CURSO DE SEGURIDAD PSICOLABORAL

LIDERA
Tú desarrollo



MÓDULO 1: RIESGO PSICOSOCIAL

RIESGO PSICOSOCIAL

1.1 ¿Qué es el Riesgo Psicosocial?

El riesgo psicosocial comprende los aspectos intralaborales, extralaborales y los factores individuales o características intrínsecas del trabajador, las cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas. Además, las causas que originan los riesgos psicosociales son muchas y están mediadas por las percepciones, experiencias y personalidad del trabajador.



1.2 Riesgo Psicolaboral y Estrés

Los riesgos psicosociales se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión. Algunos ejemplos de condiciones de trabajo que entrañan riesgos psicosociales son:

a) Cargas de trabajo excesivas;
b) exigencias contradictorias y falta de claridad de las funciones del puesto;
c) falta de participación en la toma de decisiones que afectan al trabajador y falta de influencia en el modo en que se lleva a cabo el trabajo;
d) gestión deficiente de los cambios organizativos, inseguridad en el empleo;
e) comunicación ineficaz, falta de apoyo por parte de la dirección o los compañeros;
f) acoso psicológico y sexual, violencia ejercida por terceros. (Oficina Internacional del Trabajo, 2013)

Al analizar las exigencias del trabajo, es importante no confundir riesgos psicosociales como una carga de trabajo excesiva con situaciones que, aunque estimulantes y a veces desafiantes, ofrecen un entorno de trabajo en el que se respalda al trabajador, que recibe la formación adecuada y está motivado para desempeñar su trabajo lo mejor posible. Un entorno psicosocial favorable fomenta el buen rendimiento y el desarrollo personal, así como el bienestar mental y físico del trabajador.



Los trabajadores sienten estrés cuando las exigencias de su trabajo son mayores que su capacidad para hacerles frente. Además de los problemas de salud mental, los trabajadores sometidos a periodos de estrés prolongados pueden desarrollar problemas graves de salud física, como enfermedades cardiovasculares o problemas musculo esqueléticos.

Para las empresas, los efectos negativos se traducen en un menor rendimiento, aumento del ausentismo, «presentismo» (trabajadores que acuden trabajar cuando están enfermos, pero son incapaces de rendir con eficacia) y unos mayores índices de accidentes y lesiones. (Oficina Internacional del Trabajo, 2013)

1.3 Concepto de Estrés y Estrés Laboral

Para la OIT (2016), el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.



1.4 Causas del Estrés Laboral

El origen del síndrome reside en el entorno laboral y en las condiciones de trabajo. Sin embargo, si se tienen en cuentas algunas variables de personalidad, sociodemográficas, individuales o del entorno personal, pueden darse evoluciones diferentes en el desarrollo del síndrome. El origen del estrés laboral se sitúa en las demandas de interacción que se producen en el entorno de trabajo, fundamentalmente con los alumnos del centro. Cuando esas exigencias son excesivas y conllevan una tensión en el aspecto emocional y cognitivo, generan las condiciones propicias para que también las fuentes de estrés actúen y produzcan en el individuo un patrón de respuestas que constituyen los síntomas del estrés laboral.

Esta es la razón de que los profesionales que trabajan con personas sean los colectivos de riesgo. En las investigaciones se han evidenciado múltiples causas del síndrome. Estos desencadenantes son aquellas demandas nocivas, cualitativa o cuantitativamente, que impactan sobre el trabajador, independientemente de las características individuales de la persona.

Estas características personales de ningún modo pueden ser la causa del riesgo, sino que, en todo caso, son factores a tener en cuenta a la hora de adaptar el trabajo a la persona. De no corregir o proteger al sujeto de la exposición a las condiciones de trabajo de riesgo, éstas pueden determinar un estrés laboral, si no lo remedia la resistencia o recursos personales o sociales de la propia persona.

