. El Engagement se contagia dentro de la compañía al igual que la desafección, su efecto en ambos casos será multiplicativo.

Necesariamente, del análisis de los resultados de la Encuesta de Clima Laboral surgirán una serie de medidas de carácter organizativo que hay que planificar y poner en marcha paulatinamente, no hacerlo significará una pérdida de credibilidad interna que será difícil volver a ganar. Con seguridad, será imprescindible implantar nuevos sistemas de comunicación interna, de organización del trabajo, etc., siendo también imprescindible la participación activa de los trabajadores.

No será tarea fácil conseguir que las personas se impliquen en los nuevos retos de la organización. La transparencia o responsabilidad y la claridad del área directiva de la compañía ayudará a conseguirlo.

Crear una cultura de seguridad, bienestar laboral y alto desempeño no es una tarea sencilla, requiere de estrategias creativas y múltiples soluciones. Para dar con la clave correcta es necesario un enfoque más holístico de la Prevención de Riesgos Laborales. Con carácter general, la Prevención se ha centrado históricamente en la Seguridad en el Trabajo y la Higiene Industrial, minorizando en ocasiones la disciplina de la Ergonomía y la Psicología Aplicada.

No es posible crear una cultura preventiva ágil y dinámica si sólo se reacciona a los problemas diarios. Hablar de Cultura Preventiva es mirar al futuro y no reaccionar a hechos o requerimientos del pasado. Para pasar de las normas estáticas en materia

de PRL a norma activas debe involucrarse a los trabajadores, el enganche tiene que ser de arriba-abajo. Los líderes se muestran en sintonía con la estrategia y la información fluye de manera bidireccional generando una mayor confianza entre las personas.

Del resultado de la encuesta de clima laboral, y de las medidas a implementar, es viable que surjan propuestas para el desarrollo de una política de bienestar laboral en la empresa, pues como es conocido en el modelo de la OMS, una de las esferas de este modelo tiene que ver con los riesgos psicosociales. Sería el momento de enlazar ambas herramientas, la encuesta de clima laboral y el modelo de empresa saludable o bienestar laboral.

Uno de los primeros pasos para poner en valor la salud de una compañía pasa por la integración del modelo de bienestar laboral en todos los niveles jerárquicos y la participación de todas las personas que forman parte de la misma, directivos, mandos intermedios y trabajadores.

Los programas de bienestar laboral nacen con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas y promover una buena integración entre ellos y el clima de la organización. Son numerosos los estudios que hablan de que la rentabilidad de las compañías está en gran medida relacionada con la calidad de la vida de las personas que la forman. Si desde la organización se promueven proyectos basados en el diálogo y la cooperación, se disminuirán con seguridad los conflictos empresa-trabajador.

Cuantificar siempre ha resultado ser uno de los pasos más complicados de cualquier estrategia. En el modelo de Empresa Saludable no es diferente, resulta complicado aislar una única variable y medir su impacto financiero de forma acertada. La dificultad de cuantificar el coste de lo intangible radica en que no cuentan con un valor contable asignado, aun así, el objetivo debe ser tratar de medir su peso en los resultados de tu negocio. Es evidente que trabajar bien, formar, y motivar a las personas (valores intangibles) ha de repercutir en el beneficio empresarial (valor tangible) por lo que podemos afirmar que existe una interrelación entre lo intangible y lo tangible.

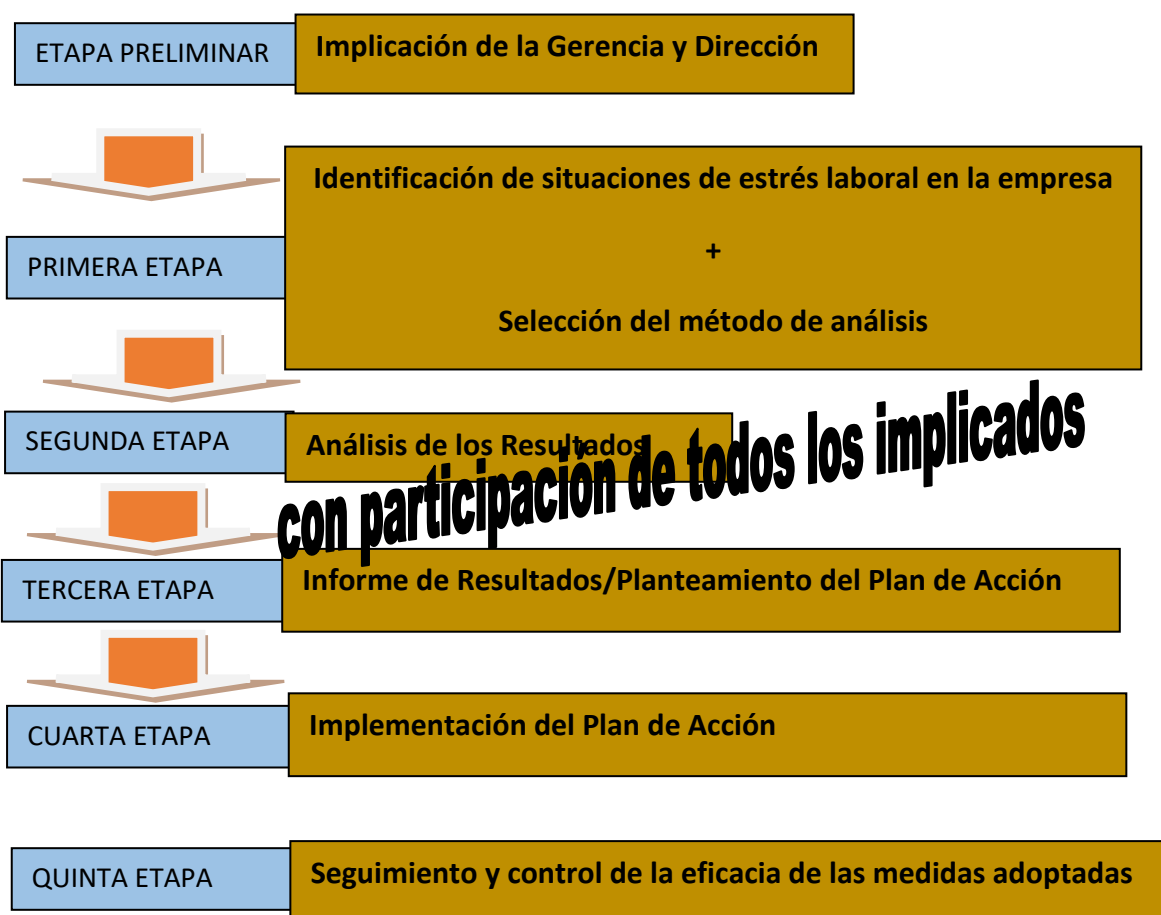
Los resultados de apostar por la salud ocupacional seguramente no serán visibles en el corto plazo. Esta razón obliga a poner las miras en el medio y sobre todo en el largo plazo para afianzar la visión de que “la salud de las personas es buena para la empresa.

