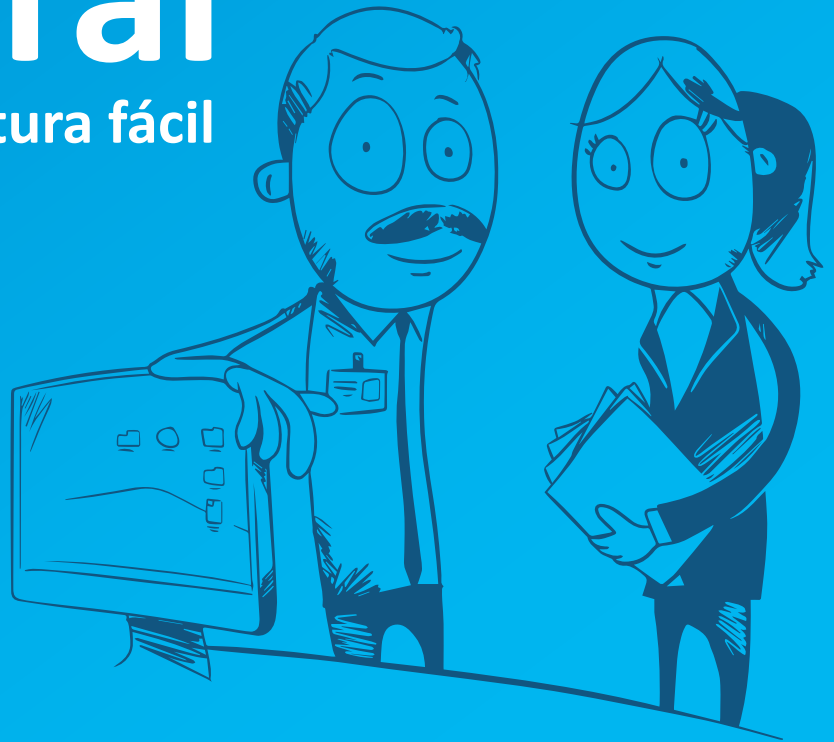


# Guía sobre factores psicosociales en el entorno laboral

En lectura fácil



## Índice

<b>Introducción</b> .....	<b>4</b>
<b>1. Los factores psicosociales</b> .....	<b>6</b>
• ¿Qué es la psicología? .....	7
• ¿Qué son los factores psicosociales? .....	7
• ¿Cuáles son los factores psicosociales más importantes en el trabajo? .....	9
— Tiempo de trabajo .....	9
— Autonomía .....	9
— Carga de trabajo .....	10
— Demandas psicológicas .....	12
— Variedad y contenido .....	14
— Participación y supervisión .....	14
— Interés por el trabajador y compensación .....	15
— Desempeño de rol .....	16
— Relaciones y apoyo social .....	17
<b>2. ¿Qué son los factores de riesgos psicosociales?</b> .....	<b>21</b>
• ¿Qué son los riesgos psicosociales? .....	21
• Estrés laboral .....	21
• Acoso laboral o mobbing .....	24
• Síndrome del trabajador quemado o Síndrome de Burnout .....	27
<b>3. ¿Qué son las medidas preventivas?</b> .....	<b>32</b>
• ¿Cuáles son las medidas preventivas? .....	34
— Medidas de horarios .....	36
— Medidas de participación y mejora en el trabajo .....	36
— Medidas de información y formación .....	37
— Medidas de salud .....	38
— Medidas de derechos .....	38

## Introducción

Todos los trabajadores tienen derecho a estar bien preparados e informados en la **Prevención de Riesgos Laborales**.



### **Prevención de Riesgos Laborales**

Medidas que intentan que los trabajadores estén preparados para evitar peligros, problemas y accidentes en su trabajo. Un trabajador está seguro en su trabajo cuando está preparado e informado.

Este guía nos explica:

- Qué son los factores psicosociales en el trabajo.
- Cuáles son los riesgos psicosociales más frecuentes.
- Las medidas para controlar y evitar las situaciones de riesgos psicosociales.

Con esta guía queremos que mejore la salud física, mental, psicosocial y social de los trabajadores.

Esta es la guía número 11 que publica Plena Inclusión Madrid sobre la Prevención de Riesgos Laborales.