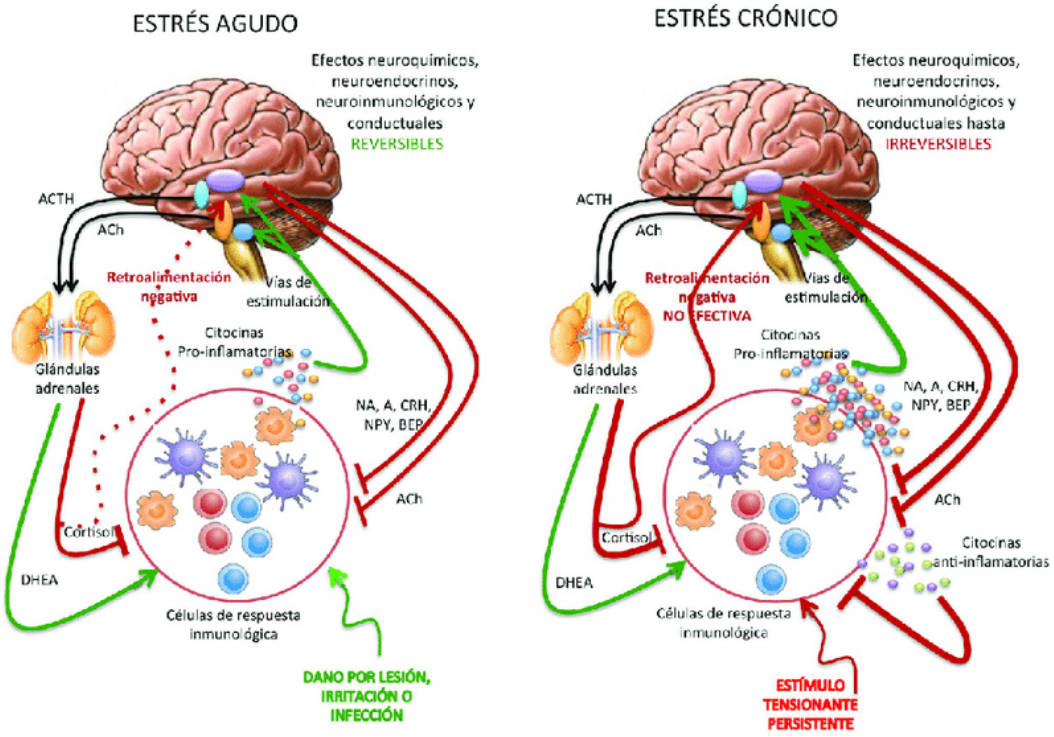


1.5 Fisiopatología del Estrés

La respuesta fisiológica es la reacción que se produce en el organismo ante los estímulos estresores. Ante una situación de estrés, el organismo tiene una serie de reacciones fisiológicas que suponen la activación del eje hipofisosuprarrenal y del sistema nervioso vegetativo.

El eje hipofisosuprarrenal (HSP) está compuesto por el hipotálamo, que es una estructura nerviosa situada en la base del cerebro que actúa de enlace entre el sistema endocrino y el sistema nervioso, la hipófisis, una glándula situada asimismo en la base del cerebro, y las glándulas suprarrenales, que se encuentran sobre el polo superior de cada uno de los riñones y que están compuestas por la corteza y la médula.

El sistema nervioso vegetativo (SNV) es el conjunto de estructuras nerviosas que se encarga de regular el funcionamiento de los órganos internos y controla algunas de sus funciones de manera involuntaria e inconsciente. Ambos sistemas producen la liberación de hormonas, sustancias elaboradas en las glándulas que, transportadas a través de la sangre, excitan, inhiben o regulan la actividad de los órganos. (Valdés; 1990).



1.6 Cómo manejar el Estrés Laboral

- **Planificar el tiempo:** una adecuada planificación y organización del tiempo puede reducir la presión y carga mental, ya que de esta forma no es necesario emplear energía y otros recursos.

- **Tener las responsabilidades definidas**: la clarificación de responsabilidades y tareas ayuda en el manejo del estrés laboral.

- **Establecer límites:** en relación al punto anterior, el conocimiento de las funciones y tareas favorece no aceptar más trabajo del que la persona es responsable.

Existen muchas maneras en las que puede aprender a manejar el estrés laboral.

1. Tómese un descanso.
2. Cree una descripción de su puesto.
3. Establezca metas razonables.
4. Administre su uso de tecnología.
5. Ponga un límite.
6. Organícese.
7. Haga cosas que disfrute.
8. Aproveche su tiempo libre.



1.7 Cómo el líder debe evitar el estrés laboral en sus trabajadores

1. Alivie grandes cargas de trabajo

Una carga de trabajo pesada es física y emocionalmente agotadora. En pocas palabras, los empleados tienen demasiado en sus platos.