MEJORA DEL ESTRÉS LABOAL

Pasos para la intervención ante el estrés laboral

A pesar de que no es posible establecer un protocolo único para la intervención frente al estrés laboral, sí es posible ofrecer una secuencia de actuación para las empresas, que contemple las singularidades propias de los países en cuanto a la exigencia legal, el tratamiento de la intervención frente al estrés y en general con el desarrollo preventivo. Como fundamento básico para una fuerza de trabajo con retos a su salud, los trabajadores tienen que estar motivados, sentirse seguros en su trabajo, satisfechos y percibir que tienen el control sobre su trabajo.

La prevención del estrés laboral es, por lo tanto, una meta importante y proponemos el siguiente proceso estructurado en 5 etapas:



Etapa preliminar

Lo primero a conseguir es el compromiso de la Gerencia de la empresa, para abordar el estrés laboral y los riesgos psicosociales como estrategia de la propia empresa para mejorar las condiciones de trabajo, en definitiva mejorar el clima laboral.

Esta etapa es imprescindible para alcanzar con éxito un planteamiento de este tipo. A la Gerencia debe plantearse el esquema de trabajo, las etapas y los pasos que se van a dar en esta intervención y debe conseguirse el compromiso de la Dirección también para implementar las medidas necesarias de forma paulatina, tras el análisis y diagnóstico inicial de la situación. Se trata de un ejercicio de transparencia que seguramente conllevará modificaciones en la organización del trabajo, en la forma del liderazgo y en la selección de nuevos líderes de la organización, en la flexibilidad horaria, en los permisos de trabajo, en las remuneraciones, etc. Si tras una intervención para valorar el nivel de estrés de los trabajadores no se toman en cuenta las medidas propuestas y que se obtienen del análisis realizado, la pérdida de credibilidad de las empresas será enorme y se logrará el efecto contrario al perseguido.

Conseguido el apoyo de la Gerencia, es imprescindible informar a las Comisiones, Comités u Órganos de Seguridad e Higiene de la propia empresa, para asegurar el apoyo, promoción y difusión del programa de estrés laboral a desarrollar.

Mientras se desarrolla esta etapa preliminar, puede valorarse la realización de campañas de sensibilización y de concienciación, para lo que pueden utilizarse diferentes formatos publicados por las Instituciones y Aseguradoras del país, o acudir a los disponibles en la OIT, OISS, AISS, OPS, OMS, etc.

Sería de gran ayuda hacer la información asequible a estos grupos para que los trabajadores y sus representantes puedan estar conscientes de estos factores de riesgo. La retroalimentación y la participación del trabajador es esencial en todas las fases del proceso de manejo de estrés. Nadie conoce su trabajo mejor que el trabajador.

Etapa 1:

Identificación de las situaciones de estrés laboral y elección del método de análisis

En esta etapa debe hacerse una recopilación previa de todas aquellas situaciones de estrés que se hayan comunicado formalmente o que se conozca de su existencia, ello hará una aproximación más realista al análisis.

Previamente, deberán identificarse las zonas/secciones/departamentos en los que pueda incidir con mayor frecuencia el estrés. El análisis y valoración del estrés, como recomiendan todas las metodologías existentes, debe realizarse al conjunto de la empresa, pero es importante tener priorizadas las diferentes secciones de la empresa, para planificar adecuadamente el desarrollo de dicha valoración.

La elección del método de análisis va a depender de la singularidad de la empresa, el tamaño y la actividad de la misma.

Existen varios métodos que se pueden utilizar para recopilar la información, como por ejemplo, cuestionarios, listas de cotejo, entrevistas, análisis de cifras de ausentismo, etc.

Es posible utilizar un cuestionario como los indicados en el Anexo 2 o 3 o cualquier otro de los que ha sido comentado en este Estándar, para comprender las condiciones de trabajo que puedan causar estrés laboral. Puede completarse con preguntas adicionales específicas al trabajo desarrollado, el lugar de trabajo o a las condiciones circundantes.

Durante todo el proceso de identificación y valoración del nivel de estrés en las organizaciones y sea cual sea el método utilizado, deberán extremarse y garantizarse en todo momento, las condiciones de confidencialidad y anonimato, sobre todo si se eligen los cuestionarios como herramienta. Esto garantizará que la respuesta de los participantes será realista y sin presiones.

A modo de recordatorio, las valoraciones sobre presencia de estrés laboral han de analizar una serie de aspectos básicos que podrían dividirse en tres bloques:

- a) Estresores del ambiente físico de trabajo (iluminación, ruido, vibraciones, temperatura, humedad, ambientes contaminados, situaciones potencialmente peligrosas...).
- b) Estresores relativos al contenido de la tarea (carga mental, falta de control, de autonomía, de iniciativa personal sobre la tarea, así como en la elección de los tiempos de descanso...).
- c) Estresores relativos a la organización (jornada de trabajo, promoción y desarrollo profesional, relaciones interpersonales, existencia o no de cauces adecuados de comunicación con superiores y compañeros de su entorno laboral...).