Su publicación es posible por la colaboración del Instituto Regional de Seguridad y Salud Laboral de la Comunidad de Madrid.

En las guías anteriores, Plena Inclusión Madrid informa y prepara a los trabajadores sobre la Prevención de Riesgos Laborales en diferentes puestos de trabajo.

Si quieres más información puedes mirar en la página web siguiente:  
<http://www.plenainclusionmadrid.org/publicacion/coleccion-de-manuales-en-prevencion-de-riesgos-laborales-en-facil-lectura/>

Esta guía está validada por ASPACEN-Ayuntamiento de Tres Cantos y Adapta Plena Inclusión Madrid.

Los símbolos utilizados son obra de Sergio Palao para CATEDU (<http://catedu.es/arasaac/>) que los publica bajo licencia Creative Commons.

# 1 ¿Qué son los factores psicosociales?

## **En este capítulo vamos a aprender:**

- Qué es la psicología.
- Qué son los factores psicosociales.
- Los tipos de factores psicosociales.
- Los factores psicosociales más importantes.

## ¿Qué es la psicología?



La psicología estudia cómo se relaciona una persona con el resto de personas que forman la sociedad.

Dentro de la prevención de riesgos laborales, la psicología trata sobre el comportamiento de las personas y la forma de organización en un trabajo.

Estos dos temas pueden afectar a la salud de los trabajadores.

La psicología usa conocimientos de otras **ciencias** por ejemplo, la psicología, la sociología y otras más.



### Ciencia

Es el conjunto de conocimientos sobre un tema.

## ¿Qué son los factores psicosociales?

Son los medios materiales y las condiciones que rodean el trabajo.



Están relacionados con:

- Cómo está organizado el trabajo.
- Las tareas que hacemos.
- La forma de hacer las tareas.

Los factores psicosociales pueden afectar de forma importante:

- Al desarrollo y calidad del trabajo.
- A la salud del trabajador.



Una persona se encuentra bien cuando no está enferma y tiene una buena salud:

- Física
- Mental
- Social

Hay muchos factores psicosociales.

Podemos clasificarlos en 3 grandes grupos:



### **Factores psicosociales del LUGAR DE TRABAJO.**

Son las condiciones que hay en el lugar de trabajo. Por ejemplo, la iluminación, el ruido y la temperatura.



### **Factores psicosociales de LA PERSONA.**

Son las características de cada trabajador, por ejemplo:

- La capacidad para tomar decisiones.
- La capacidad para adaptarnos a los cambios.
- La formación y los conocimientos.
- La experiencia.
- Los deseos.
- Los valores o cualidades.
- El estado de salud.



## Factores psicosociales del TRABAJO.

Son las características del trabajo.

¿Cuáles son los factores psicosociales más importantes del trabajo?



### Tiempo de trabajo

Este factor se refiere a cómo está organizado el tiempo del trabajo a lo largo del día y también durante la semana.

También tiene que ver con los períodos de descanso que permite el trabajo y cómo afecta el tiempo de trabajo a la vida social.



### Autonomía

Este factor es la posibilidad del trabajador para decidir sobre temas como el tiempo de trabajo, la forma de hacer las tareas y la organización del trabajo.



Hay 2 tipos de autonomías en el trabajo:

- **AUTONOMÍA TEMPORAL** es la capacidad del trabajador para decidir en parte el tiempo de trabajo, por ejemplo:
  - Elegir el ritmo de trabajo.
  - Organizar los descansos durante la jornada.
  - Disfrutar de tiempo libre para atender temas personales.
- **AUTONOMÍA DECISIONAL** es la capacidad del trabajador para decidir casi toda la organización de su trabajo, por ejemplo, en la posibilidad de tomar decisiones sobre:
  - Las tareas a realizar.
  - La forma de trabajar.
  - Resolver problemas de trabajo.

### Carga de trabajo

Este factor es la cantidad de **recursos mentales** que necesitamos utilizar para poder hacer la tarea de trabajo.



#### Recursos mentales

Son herramientas de nuestra mente que utilizamos para poder:



- Prestar atención.
- Recordar y memorizar.
- Razonar.
- Resolver un problema.
- Pensar.
- Calcular.

Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando:

- Hay mucha tarea.
- La tarea es difícil.

La carga de trabajo tiene en cuenta:



- La presión de tiempo.

La presión del tiempo tiene en cuenta:

- El tiempo que tenemos para hacer una tarea.
- La velocidad que necesitamos para hacer la tarea.
- La necesidad de aumentar el ritmo de trabajo en algunos momentos.



- El esfuerzo de atención.

El trabajador debe prestar atención a la tarea que realiza.

Hay tareas que necesitan más o menos atención.

La información que recibimos sobre una tarea necesita un esfuerzo de atención para poder dar la respuesta adecuada.

Es importante el tiempo que debemos mantener ese esfuerzo de atención.

El esfuerzo de atención es mayor

cuando hay interrupciones frecuentes en el trabajo.

También cuando necesitamos prestar atención a varias tareas al mismo tiempo.



- Cantidad y dificultad de la tarea.

Es la cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer cada día.

También es importante saber lo difícil que es realizar las diferentes tareas del puesto de trabajo.

## Demandas psicológicas

Las demandas psicológicas se refieren al tipo de capacidades propias que debemos utilizar en el trabajo.

Pueden ser capacidades **cognitivas** o capacidades emocionales.



### Cognitivo

Relacionado con la información que tenemos gracias al aprendizaje y a la experiencia.  
Está relacionado con el conocimiento.



- Exigencias cognitivas.

Son el esfuerzo mental que el trabajador debe utilizar para realizar sus tareas.

Las exigencias cognitivas tienen en cuenta:

- La información del entorno laboral
- El método de trabajo.
- Necesidad de memorizar.
- Necesidad de **razonar**.
- Búsqueda de soluciones.



## Razonar

Pensar de una forma ordenada para conseguir un resultado.



- Exigencias emocionales.

Son las situaciones en el trabajo que suponen un esfuerzo que puede afectar a las emociones del trabajador.



A veces, en el trabajo tenemos que esforzarnos para ocultar nuestros sentimientos o emociones. Por ejemplo, en el caso de trato con personas enfermas, niños o clientes.

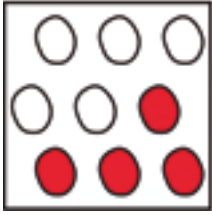
Los médicos o profesores tienen un trabajo muy emocional.

Por ejemplo:

- Un médico puede sufrir por ver un paciente muy enfermo o que va a morir.
- Un profesor puede enfadarse mucho con un estudiante y querer gritarle.

Los médicos y los profesores deben ocultar estos sentimientos.

A veces, el esfuerzo para ocultar nuestras emociones debemos hacerlo dentro del propio lugar de trabajo con los jefes y los compañeros.



### Variedad y contenido del trabajo

Este factor se refiere a la opinión y la sensación del trabajador sobre su trabajo. Se trata de saber si el trabajo es importante y útil para el trabajador, para la empresa y para la sociedad.

También se refiere a la sensación de que el trabajo que realizamos es reconocido y apreciado por los demás.

Este factor también tiene en cuenta que nuestro trabajo tenga varias tareas, es decir, que no sea muy **repetitivo** y **rutinario**.



#### Repetitivo

Que se vuelve a hacer varias veces.



#### Rutinario

Que se hace por costumbre siempre igual.

### Participación y supervisión

Este factor recoge 2 formas de control sobre el trabajo:

- El control que tiene el trabajador a través de su participación en diferentes actividades del trabajo.
- El control que tiene la empresa sobre el trabajador a través de la supervisión de sus tareas.

La **PARTICIPACIÓN** es mostrar interés.

Cuanto más interés hay más participación.

La participación es la intervención y la colaboración del trabajador en las distintas actividades de su trabajo y de la empresa.

La **SUPERVISIÓN** explica cómo vive el trabajador el control que sus jefes tienen sobre él.

### Interés por el trabajador y compensación

Este factor hace referencia al **INTERÉS**

que muestra la empresa por sus trabajadores.

Valora si la empresa se ocupa de asuntos como, por ejemplo:

- La **promoción** del trabajador en la empresa.
- La formación del trabajador.
- La información que la empresa da a los trabajadores.