El 51% de los empleados se sienten físicamente agotados después de un día de trabajo promedio varias veces al mes o más. El 25% de los empleados con frecuencia se sienten agotados emocionalmente después de un día de trabajo promedio.

Los empleados de ventas o atención al cliente tienen demasiadas tareas, responsabilidades y presiones, y no tienen suficiente tiempo en su jornada laboral para hacerlo todo. Pueden sentir que necesitan trabajar largas horas para mantenerse al día, por lo que es importante que los líderes ayuden a establecer expectativas y modelar el comportamiento. Aquí hay algunas maneras en que los líderes pueden ser mejores modelos para seguir.



→Eliminar obstáculos y aclarar prioridades

Comience por identificar cualquier obstáculo que pueda estar obstaculizando la productividad y elimine los que más impactan el estrés. Luego, concéntrese en eliminar las distracciones en la oficina e intente proporcionar los recursos que sus empleados puedan necesitar para tener éxito. *Vaya un paso más allá y programe tiempo para reunirse regularmente con sus empleados para darles una dirección clara sobre las prioridades más altas y lo que puede esperar hasta la próxima semana.*

→Eliminar tareas de bajo impacto

¿Hay algo que estén haciendo sus empleados que no valga la pena el tiempo o el esfuerzo? Quítelo de su lista de tareas pendientes. Sobrecargar los horarios de sus empleados con trabajo ocupado solo los empantanará, dejándolos abrumados y subestimados. Use reuniones individuales para descubrir cuáles son sus objetivos y ayudarlos a lograr proyectos más impactantes.

2. Aumentar la felicidad profesional de los empleados

Cuando los empleados tienen que trabajar, sienten que no pueden pasar tiempo con su familia, viajar, conseguir un cachorro, reunirse con amigos o perseguir sus sueños. Los líderes pueden usar estos consejos para descubrir estos sentimientos y ayudar a motivar a sus empleados a continuar logrando sus objetivos personales y profesionales.

→Detecte emociones y proporcione una salida para la expresión

Evalúe las perspectivas profesionales desde el inicio del ciclo de vida de sus empleados. Considere lanzar nuevas encuestas de contratación a los 30, 60 y 90 días para capturar sus sentimientos en diferentes etapas. Los empleados pueden sentirse un poco ansiosos o emocionados cuando comienzan, pero ¿cómo cambia eso después de unos meses? Las emociones en ciertos momentos de su mandato pueden proporcionar información sobre cómo mejorar la experiencia de los empleados y mitigar el riesgo de talento.

→Desarrollar y aumentar las habilidades y fortalezas de los empleados

Sus empleados tienen mucho que ofrecer. Dedique tiempo a descubrir las fortalezas de sus empleados y sus objetivos personales para contribuir al equipo. Asegurarse de que cada empleado pueda aprovechar sus fortalezas ayudará a maximizar su felicidad individual y el potencial general de su equipo. Brinde a los empleados la oportunidad de aumentar sus habilidades mediante la observación profesional, la tutoría o el desarrollo profesional.



3. Mejorar más relaciones de equipo

Los niveles de estrés pueden ser altos cuando no te gusta, te llevas bien, confías o respetas a las personas con las que trabajas todos los días. Malas relaciones con los compañeros de equipo pueden tener múltiples efectos negativos - tales como la ansiedad, la falta de alineación, las distracciones, la desconfianza y los celos. Los líderes pueden ayudar a construir mejores relaciones entre sus equipos donde la honestidad y la integridad son abundantes.

→Cree una cultura sincera y aborde el conflicto de frente

Asegúrese de que los empleados se sientan cómodos siendo abiertos y honestos dentro de su equipo. El conflicto entre los miembros del equipo probablemente ocurrirá de vez en cuando. Asegúrese de manejarlo de manera inmediata, profesional y transparente.

→Proporcionar un punto de venta para dar y recibir comentarios

La *retroalimentación* es una *excelente manera de recopilar información importante de su equipo, así como mejorar la conexión entre los equipos.* Permita que los empleados intercambien comentarios para aumentar la responsabilidad, la confiabilidad y la confianza entre su equipo. Puede proporcionar comentarios constructivos cuando sea necesario, pero ser un compañero de equipo para sus compañeros e informes directos significa que también está escuchando sus comentarios.