Este análisis de los agentes estresores no se ha de efectuar de forma aislada sino investigando la percepción que el propio trabajador tiene de los mismos, es decir si el individuo percibe las demandas del entorno como amenazantes, superando sus capacidades para afrontarlas.

Etapa 2:

Análisis de resultados

Esta fase de análisis debe permitir encontrar las causas de la existencia del problema o problemas, es decir, el origen de unas posibles malas condiciones psicosociales de trabajo. En la determinación de estas causas hay que tener en cuenta que un problema concreto puede tener diversos motivos y que hay que tratar de identificar las causas «reales» y no sólo las «aparentes». Si el análisis se queda en la identificación de la causa aparente, se puede descubrir que, tras tomar medidas, el problema de fondo persiste, y que pese a estas mejoras los trabajadores tienen la sensación de que sus condiciones de trabajo no han cambiado realmente.

Para el análisis de los resultados deberán seguirse las instrucciones indicadas en la metodología utilizada. Si la valoración se ha realizado mediante cuestionarios del tipo de los recogidos en los Anexos 2 y 3 o cualquier otro cuestionario, los resultados pueden obtenerse de forma básica mediante estadística de los Sles o NOes, que indicará una tendencia de la situación real que se plantea.

Los resultados obtenidos, deberán estructurarse por las áreas/departamento de la empresa y es muy recomendable tener en cuenta la perspectiva de género en el análisis, por lo que deberá preverse la inclusión de una casilla para indicar el sexo de los participantes.

De la misma forma, es interesante que el resultado contemple la segregación por alguno de los siguientes parámetros:

- Puesto de trabajo
- Antigüedad en el puesto
- Rotaciones
- Edad
- Horarios mañana/tarde/noche
- Etc.

Si se prevé un análisis de los datos según alguno de estos parámetros, deberá a su vez ser tenido en cuenta en el diseño del cuestionario utilizado.

Además de detectar las causas reales de los problemas, en esta fase se debe proceder a una valoración de los riesgos, de manera que se pueda concluir sobre la necesidad de evitarlos, controlarlos o reducirlos, combinando el enfoque cuantitativo (probabilidad, población expuesta, consecuencias sobre la producción o servicio, gravedad de los daños sufridos) con un enfoque cualitativo (expectativas y demandas de los trabajadores); esta combinación garantizará una evaluación correcta del riesgo.

Hay que resaltar también la importancia de que en la aplicación y, fundamentalmente, en el análisis de los resultados participen expertos en el tema. Varias de las herramientas que se han citado más arriba aunque pueden ser aplicadas por personas sin un entrenamiento específico, la interpretación de los datos obtenidos si necesita el juicio experto. Saber qué significa una puntuación o un dato determinado en un contexto concreto y en relación con una persona o un grupo determinado, suele requerir la participación del experto conjuntamente con la de las personas directamente implicadas.

Etapa 3:

Informe de Resultados/Elaboración del Plan de Acción

Los resultados del análisis y valoración deben plasmarse en la redacción de un documento de evaluación o Plan de Acción que requiere, como las etapas anteriores, una atención minuciosa. Uno de los aspectos más importantes en la elaboración de este informe es presentar la información de la forma más clara posible, de tal manera que facilite la discusión entre todos los implicados de los resultados obtenidos y de las medidas que se han de adoptar.

A partir del informe de resultados, será necesario reflexionar y discutir con los representantes de los trabajadores o con el Comité de Seguridad e Higiene, estos resultados y poner a punto un programa de mejora que corrija el estado existente.

La solución de algunos problemas puede tener consecuencias difíciles sobre las personas. De ahí la importancia de consensuar las propuestas de acción susceptibles de mejorar las condiciones de trabajo.

Por su interés se recoge en el **Anexo 4** una batería de posibles medidas preventivas recomendadas por la Inspección de Trabajo de España frente a los riesgos

psicosociales, que puede servir de ayuda para la elaboración del Plan de Acción, tras el análisis de los resultados.

Etapa 4:

Implementación del Plan de Acción

Una vez decididas las acciones que se han de tomar, éstas deberán ir seguidas de su puesta en práctica y de un seguimiento. La implementación del Plan de Acción debe contemplar las medidas consensuadas y aprobadas por la Gerencia a la vista de los resultados obtenidos. Se tendrá en cuenta los costes, si es necesario contar con apoyo externo en forma de consultoría, capacitación u otros recursos.

Como en cualquier planificación deberán establecerse los plazos de ejecución así como los responsables de la ejecución de dichas medidas, siendo muy recomendable que las responsabilidades se repartan entre todas las gerencias y directores de área, como medida de integración de la prevención en el ámbito global de la empresa.

Etapa 5:

Seguimiento y control de la eficacia de las medidas adoptadas

Por último, no hay que olvidarse de prever una evaluación y control regular de las acciones emprendidas. Con ello se pretende comprobar que se consigue efectivamente la corrección esperada. No hay que olvidar que la validez de las soluciones adoptadas puede decrecer con el tiempo y que puede hacerse necesaria una nueva intervención.

Así se plantea en las legislaciones nacionales de casi todos los países de la Región, *la evaluación será actualizada cuando cambien las condiciones de trabajo y, en todo caso, se someterá a consideración y se revisará, si fuera necesario, con ocasión de los daños para la salud que se hayan producido. Cuando el resultado de la evaluación lo hiciera necesario, el empleador realizará controles periódicos de las condiciones de trabajo y de la actividad de los trabajadores en la prestación de sus servicios, para detectar situaciones potencialmente peligrosas.*

Por último, es necesario tener en cuenta que la evaluación de los factores psicosociales permite determinar no sólo los aspectos negativos sino también situaciones de trabajo saludables que pueden ser transferidas a otras situaciones que

MEJORA DEL ESTRÉS LABOAL

no lo sean. Por ejemplo, en una misma empresa es posible la comparación de subgrupos de trabajo en los que se constaten diferencias significativas en términos de productividad; podemos preguntarnos cuáles son las razones de esta diferencia (mayor autonomía, mejores relaciones, estilo de mando diferente, distinta organización del tiempo, etc.) y aplicar al colectivo que deba mejorarse la experiencia del grupo que obtenga resultados más favorables.