#### **Promoción**

Ascenso de un trabajador a un puesto de trabajo con más responsabilidad y mejor sueldo.

Este factor también tiene en cuenta que el puesto de trabajo sea más o menos estable y dure en el tiempo.

Es decir, que el trabajador tenga la seguridad de que va a seguir trabajando

la semana que viene, el mes que viene o el año que viene.



La **COMPENSACIÓN** es lo que el trabajador recibe a cambio del trabajo que realiza.

Por ejemplo, el sueldo, sentirse valorado y útil, trabajar en algo que nos gusta o tener compañeros de trabajo.

## Desempeño de rol

El rol es la definición de las tareas y responsabilidades de un puesto de trabajo.

El rol es el papel que una persona realiza en un trabajo.

Este factor tiene en cuenta 2 elementos importantes: la **CLARIDAD** de rol y el **CONFLICTO** de rol.



- La **CLARIDAD** de rol.

La definición de tareas y responsabilidades del puesto de trabajo debe ser clara y comprensible.

Hay que explicar bien:

- Qué debe hacerse.
- Cómo debe hacerse.
- Cuánto trabajo habrá.
- Cuál es la calidad del trabajo.
- Cuánto tiempo tiene para esa tarea.
- Cuál es la responsabilidad del puesto.

- **El CONFLICTO de rol.**

Un conflicto es un problema con una solución difícil de tomar. Se refiere a la posibilidad de que el trabajador tenga un **problema de conciencia** con las tareas definidas del puesto de trabajo.



### **Problema de conciencia**

Situación que te hace ir en contra de tu voluntad, pero lo tienes que hacer porque te obliga tu profesión. Se puede llamar también un problema ético o moral.

Un conflicto de rol se presenta cuando al trabajador no le gustan las tareas del puesto de trabajo porque piensa que son malas o injustas para él o los demás. También puede ocurrir cuando las tareas definidas en el puesto no tienen sentido o son opuestas.

### **Relaciones y apoyo social**

Este factor se refiere a las relaciones que hay entre las personas dentro del trabajo.

El apoyo social es contar con ayudas para el buen desarrollo de un trabajo.



Puede ser la ayuda de otras personas, por ejemplo, un jefe, un compañero u otro trabajador de la empresa.



También valora que las relaciones en el trabajo sean buenas. A veces, las relaciones entre las personas pueden provocar **conflictos**.

Las empresas deben hacer lo necesario para evitar y solucionar los problemas que puedan ocurrir.



### **Conflicto**

Es un enfrentamiento entre dos o más partes. Cada parte ve las cosas de una manera diferente y no se ponen de acuerdo.

Por ejemplo:

- Distintos tipos de violencia, como una agresión física, un insulto o una agresión psicológica.
- Una discusión entre 2 o más personas.

## ¿Qué hemos aprendido?

- La psicología es una ciencia que estudia el comportamiento de la persona en la sociedad.
- Los factores psicosociales son los medios materiales y condiciones que hay en nuestro trabajo.

Están relacionados con:

- Cómo está organizado el trabajo.
- Las tareas que hacemos.
- La forma de hacer las tareas.

Hay tres tipos de factores psicosociales:

- Del lugar de trabajo.
- De la persona.
- Del trabajo

# 2 ¿Qué son los factores de riesgos psicosociales?

**En este capítulo vamos a aprender:**

- Qué son los factores de riesgos psicosociales.
- Qué son los riesgos psicosociales.
- Cuáles son los riesgos psicosociales más frecuentes.
- Cuáles son las consecuencias negativas de los riesgos psicosociales.

## ¿Qué son los factores de riesgo psicosociales?

Cuando un factor psicosocial está bien, puede beneficiar a la persona. Si el medio que te rodea es bueno, te encuentras mejor en el trabajo. Mejora la salud, la autoestima, las relaciones personales y la independencia económica.

Un factor psicosocial se convierte en un factor de **riesgo laboral** cuando puede afectar de forma negativa a la salud del trabajador o al desarrollo del trabajo.



### **Riesgo laboral**

Es la posibilidad de que un trabajador sufra un accidente de trabajo o tenga un problema de salud por el trabajo.

## ¿Qué son los riesgos psicosociales?

Son situaciones dentro del trabajo que pueden tener consecuencias negativas.