→Facilitar proyectos grupales y eventos de equipo no laboral

Sus empleados pasan mucho tiempo juntos ... trabajando. Si desea mejorar las relaciones de su equipo, permita que los empleados se unan y se conozcan fuera del trabajo. Ofrezca a su equipo oportunidades para trabajar juntos y confiar el uno en el otro para algo que no sea su cuota de ventas.

4. Mejorar la seguridad financiera de los empleados

Según nuestra investigación, los problemas financieros pueden causar una cantidad abrumadora de estrés en la vida personal de los empleados. Debido a que los cheques de pago que usted escribe son probablemente la principal fuente de ingresos para sus empleados, los problemas financieros en el hogar pueden causar estrés y desconexión en el trabajo.

Sólo el 36% de los empleados se sienten financieramente seguros. El 19% de los empleados creen que están ahorrando lo suficiente para la jubilación.

Aunque las empresas y el liderazgo deben tener cuidado al insertarse en las decisiones financieras de los empleados no solicitadas, hay cosas que puede hacer para ayudar si se le solicita.

→Tener conversaciones financieras transparentes y empáticas

Las conversaciones financieras pueden ser muy incómodas para ambas partes involucradas. En cada conversación de compensación, querrás venir preparado. No importa el tipo de progresión, la documentación de referencia mantendrá su discusión transparente y justa. Sea honesto sobre el potencial de compensación de cada empleado y cómo su pago actual se compara con el mercado.



Si bien no siempre se pueden resolver los asuntos financieros complicados, comprender las cargas financieras a las que se enfrentan sus empleados y brindarles orientación será de gran ayuda.

→Dar bonificaciones puntuales para un rendimiento excepcional

Los líderes de equipos de ventas y/o atención al cliente deben poder comunicar claramente cómo se determinó el salario inicial de un empleado y qué debe hacer ese empleado para pasar al siguiente nivel. Pero cuando la compensación se convierta en una preocupación, considere recompensar el alto rendimiento de sus empleados con bonos puntuales. Este tipo de compensación considera las contribuciones individuales en lugar de aplicar bonos en toda la organización con un enfoque estandarizado y sencillo.



5. Ayuda a los empleados a manejar largas horas

Muchos empleados realizan más de la jornada laboral típica de 8 horas. Para algunos trabajos por turnos, trabajar muchas horas es la norma. Para otros, el aumento de la carga de trabajo o la dotación de personal inadecuada pueden resultar en más horas dedicadas a trabajar. Las largas horas de trabajo tienden a ser más estresantes y provocan angustia física, mental y emocional. Esto deja a los empleados sintiéndose fatigados, menos productivos y propensos a tomar decisiones de estilo de vida saludables.

→ Mantenga motivados a los empleados

Mostrar aprecio es una excelente manera de alentar y motivar a sus empleados. Encuentre oportunidades para reconocer a los empleados por su esfuerzo y logro de objetivos. Dependiendo de su área de trabajo, el tiempo de sus empleados puede pasar en turnos largos y agotadores, lo que puede ser poco atractivo cuando ven a su líder dedicar una fracción del tiempo. Muéstrales que estás igual de dedicado llegando temprano, contribuyendo donde puedas y manteniéndolo para ayudarlos a hacer el trabajo.

→Permitir saltos

Brindar apoyo a su equipo en sus horarios de trabajo desde el amanecer hasta el anochecer es importante. Pero los descansos regulares también son necesarios para su salud física y mental y pueden mejorar la productividad de los empleados. Anime a los empleados a tomar un descanso de 5 minutos cada hora y un descanso más largo una o dos veces al día. Los descansos para el almuerzo y el baño no deberían ser las únicas oportunidades para alejarse de sus escritorios o estaciones de trabajo.



→Reevaluar la carga de trabajo

Asegúrese de que las largas horas de sus empleados no se dediquen a realizar tareas de bajo impacto. Si son necesarios turnos largos para completar grandes proyectos, asegúrese de que el trabajo que realizan sus empleados sea valioso. Si el trabajo de largas horas se vuelve habitual, especialmente cuando no debería ser o no es necesario, considere eliminar o priorizar las tareas.