Es decir, que la Psicosociología no persigue solamente la minimización de los aspectos negativos del trabajo sino que debe incluir entre sus objetivos la potenciación de aquellos aspectos positivos que pueden ser fuente de satisfacción.

6. Ejemplo de información al trabajador: *Actitudes frente al estrés laboral*

Las acciones preventivas planteadas sobre el foco del riesgo de estrés van a ser mucho más eficaces que cualquier estrategia centrada en una sola persona estresada. No obstante, a continuación se indican algunas pautas de carácter personal para hacer frente a situaciones estresantes:

Vida Activa:

Si eres una de esas personas que manifiestan no tener demasiado tiempo para hacer deporte, has de saber que durante el día se te presentan muchas oportunidades para realizar actividad física y las desaprovechas por falta de conciencia.

Elige vivir de forma activa y utiliza las escaleras en lugar del ascensor, camina o anda en bicicleta cada vez que la distancia te lo permita, los fines de semana destina un poco de tiempo a caminar, andar en bicicleta,... Tener una vida “conscientemente activa” solo te traerá beneficios.

Desconectar para conectarse:

Tu día, tu energía, tu estado de ánimo y en gran medida tu tensión física (tu cuello rígido, tus lumbares que no aguantan, etc.) “funcionarán mejor” cuando inviertas en calidad de vida, es decir, cuando te centres en la calidad de lo que haces y no tanto en la cantidad. El único modo de tener cada vez más calidad vital es pasando más y más tiempo haciendo lo que te apasiona y restando tiempo de aquello que no es importante.

Cuida lo que comes:

Una dieta saludable contribuye de forma importante a una mejor salud y a la prevención de enfermedades graves como las patologías cardiovasculares (infartos de miocardio y accidentes vasculares cerebrales). Además comer bien ayuda a combatir el estrés y nos protege de trastornos menores como los resfriados o la gripe. En el trabajo, una alimentación equilibrada y en la cantidad y frecuencia adecuadas mantiene el nivel de energía y mejora el rendimiento.

Aduéñate poco a poco de tu vida:

Dedica pequeños espacios diarios a hacer sólo una cosa: leer, estirar, respirar, vestirse... concéntrate en hacer esa actividad de manera serena y pausada. ¿qué ocurre cuando desayunas de un modo sereno y pausado? Y cuando limpias... te duchas... Intenta disfrutar o como mínimo relajarte todo lo que puedas... todo sale mejor si es mínimamente divertido.

Somos lo que hacemos:

Aprende a identificar y gestionar los pensamientos negativos y las emociones que estos generan. Te invito a pasar a la acción, atrévete a detectar qué depende de ti mismo y qué no. A través de esta reflexión, podrás analizar qué opciones están a tu disposición, elegir qué quieres y ser consciente y responsable de lo que has escogido.

Descanso adecuado:

Da la importancia que se merece a tu descanso.. Intenta dormir al menos 7 u 8 horas cada día. El sueño debe ser reparador, sintiéndote descansado comenzarás mejor el día. Se inflexible, no perdones ni una, tu cuerpo te lo agradecerá

Aprende a relajarte durante el trabajo:

La mayor parte de nuestro día, lo pasamos con el piloto automático puesto. Nos ponemos en modo “tengo que hacer” y siguiendo nuestra apretada agenda vamos acelerados queriendo cumplir todos los objetivos marcados, lidiando con los imprevistos, las interrupciones y nuestros propios pensamientos y emociones. Respira profunda y conscientemente varias veces al día, relaja tu mente, así tendrás foco para hacer lo que toca.

Reír es saludable:

Sí, es algo que se ha demostrado científicamente. Te animo a ver y realizar alguno de los ejercicios de risoterapia o yoga de la risa que puedes encontrar en youtube. El buda de la risa, centímetros de risa, u otros ejercicios similares son rápidos y efectivos. Siente el bien que te hace a ti mismo la risa y visualiza cómo podría ayudar a todas aquellas personas con los que trabajas.

Gestiona tu tiempo y tu vida:

En los tiempos que corren saber aprovechar cada minuto es oro. Aprender a gestionar correctamente nuestro tiempo nos evitará problemas laborales y personales y nos permitirá exprimir a tope nuestro día a día. No cabe duda que una de las claves del éxito personal y profesional tiene que ver con la capacidad de organizar o gestionar nuestro propio tiempo.

Habilidades sociales:

No olvides la importancia de este tipo de habilidades como la empatía, escucha activa y asertividad. No sólo te ayudarán a reducir el estrés, también mejorarás tu autoestima, aprenderás a controlar tu ira y te ganarás el respeto de los demás.

Separa el trabajo de la vida personal:

Establecer límites puede aumentar tu eficiencia en el trabajo, y reducir el estrés en tu vida personal. Fija tiempos límite y aprende a organizarte comprometiéndote a seguir tu horario. Tener algo que hacer después de tu jornada laboral que requiera tu atención y dedicación es una muy buena forma de dejar atrás el trabajo y dedicarte a una actividad que resulte interesante y estimulante. Conciliar también depende de ti.

Incorpora la filosofía Slow a tu vida:

Caminar despacio, pensar despacio, hablar, escuchar, sentir o comer despacio y en definitiva vivir “despacio”, no hará que bajemos nuestra productividad, sino que el efecto será probablemente el contrario, nos ahorraremos muchos errores, olvidos, malos entendidos por escuchar a medias y nuestro preciado tiempo.

Cambiar es vivir, vivir es cambiar...queramos o no, todo cambia dentro y fuera de nosotros. Nuestra capacidad, nuestro “poder” está en la capacidad para ser constantes y mejorar alguna capacidad o habilidad: sea escribir, correr, comer mejor, meditar, tener más tiempo para, mejorar tus relaciones personales, idiomas... cualquier cosa que quieras hacer requiere de constancia y pequeños pasos.