A continuación, vamos a explicar los 3 riesgos psicosociales más frecuentes en el trabajo:

### **Estrés laboral**

Es un desequilibrio entre las exigencias del trabajo y la capacidad de respuesta del trabajador.

La persona siente que no sabe responder a lo que se le exige en alguna situación del trabajo. Esto tiene importantes consecuencias.

El estrés sirve para responder a las exigencias de todo lo que rodea al trabajo, porque la persona intenta adaptarse a las necesidades del trabajo. El estrés es positivo cuando nos ayuda a reaccionar.

Cada persona puede soportar más o menos estrés. El estrés es malo para la salud cuando supera el límite que la persona puede soportar.

### Consecuencias del estrés

El estrés afecta al trabajador.



Afecta al **COMPORTAMIENTO** del trabajador,

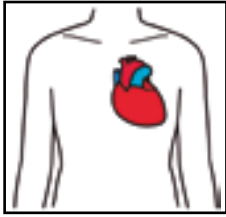
por ejemplo, puede provocar:

- Tener más facilidad de sufrir un accidente de trabajo.
- Tener facilidad para enfadarse o llorar.
- Tener cambios de humor.
- Provocar tartamudeo.
- Tener dificultad para dormir.
- Tener risa nerviosa.

Afecta a la **CAPACIDAD COGNITIVA** del trabajador,

por ejemplo, puede provocar:

- Dificultad para tomar decisiones.
- Facilidad para olvidarse de las cosas.



Afecta al CUERPO del trabajador,

por ejemplo, puede provocar:

- Problemas de corazón.
- Dificultad para respirar.
- Aumento del colesterol.



Afecta al ESTADO DE ÁNIMO del trabajador,

por ejemplo, puede provocar:

- Apatía, es decir, no tener ganas de hacer nada.
- Estar muy aburrido.
- Sentirse triste.
- Sentirse culpable.
- Estar de mal humor.
- Tener baja autoestima y valorarse mal a uno mismo.
- Estar nervioso.
- Sentirse solo.

También puede **afectar a LA EMPRESA:**

- Mayor **absentismo**.



### **Absentismo**

No ir al lugar donde se ejerce una obligación.

Por ejemplo, faltar al trabajo o ausentarse en la escuela.

- Menor rendimiento, porque disminuye la cantidad y calidad del trabajo desarrollado por la persona afectada.

- Más accidentes de trabajo en la empresa.
- Descontento de los trabajadores en el trabajo.
- Abandono del puesto de trabajo por los trabajadores.
- Problemas de los trabajadores para relacionarse con el resto de compañeros y jefes.



### Acoso laboral

Es el resultado de estar expuesto a conductas de violencia psicológica o física en el trabajo.

Es una acción dirigida hacia una o más personas con la intención de hacer daño.

Para que una conducta violenta pueda ser comprendida como acoso en el trabajo, tiene que cumplir las siguientes características:



- Debe ocurrir de forma repetida y continuada en el tiempo, por ejemplo, más de 6 meses seguidos.
- Debe ocurrir de forma sistemática, es decir, suele hacerse de la misma manera, por ejemplo, siempre delante de los compañeros.

- Desde una posición de poder, por ejemplo:
  - Nuestro jefe.
  - Un trabajador con más experiencia en la empresa.
  - Una persona más fuerte.
  - Una persona más popular o líder en la empresa.

El acoso laboral se llama también mobbing.

### Consecuencias del acoso laboral

Puede afectar mucho al trabajador.



Afecta al **COMPORTAMIENTO** del trabajador, por ejemplo:

- Aumenta la posibilidad de tener un accidente por un descuido o de manera voluntaria.
- Sentir la necesidad de fumar y beber más.

Afecta a la **CAPACIDAD COGNITIVA** del trabajador,

por ejemplo, puede provocar:

- Problemas para concentrarse.
- Problemas para prestar atención.

Afecta al **CUERPO** del trabajador,

por ejemplo, puede provocar:

- Enfermedades **psicosomáticas**.



#### **Psicosomático**

Que tiene su origen en factores psicológicos o emocionales.





Por ejemplo, puede provocar:

- Dolores de cabeza.
- Dolores musculares.
- Trastornos del sueño.
- Tensión alta.
- Úlcera de estómago.