1.8 Consecuencias de los Riesgos Psicosociales

Los efectos de la exposición a los riesgos psicosociales son diversos y se ven modulados por las características personales. **Algunos de los efectos más documentados son:**

a) Problemas y enfermedades cardiovasculares.
b) Depresión, ansiedad y otros trastornos de la salud mental.
c) Trastornos músculo - esqueléticos.
d) Trastornos médicos de diverso tipo (respiratorios, gastrointestinales, etc.).
e) Conductas sociales y relacionadas con la salud (hábito de fumar, consumo de drogas, sedentarismo, falta de participación social, etc.).
f) Ausentismo laboral.

Los síntomas de estrés pueden afectar el cuerpo, pensamientos, sentimientos, y comportamientos de las personas. El estrés que no se controla puede contribuir al incremento de enfermedades catastróficas e impactos en la salud que requieren intervención especializada y oportuna. Tanto de manera fisiológica como del sistema emocional, afectivo y psicológico. Entre los síntomas físicos se encuentran la presión arterial alta, las enfermedades cardíacas, la obesidad y la diabetes. Entre los síntomas emocionales, se encuentran los ataques de ansiedad, la depresión, la angustia permanente.

Tabla1.

Afectaciones del estrés. En: Impacto psicológico. El estrés, causas, consecuencias y soluciones. Universidad deAlcalá. Junio de 2017.

En el cuerpo	En el estado de animo	En el comportamiento
Dolor de cabeza	Ansiedad	Consumo de comida en exceso o por debajo de lo normal.
Tensión o dolor muscular	Inquietud	Arrebatos de ira.
Dolor en el pecho	Falta de motivación o enfoque	Drogadicción o alcoholismo.
Fatiga y Problemas de sueño	Sentimiento de abrumación	Consumo de tabaco.
Cambio en el deseo sexual	Irritabilidad o enojo	Aislamiento social.
Malestar estomacal	Tristeza o depresión	Práctica de ejercicio con menos frecuencia.

Nota: Anteriormente se expusieron las causas, consecuencias y soluciones ante el estrés.

1.9 Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosociales

La evaluación de riesgo psicosocial deberá realizarse cada dos años en cada centro de trabajo a través de la aplicación del “Cuestionario de Evaluación del Ambiente Laboral - Salud Mental/ SUSESO” (CEAL-SM/SUSESO). Para aquellos centros de trabajo que aplicaron la evaluación de los riesgos psicosociales entre los años 2021 y 2022, y el resultado obtenido fue de riesgo bajo, deberán ajustarse a los nuevos plazos indicados por este protocolo y reevaluar a los 2 años contados desde la última medición.



Para llevar a cabo la evaluación, se deberá conformar un **Comité de Aplicación (CdeA)** paritario (trabajadores – empleadores) por centro de trabajo, de acuerdo con lo que establece la metodología del instrumento.

El CdeA cumple un rol fundamental en la implementación de la metodología, ya que, si bien es el empleador el responsable de cumplir con la normativa, el CdeA es la instancia de participación interna de la organización, para la implementación, seguimiento y vigilancia de cada una de las etapas de la metodología.

Por ello, el empleador es el responsable de que el CdeA de cada centro de trabajo se capacite, junto con otorgar las facilidades para que cumpla con las funciones que se indican en el manual de uso del instrumento, como así también, de cumplir las prescripciones que emanen del organismo administrador o administración delegada de la Ley N°16.744.

El CdeA deberá ser elegido/confirmado o actualizado cada vez que se realice un nuevo proceso de evaluación de riesgo psicosocial al interior del centro de trabajo, con el fin de dar cumplimiento a cada una de las etapas y plazos que forman parte del manual de uso del instrumento CEAL-SM/ SUSESO.

Si el organismo administrador o administración delegada advierte en sus empresas e instituciones adheridas, situaciones que impiden un correcto funcionamiento del CdeA, o la inadecuada difusión y sensibilización del proceso entre sus trabajadores/as, y esas deficiencias pueden afectar la correcta evaluación de los riesgos, deberá asistir al empleador para su adecuado funcionamiento, y en caso de no contar con avances, prescribir medidas para subsanar dicha situación, verificables a los 30 días.



Cuadro resumen de obligación y forma de medición de riesgo psicosocial laboral en organizaciones y centros de trabajo de acuerdo al número de trabajadores/as.

Tabla N°1. Medición de riesgo psicosocial según el número de trabajadores/as.