7. Referencias

- Estrés Laboral. OIT 2013.
http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
- Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. OIT 2016
<http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- La prevención del estrés en el trabajo: lista de puntos de comprobación: mejoras prácticas para la prevención del estrés en el lugar de trabajo. OIT 2013.
http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2012/112B09_9_span.pdf
- La estimación del coste del estrés y los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo. Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo. 2014
https://osha.europa.eu/es/tools-and-publications/publications/literature_reviews/calculating-the-cost-of-work-related-stress-and-psycho-social-risks/view
- Guía para las actuaciones de la Inspección de Trabajo sobre riesgos psicosociales. Inspección de trabajo de España. 2013
http://www.laboral-social.com/files-laboral/Guia_psicosociales.pdf
- Evaluación y manejo de condiciones específicamente relacionadas con el estrés. OPS. 2013
http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/102869/9789275318294_spa.pdf;jsessionid=730812D01D4F743F0423BB0A33F5C951?sequence=1
- La organización del trabajo y el estrés. Organización Mundial de la Salud (OMS). 2003
http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1
- Sensibilización sobre el estrés laboral en los países en desarrollo de la OMS. 2007
http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43770/9789243591650_spa.pdf?sequence=1
- Guía electrónica para la gestión del estrés y de los riesgos psicosociales de la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (EU-OSHA). 2016

<https://osha.europa.eu/es/tools-and-publications/e-guide-managing-stress-and-psychosocial-risks>

- Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial Ministerio de la Protección Social de Colombia 2008

<http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>

- Factores psicosociales. Método de evaluación del Instituto Nacional de Seguridad, salud y Bienestar en el Trabajo de España (INSSBT). 2008

<http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnextoid=cddc31d88ca0310VgnVCM1000008130110aRCRD&vgnnextchannel=9f164a7f8a651110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>

- Método Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) ISTAS 21

<http://copsoq.istas21.net/>

- Guía para la gestión del riesgo psicosocial en la empresa (Norma británica PAS 1010 de 2011)
- El Estándar canadiense sobre salud y seguridad psicológica en el lugar de trabajo, prevención, promoción y orientación para su puesta en práctica por etapas (CAN/CSA-Z1003-13)

ANEXO 1: Cuestionario GHQ-12 para la identificación del estrés.

El siguiente cuestionario básico, el General Health Cuestionary **GHQ-12**, de Goldberg permite identificar algunos aspectos habitualmente asociados al estrés. Si se quiere comprobar el nivel de estrés personal, se recoge a continuación un sencillo cuestionario sobre diferentes situaciones que se pueden plantear en las dos últimas semanas. No se trata de un diagnóstico clínico, el cuestionario sólo pretende reflejar cómo pueden afectar posibles situaciones estresantes.

El GHQ 12 es un instrumento de investigación ampliamente utilizado para hacer una evaluación rápida de su estado de salud con el objetivo de detectar trastornos psicológicos asociados a situaciones de estrés. El cuestionario se centra en detectar cambios en el funcionamiento normal de la persona y no en identificar rasgos permanentes de personalidad.

CUESTIONARIO GHQ12

Valoración de la situación de estrés

(marcar la situación con la que te sientas más identificado, marcar con una X solo una casilla)

1) ¿Ha podido concentrarse bien en lo que hace?

a) Mejor que lo habitual	<input type="checkbox"/>
b) Igual que lo habitual	<input type="checkbox"/>
c) Menos que lo habitual	<input type="checkbox"/>
d) Mucho menos que lo habitual	<input type="checkbox"/>

2) ¿Sus preocupaciones le han hecho perder mucho sueño?

a) No, en absoluto	<input type="checkbox"/>
b) No más que lo habitual	<input type="checkbox"/>
c) Bastante más que lo habitual	<input type="checkbox"/>
d) Mucho más	<input type="checkbox"/>

3) ¿Ha sentido que está jugando un papel útil en la vida?

a) Más que lo habitual	<input type="checkbox"/>
b) Igual que lo habitual	<input type="checkbox"/>
c) Menos útil que lo habitual	<input type="checkbox"/>
d) Mucho menos	<input type="checkbox"/>

MEJORA DEL ESTRÉS LABOAL

4) ¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?

a) Más capaz que lo habitual	<input type="checkbox"/>
b) Igual que lo habitual	<input type="checkbox"/>
c) Menos capaz que lo habitual	<input type="checkbox"/>
d) Mucho menos	<input type="checkbox"/>

5) ¿Se ha sentido constantemente agobiado y en tensión?

a) No, en absoluto	<input type="checkbox"/>
b) No más que lo habitual	<input type="checkbox"/>
c) Bastante más que lo habitual	<input type="checkbox"/>
d) Mucho más	<input type="checkbox"/>

6) ¿Ha sentido que no puede superar sus dificultades?

a) No, en absoluto	<input type="checkbox"/>
b) No más que lo habitual	<input type="checkbox"/>
c) Bastante más que lo habitual	<input type="checkbox"/>
d) Mucho más	<input type="checkbox"/>

7) ¿Ha sido capaz de disfrutar sus actividades normales de cada día?

a) Más que lo habitual	<input type="checkbox"/>
b) Igual que lo habitual	<input type="checkbox"/>
c) Menos que lo habitual	<input type="checkbox"/>
d) Mucho menos	<input type="checkbox"/>

8) ¿Ha sido capaz de hacer frente a sus problemas?

a) Más capaz que lo habitual	<input type="checkbox"/>
b) Igual que lo habitual	<input type="checkbox"/>
c) Menos capaz que lo habitual	<input type="checkbox"/>
d) Mucho menos	<input type="checkbox"/>

9) ¿Se ha sentido poco feliz y deprimido?

a) No, en absoluto	<input type="checkbox"/>
b) No más que lo habitual	<input type="checkbox"/>
c) Bastante más que lo habitual	<input type="checkbox"/>
d) Mucho más	<input type="checkbox"/>

10) ¿Ha perdido confianza en sí mismo?