### Afecta en el ESTADO DE ÁNIMO del trabajador:

Los síntomas pueden ser muy variados.



La consecuencia principal que sufre la persona afectada es la ansiedad.

La ansiedad es la sensación de miedo grave.

La persona siente una amenaza continua.

Esta sensación se puede dar en el trabajo y también fuera del trabajo.

Pueden darse también otros trastornos emocionales, por ejemplo:

- Sentimiento de fracaso.
- Impotencia: no sentirse capaz de hacer algo.
- Frustración: sentirse decepcionado por no poder lograr algo.

Cuando el acoso dura mucho tiempo o es muy fuerte puede causar enfermedades más graves o empeorar enfermedades que la persona afectada ya tenía.



Puede provocar, por ejemplo:

- Depresión grave.
- Conductas suicidas.



Afecta también a LA SALUD SOCIAL, por ejemplo, puede provocar:

- Desconfianza de la gente.
- Conductas de aislamiento.
- Comportamientos agresivos.
- Sentimiento de ira.
- Deseos de venganza contra el agresor.

También puede afectar a LA EMPRESA:

- Dificulta la comunicación y la colaboración entre trabajadores.
- Influye de forma negativa para el trabajo en grupo.
- Puede aumentar el absentismo de la persona afectada.
- La persona afectada intentará cambiar de trabajo.



### Síndrome del trabajador quemado

También es conocido como Síndrome de Burnout.

El trabajador tiene un sentimiento negativo hacia las personas con las que se trabaja.

Este sentimiento se conoce con el nombre de sentimiento de despersonalización, porque el trabajador trata a las personas como si fueran objetos.

El trabajador tiene también una actitud negativa hacia el propio puesto de trabajo.

El trabajador agota sus emociones.

El trabajador siente que no pueden dar más de sí mismo a nivel afectivo.

Esta respuesta se da en trabajos donde la tarea habitual es la atención directa a las personas.

Ocurre con frecuencia en los trabajadores de la salud, como médicos y enfermeros.

El trabajador se valora a sí mismo de manera negativa. Esto afecta mucho a la habilidad del trabajador para realizar bien su trabajo.

También influye de forma negativa en la relación del trabajador con las personas a las que atiende.

El trabajador se siente descontento consigo mismo y con sus resultados en el trabajo.

### **Consecuencias del Síndrome del trabajador quemado**

Puede afectar al trabajador.

Afecta al **COMPORTAMIENTO** del trabajador, por ejemplo:

- Conducta desagradable con el cliente.
- Abuso de medicamentos, estimulantes y otros tipos de sustancias, por ejemplo, café, tabaco, alcohol.
- Dificultad de vivir de forma relajada.
- Conductas de riesgo, por ejemplo, ir a mucha velocidad en el coche.
- Aumento de conductas agresivas.
- Actitud de desconfianza.
- Falta de ganas de hablar.



Afecta al **CUERPO del trabajador**, por ejemplo:

- Malestar general.
- Enfermedades pulmonares.
- Enfermedades digestivas.
- **Disfunción** sexual.



### **Disfunción**

Trastorno o alteración en el funcionamiento.

- Pérdida de peso.
- Molestias y dolores musculares.
- Sensación de cansancio continuo.

Afecta al **ESTADO DE ÁNIMO del trabajador**, por ejemplo, puede provocar:

- Agotamiento emocional.
- Ansiedad o angustia.
- Sentimiento de culpa.
- Impaciencia.
- Poca tolerancia al fracaso.
- Sentimiento de soledad.
- Aburrimiento.
- Sentimientos depresivos.



Afecta también a la **SALUD SOCIAL**, por ejemplo, puede provocar:

- Actitudes negativas hacia la vida en general.
- Baja la calidad de vida de la persona.
- Aumento de los problemas de pareja, familiares y de amistad.
- Deseo de estar solo.



También puede afectar a **LA EMPRESA**:

- Empeoramiento de la comunicación y las relaciones personales.
- Indiferencia o frialdad con las personas con las que trabaja.
- Menor capacidad de trabajo.
- Menos compromiso con la empresa.
- Menor rendimiento y eficacia.
- Mayor absentismo.
- Mayor desmotivación.
- Aumento del abandono de la empresa.
- Empeoramiento de la calidad de los servicios que se da a los clientes.
- Aumento de quejas de usuarios o clientes.