Nº Trabajadores/as Empresa o Institución	Nº Trabajadores/as Centro de Trabajo	Acción	Observación
<10	<10	Medición instruida por el OAL o medición voluntaria	La evaluación será instruida por el OAL cuando exista una DIEP de salud mental. Asimismo, las empresas o instituciones de menos de 10 trabajadores podrán evaluar su nivel de riesgo psicosocial a modo de buena práctica organizacional.
10 a 1.000	<10	Agrupar centros de trabajo y medir	La agrupación de centros de trabajo debe ser en primera instancia por comuna, luego por provincia y finalmente por región, hasta conformar unidades con al menos 10 trabajadores/as.
>1.000	>1.000	Medir	Con el fin de facilitar el análisis y gestión de los resultados, el centro de trabajo podrá generar sectores (zonas) de aplicación de acuerdo a lo que establece el manual del cuestionario CEAL-SM/SUSESO.

1.10 Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales

El cuestionario SUSESO/ISTAS21 es un instrumento de medición que permite la evaluación y medición de los riesgos psicosociales en el trabajo.

El cuestionario es la adaptación y validación en Chile del cuestionario COPSOQ-ISTAS21, que a su vez es la traducción y validación que realizó el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de Barcelona (ISTAS) del **Copenhagen Psychosocial Questionnaire** (COPSOQ), desarrollado por el Instituto de Salud y Ambiente Laboral de Dinamarca.

1.11 Evaluación Psicosocial Batería de Instrumentos

Mediante la identificación y evaluación de los riesgos psicosociales que puedan afectar a la empresa a través del **Modelo de Batería de Instrumentos,** para la evaluación de riesgos psicosociales, que incluye los riesgos Intralaborales y extralaborales, pretendemos conocer, en forma científica y sistemática, los factores de riesgo psicosocial de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan la salud de los trabajadores afectando el compromiso y la productividad del potencial humano.



→ **Prueba ASSIST:**

El objetivo de la prueba es la detección de consumo de alcohol, tabaco y sustancias (Alcohol, Smoking and Substance Involvement Screening Test, ASSIST) para ser utilizada en los ámbitos de la atención de salud, en especial en la atención primaria de la comunidad, con el fin de identificar a las personas que consumen sustancias y proporcionarles una intervención breve (o derivación), según sea necesario.

→ **Prueba LIPT60:**

El objetivo es proporcionar información global, frecuencia e intensidad percibida del conjunto de las estrategias de acoso laboral padecidas; estructuradas en 6 subescalas: Desprestigio Laboral, Entorpecimiento del

progreso, Incomunicación o bloqueo de la comunicación, Intimidación encubierta, Intimidación Manifiesta y desprestigio personal.

Proporcionar información global, frecuencia e intensidad percibida del conjunto de las estrategias de acoso padecidas; estructuradas en 6 subescalas:

1. **Desprestigio Laboral:** La constituyen aquellas estrategias de acoso en el trabajo en las que se produce un descrédito o desprestigio en el trabajo, bien a través de distorsión en la comunicación, como rumores o calumnias, o con medidas restrictivas o de agravio comparativo con el resto de los trabajadores, minimizando u ocultando sus logros.

2. **Entorpecimiento del progreso:** La constituyen ítems que se refieren a un bloqueo sistemático de la actividad laboral, degradando al trabajador con tareas inapropiadas en la forma o en el contenido, de acuerdo con sus competencias.

3. **Incomunicación o bloqueo de la comunicación:** La constituyen ítems referidos a un bloqueo de la comunicación interorganizacional (dentro de la organización) y extra organizacional (con el exterior de la organización).

4. **Intimidación encubierta:** La constituyen ítems referidos a amenazas y daños encubiertos, que predominantemente no dejan “huella” o se realizan de manera “limpia”, sin que se puedan delimitar responsables específicos.

5. **Intimidación manifiesta:** En este caso, los ítems se refieren a amenazas o restricciones que se le imponen de forma directa, no disimulada incluso en público, tales como amenazas verbales, gritos o ponerle en ridículo.

6. **Desprestigio personal:** Está compuesta por ítems que se refieren a un descrédito o desprestigio de su vida personal y privada (no la laboral), mediante la crítica, burla y denuesto de su forma de ser, vivir y pensar.

1.12 Condiciones Intralaborales

Las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características de trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo tales como: demandas de trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensa.



1.13 Condiciones Extralaborales

Las condiciones extralaborales comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo. En este aspecto se consideran: tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de vivienda y de su entorno, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo y desplazamiento y vivienda, trabajo-vivienda.