a) No, en absoluto	<input type="checkbox"/>
b) No más que lo habitual	<input type="checkbox"/>
c) Bastante más que lo habitual	<input type="checkbox"/>
d) Mucho más	<input type="checkbox"/>

MEJORA DEL ESTRÉS LABOAL

11) ¿Ha pensado que usted es una persona que no vale para nada?

a) No, en absoluto	<input type="checkbox"/>
b) No más que lo habitual	<input type="checkbox"/>
c) Bastante más que lo habitual	<input type="checkbox"/>
d) Mucho más	<input type="checkbox"/>

12) ¿Se siente razonablemente feliz considerando todas las circunstancias?

a) Más feliz que lo habitual	<input type="checkbox"/>
b) Aproximadamente lo mismo que lo habitual	<input type="checkbox"/>
c) Menos feliz que lo habitual	<input type="checkbox"/>
d) Mucho menos que lo habitual	<input type="checkbox"/>

Interpretación de los resultados:

Según el método recomendado por el GHQ, hay dos puntuaciones posibles para cada pregunta (0 y 1). Clasificaremos un problema como ausente (0) o presente (1) según el siguiente criterio y sumaremos los puntos.

Las opciones a) y b) se consideran como problema ausente y suman "0".

Las opciones c) y d) se consideran como problema presente y puntúan "1".

Si al sumar las 12 preguntas has obtenido una puntuación total de 3 o más puntos, es probable que estés sufriendo algún trastorno psicológico asociado a situaciones de estrés.

ANEXO 2: Lista de chequeo del estrés laboral de la Fundación europea para la mejora de las condiciones de vida y de trabajo.

Las listas de chequeo ofrecen una visión genérica de los distintos ámbitos de una organización que pueden ser origen de estrés, y de los posibles estresores que en ella se podrían encontrar. La ventaja de su aplicación es que no hacen falta conocimientos especializados, siendo muy recomendables para que los propios trabajadores las utilicen para controlar su puesto de trabajo.

Se adjuntan a continuación cuatro listas de chequeo referentes al contenido de trabajo, condiciones de trabajo. Condiciones de empleo y relaciones sociales en el trabajo, realizadas por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo sobre el estrés en el trabajo

MEJORA DEL ESTRÉS LABOAL

A. Lista de control sobre el contenido del trabajo

Conteste "Sí" si está de acuerdo con la pregunta.

		SI	NO
1	Es común el trabajo cíclico y corto. Una tarea es cíclica y corta, cuando debe empezarse repetidamente no más de minuto y medio después de terminada la anterior, el ciclo, por lo tanto, dura menos de minuto y medio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Son comunes las tareas aburridas o monótonas (tareas que pronto se hacen rutinarias)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Son comunes las tareas que exigen una concentración intensa (de la que uno no puede sustraerse)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	El trabajo del departamento está segmentado. Cada persona hace una pequeña aportación al "producto" que sale de él	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	El trabajo es exigente desde el punto de vista emocional, debido, por ejemplo, al contacto con los pacientes, clientes, alumnos, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	El trabajo se desarrolla frecuentemente en condiciones de presión de tiempo, debido a los plazos estrictos que hay que cumplir o a que los niveles de producción son difíciles de alcanzar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	En el departamento hay puestos de trabajo que se desempeñan en soledad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Con frecuencia la organización o los horarios de trabajo son incorrectos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Con frecuencia los demás departamentos no preparan el trabajo suficientemente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Con frecuencia los demás departamentos no prestan suficiente apoyo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Con frecuencia hay problemas (mal funcionamiento, defectos, averías) con el equipo, la maquinaria, los instrumentos o el software	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	No hay consultas regulares sobre el trabajo o, si las hay, generalmente no se prestan a hablar de los problemas laborales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Los trabajadores tienen pocas posibilidades, o ninguna de decidir su propio ritmo de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Dentro de ciertas normas generales, los trabajadores tienen pocas posibilidades, o ninguna, de decidir su propio método de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Los trabajadores no tienen suficientes oportunidades de ayudarse entre sí en caso necesario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Los trabajadores no reciben suficiente información sobre los resultados de su trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Durante las horas de trabajo no hay tiempo suficiente para mantener una pequeña charla con los compañeros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Con frecuencia es imposible ponerse directamente en contacto con el supervisor cuando surge un problema	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Generalmente, los trabajadores no pueden ponerse directamente en contacto con un compañero o con el supervisor de otro departamento para comentar los problemas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Podrá calcular la puntuación total sumando el número de "síes". La puntuación deberá ser lo más baja posible. Cuanto mayor sea el número de respuestas afirmativas, mayor será el número de problemas en lo que respecta al contenido y organización del trabajo. Todas las respuestas afirmativas merecen una atención particularizada.</p>			

B. Lista de control sobre las condiciones de trabajo

En todos los casos, la respuesta es un "Sí" o un "No".

		SI= 0	NO=1
1	¿Pasa el trabajador más de cuatro horas trabajando sentado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		SI= 0	NO=1
2	Si es así ¿dispone de una buena silla? o ¿dispone de un apoyo vertical?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	¿Puede el trabajador dejar periódicamente su lugar de trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		SI= 1	NO=0
3	¿Exige el puesto trabajar continuamente inclinado o en una postura forzada?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		SI= 1	NO=0
4	¿Debe el trabajador levantar frecuentemente objetos pesados o utilizar mucha fuerza?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		SI= 0	NO=1
5	¿Hay suficiente luz para hacer bien el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		SI= 1	NO=0
6	¿Se producen reflejos o deslumbramientos molestos durante la ejecución del trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		SI= 1	NO=0
7	¿Se producen niveles altos o molestos de ruido en el lugar de trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		SI= 1	NO=0
8	¿Es la temperatura del lugar de trabajo demasiado alta o demasiado baja?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		SI= 1	NO=0
9	¿Hay corrientes de aire molestas en el lugar de trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La puntuación final de cada puesto o departamento se obtiene sumando las puntuaciones indicadas en el margen. Cuanta más alta sea la puntuación, mayor es el número de problemas en lo que respecta a las condiciones de trabajo. Todas las preguntas puntuadas con un "1" indican que en ese aspecto se requieren mejoras urgentes.