## ¿Qué hemos aprendido?

- Un factor psicosocial se convierte en un riesgo cuando afecta de manera negativa a la salud del trabajador o al desarrollo del trabajo.
- Los riesgos psicosociales son las consecuencias negativas de estar expuestos a estos factores de riesgo.
- Los riesgos psicosociales más frecuentes son:
  - El estrés.
  - El acoso laboral.
  - El Síndrome del trabajador quemado.
- Las consecuencias de los riesgos psicosociales pueden afectar de manera negativa al trabajador y a la empresa.

# 3

## ¿Qué son las medidas preventivas?

**En este capítulo vamos a aprender:**

- Qué son las medidas preventivas.
- Algunas medidas preventivas para evitar los riesgos psicosociales.

## ¿Qué son las medidas preventivas?

Son las actividades que hay que hacer para evitar los riesgos laborales.

Las causas de la aparición de los riesgos psicosociales son variadas.

Para **prevenir** la aparición de los riesgos psicosociales hay que empezar por conocer en qué consiste el puesto de trabajo. Es decir, hay que tener en cuenta todos los medios que rodean al puesto de trabajo:

- El entorno físico, por ejemplo: el lugar, los objetos o las máquinas.
- El entorno social, por ejemplo: los compañeros, los jefes o los clientes.



### **Prevenir**

Evitar un riesgo.

Debemos valorar las posibles consecuencias negativas para la salud.

Para reducir la aparición de los riesgos psicosociales es muy importante:

- Mejorar las condiciones del lugar de trabajo.
- Mejorar la comunicación dentro de la empresa.
- Aumentar la participación de los trabajadores.



Otros puntos importantes para la prevención de los riesgos psicosociales son:

- Aumentar el apoyo social en las empresas.
- Favorecer la unión entre los trabajadores.
- Formar a los jefes y encargados para que tengan una actitud de ayuda con los trabajadores y compañeros.

### ¿Cuáles son las medidas preventivas?

Para evitar los riesgos psicosociales hay muchas medidas preventivas. No existe sólo una medida.

La empresa debe tener un plan de medidas preventivas para realizar en los lugares de trabajo y con los trabajadores.

Se pueden establecer, entre otras, las siguientes medidas preventivas:

#### **Medidas de organización del trabajo**

- Las tareas de trabajo deben tener sentido y ser razonables.
- Las tareas deben hacer sentir bien al trabajador.
- La empresa debe dejar claras las tareas que hay que realizar en cada puesto de trabajo y sus responsabilidades.
- La empresa debe comprobar que el trabajador tenga capacidades y cualidades para cumplir lo que exige el puesto de trabajo.

- La empresa debe dar al trabajador la oportunidad de hacer uso de sus cualidades como persona.
- La empresa debe permitir descansos después de hacer tareas físicas o mentales muy exigentes y cansadas.
- Los objetivos de la empresa y los objetivos que ve el trabajador tienen que estar coordinados.
- Es importante tener en cuenta la variedad de las tareas y los cambios para realizarlas entre unos y otros.
- La empresa debe comunicar al trabajador de forma clara cuando el trabajo está bien o mal hecho.
- El trabajador debe tener mayor grado de autonomía y control del trabajo que realiza.
- La empresa debe favorecer la colaboración y no fomentar la competencia entre los trabajadores.
- La empresa debe favorecer el trabajo en equipo.



- La empresa debe hacer una **evaluación de riesgos** psicosociales.



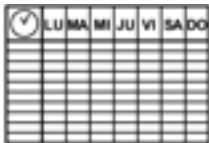
### **Evaluación de riesgos**

Actividad que consiste en decir qué riesgos laborales hay en la empresa y cuáles son los más graves.



- La empresa debe fijar programas de bienvenida de los nuevos trabajadores.

## Medidas de horarios



- Diseñar los horarios de trabajo de manera que eviten problemas con la vida social del trabajador fuera del trabajo.
- Organizar horarios y turnos de trabajo estables y **previsibles**.