MEJORA DEL ESTRÉS LABOAL

C. Lista de control sobre las condiciones de empleo

Señale con una cruz la respuesta con la que esté de acuerdo.

		SI	NO
1	¿Hay suficientes oportunidades de desarrollo de carrera profesional?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	¿Hay suficientes oportunidades de educación y formación?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	¿Están amenazados los puestos de trabajo de la Empresa como resultado, por ejemplo, de una reorganización?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	¿Es buena la remuneración (monetaria o de otro tipo) en comparación con la de puestos similares en otros sitios?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	¿Pueden decidir los trabajadores cuándo tomar sus días libres?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	¿Están bien planificados los periodos de trabajo y de descanso (hora de empezar y de terminar, pausas)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	¿Se recurre con frecuencia a contratos temporales?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	¿Se recurre con frecuencia a trabajadores temporales?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	¿Se cubren rápidamente las vacantes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	¿Puede la gente ser sustituida durante una baja por enfermedad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	¿Hay problemas con las horas extras (demasiadas, anunciadas demasiado tarde, no suficientemente compensadas en tiempo o en dinero, etc)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	¿Se aplican salarios normales o salarios a destajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	¿Es bueno el servicio de comedor?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Deben sumarse las respuestas de la columna de la derecha.

Cuanto más cruces haya en ella, más críticas hay contra la política social de la empresa y mayores serán las posibilidades de que las condiciones de empleo produzcan estrés.

La empresa debería prestar una atención particular a cada cruz de dicha columna.

Fuente: Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo. 1993. Estrés en el Trabajo

MEJORA DEL ESTRÉS LABOAL

D. Lista de control sobre las relaciones sociales en el trabajo

Señale con una cruz la respuesta con la que esté de acuerdo.

SI NO

1	¿Se tiene suficientemente en cuenta en la gestión diaria la opinión de los trabajadores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	¿Se presta suficiente apoyo en el trabajo en la gestión diaria?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	¿Están los trabajadores suficientemente informados de los cambios producidos en la Empresa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	¿Hay generalmente un buen clima en el lugar de trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	En caso necesario ¿pueden los trabajadores pedir ayuda a uno o más compañeros?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	¿Están los trabajadores vigilados demasiado de cerca en su trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	¿Existe un sistema de consultas en el trabajo que funcione bien?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	¿Se producen casos de discriminación (por razón del sexo, la raza, etc)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	¿Se producen casos de acoso sexual?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	¿Se valora lo suficiente el trabajo que se realiza?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La puntuación total puede calcularse sumando las respuestas negativas a las preguntas 1, 2, 3, 4, 5, 7 y 10 junto con las respuestas afirmativas a las preguntas 6, 8 y 9.

Cuanto mayor sea la puntuación, más problemas habrá en lo que respecta a la cooperación, participación y clima de trabajo.

Se deberá prestar una atención particular a cada respuesta negativa a las preguntas 1,2, 3, 4,5, 7 y 10 y a cada respuesta afirmativa a las preguntas 6, 8 y 9.

Fuente: Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo. 1993. Estrés en el Trabajo

MEJORA DEL ESTRÉS LABOAL

ANEXO 3: Cuestionario para la valoración del nivel de estrés laboral en la empresa. OMS.

CUESTIONARIO PARA LA VALORACION DEL NIVEL DE ESTRÉS LABOAL EN LA EMPRESA			
Cuestionario para Trabajadores señalando Causas de Estrés Laboral			
	SI, regularmente	NO o algunas veces	
Exigencias de la tarea y condiciones del trabajo			
¿Tiene tiempo suficiente para hacer su trabajo correctamente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Está expuesto a condiciones físicas desfavorables en su trabajo (por ejemplo, temperaturas extremas, ruido, radiaciones, químicos, objetos filosos o en movimiento, superficies resbalosas, trabajo constante y repetitivo, levantar cargas exigentes)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Participación y control			
¿Puede escoger su ritmo, métodos y orden del trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Puede decidir cuando tomar un descanso?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Está involucrado en la toma de decisiones?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Hay reuniones regulares para hablar sobre el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Puede mejorar las cargas físicas desfavorables en su trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Relaciones interpersonales			
¿Recibe apoyo de su supervisor o sus colegas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Está aislado de los demás durante sus labores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Le tratan a usted diferente, que a otros trabajadores en su misma organización, por ejemplo, debido a su raza, género, origen étnico o discapacidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Sufre violencia de parte de los consumidores, clientes, pacientes o miembros del público?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Desarrollo profesional y seguridad laboral			
¿Tiene buenas oportunidades de desarrollo de su carrera profesional?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Le permite su trabajo desarrollar sus habilidades e intelecto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Se beneficia usted de seguridad laboral?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Es probable que durante los próximos dos años, usted continuará ejerciendo el mismo tipo de trabajo y en la misma empresa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Horario de trabajo			
¿Trabaja usted un numero elevado de horas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Trabaja usted durante la noche, la madrugada y/o los fines de semana (trabajo rotativo)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Tiene usted horarios irregulares?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Papel en la compañía e información:			
En general, ¿tiene claras cuáles son sus tareas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Tiene tareas/papeles conflictivos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Recibe información suficiente para llevar a cabo su trabajo correctamente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Recibe retroalimentación de su desempeño?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ingresos			
¿Son suficientes sus ingresos para mantenerse y mantener a su familia?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Relación trabajo-hogar			
¿Interfiere su trabajo con sus responsabilidades familiares o con sus actividades en el tiempo libre?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Es su casa también su lugar de trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En caso afirmativo: ¿Están los miembros de su familia protegidos contra condiciones físicas de trabajo desfavorables	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Considera su casa como un lugar apropiado para hacer su trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fuente: Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional Consejos para empleadores y representantes de los trabajadores. Organización Mundial de la Salud OMS			

ANEXO 4: Medidas preventivas recomendadas por la Inspección de Trabajo de España frente a los riesgos psicosociales

MEDIDAS DE PREVENCIÓN PRIMARIAS

Consisten en actuar sobre la organización.