### Previsible

Que se espera que ocurra.

- Fomentar los horarios flexibles, es decir, que los horarios se puedan adaptar a tus necesidades y no sean rígidos.

## Medidas de participación y mejora en el trabajo



- Facilitar la participación de los trabajadores y permitir la aportación de ideas a las decisiones o acciones que afecten a su trabajo.
- Crear oportunidades para fomentar las relaciones sociales en el trabajo.

- Facilitar la ayuda y el apoyo moral en todo lo relacionado con el trabajo.
- Evitar la inseguridad para conseguir la estabilidad laboral.
- Fomentar el desarrollo profesional de los trabajadores.
- Realizar formación continua de los trabajadores.
- Promover a los trabajadores dentro de la empresa.

### **Medidas de información y formación**

- Informar de forma clara al trabajador qué es lo que se espera de él.
- Saber dirigir bien y de modo adecuado a los trabajadores.
- Dar formación para mejorar el trabajo en equipo.
- Formar para saber ver los problemas y resolverlos.
- Mejorar las capacidades de la persona para afrontar situaciones molestas o violentas.
- Preparar al trabajador para que sepa mantener buenas relaciones sociales.
- Preparar al trabajador en las habilidades y técnicas más adecuadas para controlar el estrés.
- Preparar al trabajador para saber mantener el afecto adecuado con el usuario o cliente.
- Aumentar las técnicas y las capacidades para mejorar de la comunicación.

## Medidas de salud



- Tener buenas costumbres en la alimentación.
- Disfrutar de un descanso adecuado.
- Hacer ejercicio de manera moderada.
- Saber aprovechar bien el tiempo.

## Medidas de derechos

- La empresa debe prevenir los comportamientos que puedan ser entendidos como acoso laboral.
- La empresa debe afrontar y solucionar las situaciones de acoso que puedan producirse.
- La empresa debe dar un trato correcto, digno y de respeto a la intimidad y a la integridad física y moral de los trabajadores.



- La empresa no puede discriminar a nadie por las siguientes condiciones:
  - Nacimiento
  - Raza
  - Sexo
  - Religión
  - Opinión
  - Condición laboral
  - Cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- La empresa no puede tolerar tratos que puedan humillar u ofender a los demás.



- La empresa debe permitir un equilibrio en el reparto de tiempo entre el trabajo y la vida personal y familiar.
- La empresa debe mostrar su compromiso con la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, así como de respeto a la diversidad de personas y capacidades.
- La empresa debe favorecer actividades que faciliten el intercambio de experiencias y emociones entre los trabajadores.



### ¿Qué hemos aprendido?

- Las medidas preventivas son las actividades que hay que hacer para eliminar los riesgos laborales.
- Hay gran variedad de medidas preventivas para evitar los riesgos psicosociales.
- Es fundamental para reducir la aparición de los riesgos psicosociales:
  - Mejorar las condiciones del lugar de trabajo.
  - Mejorar la comunicación en la empresa.
  - Aumentar la participación de los trabajadores.

## CERTIFICADO DE ENTREGA

He recibido la Guía de formación e información sobre los factores psicosociales en el entorno laboral.

Este curso formativo ha sido elaborado como una herramienta de apoyo para la información y la formación preventiva en el trabajo.

Plena Inclusión MADRID certifica que el alumno ha asistido y participado con aprovechamiento en la impartición de la siguiente acción formativa.

### **“Guía sobre factores psicosociales en el entorno laboral”**

En Madrid, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2016

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_

DNI: \_\_\_\_\_

Firma del alumno

Firma del Formador





Esta versión forma parte de la Biblioteca Virtual de la **Comunidad de Madrid** y las condiciones de su distribución y difusión se encuentran amparadas por el marco legal de la misma.



[www.madrid.org/publicamadrid](http://www.madrid.org/publicamadrid)

[www.plenainclusionmadrid.org](http://www.plenainclusionmadrid.org)

Avda. Ciudad de Barcelona 108, Escalera 2  
28007 Madrid

Tel: 91 501 83 35

[info@plenamadrid.org](mailto:info@plenamadrid.org)



CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,  
EMPLEO Y HACIENDA

**Comunidad de Madrid**



**Plena  
inclusión**  
Madrid