1.1. *Reorganización del trabajo*

Las medidas que se pueden adoptar podrían ser las siguientes:

- Rotación de puestos de trabajo: ha de adaptarse a las condiciones del centro de trabajo y las necesidades y conveniencia de los trabajadores para que surta efectos positivos.
- Remodelación y enriquecimiento de tareas: Para evitar el trabajo monótono o bien para evitar una excesiva fragmentación del trabajo.
- Proporcionar más o mejores recursos a los trabajadores

1.2. *Clarificación de funciones y competencias*

Para evitar los conflictos de rol o función entre los trabajadores.

1.3. *Mejorar las comunicaciones*

A través, entre otros, de los siguientes mecanismos:

- Tablones de anuncios o uso de intranet o correos electrónico.
- Reuniones de trabajo.
- Evitar problemas de comunicación en los sistemas de turnos de trabajo.
- Sistemas de aviso de incidencias.

1.4. *Establecer procedimientos de gestión sobre situaciones potencialmente conflictivas*

- Con respecto a situaciones de cambio organizativo.

- Con respecto a la acogida de nuevos trabajadores en el centro de trabajo.
- Con respecto a la comunicación con usuarios del servicio.

Con respecto a la comunicación con trabajadores de otras empresas del centro de trabajo.

1.5. *Medidas de protección frente a violencia externa*

- Mecanismos de alarma ante situaciones de necesidad o peligro para la integridad física por riesgo de atraco.
- Video vigilancia en lugares de peligro. • Uso de servicios de seguridad privados.
- Mecanismos de custodia de bienes valiosos.

1.6. *Medidas de ordenación del tiempo de trabajo*

- Elaboración de un Calendario Laboral más completo.
- Rotación más corta de turnos de trabajo.
- Sistemas de flexibilidad horaria.
- Cambios de horario y turno de trabajo.

1.7. *Medidas especiales para empresas en procesos de reestructuración*

- Mejoras de recursos humanos: la certificación de competencias de los trabajadores, posibilidades de recolocación, etc.
- Adaptación a cambios organizativos con una menor dotación de recursos.

MEDIDAS DE INTERVENCIÓN O SECUNDARIAS

Son las medidas dirigidas a los individuos para que estén en mejores condiciones de afrontar los factores de riesgo psicosocial. Las más importantes son las que a continuación se describen:

1.1. *Acciones de formación y sensibilización*

La efectividad de la formación será mayor cuanto más orientada esté al problema real y esté encuadrada dentro de un programa más amplio de intervención. Un modo de formación frecuentemente empujado para el desarrollo de habilidades de relación social en la empresa es el «coaching».

La formación puede ir dirigida a la mejora de las habilidades sociales de los trabajadores y las técnicas de resolución de conflictos, para aquellos trabajadores que tengan por misión ordenar, intermediar y coordinar a otros trabajadores.

1.2. *Códigos éticos o de conducta*

La elaboración de Códigos Éticos o de Conducta sirve para que el empresario pueda plasmar por escrito sus intenciones de que se garantice el respeto y el trato justo entre todas las personas que componen esa Organización y mostrar su implicación y compromiso con la erradicación de conductas abusivas o inapropiadas. Para dar efectividad a estos códigos es conveniente la articulación de procedimientos que los hagan efectivos de la forma que describimos a continuación.

1.3. *Procedimientos o protocolos ante situaciones de acoso laboral*

El uso de estos instrumentos se encuentra previsto en la Recomendación de la Comisión Europea 92/131/CEE de 27 de noviembre de 1991 relativa a la protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo y el Art. 48 de la Ley Orgánica 3/2007 para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres.

- Un procedimiento es adecuado si tiene en cuenta, entre otros, los elementos siguientes:
- Va en interés de todas las partes proceder con la discreción necesaria para proteger la dignidad e intimidad de todos.
- No debe revelarse ninguna información a partes no involucradas.
- Las denuncias deben investigarse y tratarse sin demoras injustificadas.
- Todas las partes implicadas deben ser escuchadas con imparcialidad y recibir un tratamiento justo.

- Las denuncias deben ir sustentadas por información detallada.
- Las acusaciones falsas no deben tolerarse y pueden dar lugar a una acción disciplinaria.
- Una ayuda exterior puede resultar útil.

Si se establece que ha tenido lugar acoso o violencia, se tomarán medidas apropiadas contra sus autores. Estas medidas irán de la sanción disciplinaria al despido. Las víctimas recibirán apoyo y, si es preciso, ayuda para su reintegración. En consulta con los trabajadores o sus representantes, los empresarios establecerán, revisarán y controlarán estos procedimientos para velar por que sean efectivos tanto para evitar problemas como para tratarlos cuando surjan. Los elementos fundamentales del procedimiento son la confidencialidad del procedimiento, la inmediatez y la neutralidad del instructor. Los procedimientos son un instrumento útil para que el empresario pueda canalizar estas situaciones y encuentre una respuesta apropiada a las denuncias internas de sus trabajadores, pero el mismo no le exime de responsabilidad en el supuesto de que el trabajador no llegue a utilizarlo y se conozca por otros medios la posible existencia de una conducta de acoso en la empresa.

1.4. *Procedimientos ante situaciones de violencia externa o de terceros*

Las Directrices Multisectoriales sobre acoso y violencia de terceros establecen la conveniencia de que existan variados procedimientos para supervisar e investigar cualquier acusación de acoso o violencia de terceros, e informar a las víctimas sobre el avance de cualquier investigación o acción.

MEDIDAS DE PROTECCIÓN TERCIARIAS

Son las dirigidas a la recuperación y rehabilitación del trabajador tras su baja por Incapacidad Temporal.

- Adaptar el puesto a la persona mediante cambios funcionales o mejora de los recursos materiales y personales para realizar las tareas.
- Adscribir a la persona a un puesto compatible