



Gestión del Estrés Laboral en la Industria Química

feiQue
Federación Empresarial de la
Industria Química Española

feiQue
Federación Empresarial de la
Industria Química Española

ÍNDICE

OBJETIVO	04
INTRODUCCIÓN	04
LEGISLACIÓN APLICABLE Y DOCUMENTACIÓN RELACIONADA	05
ESTRÉS	06
a) Definición de estrés	
b) Tipos de estrés	
c) Fases del estrés	
ESTRESORES	08
a) Definición de estresor (agente estresante)	
b) Características de la situación	
c) Tipos de estresores	
FACTORES PSICOSOCIALES QUE PUEDEN CAUSAR ESTRÉS	09
POSIBLES REACCIONES DEL INDIVIDUO AL ESTRÉS NEGATIVO	10
EVALUACIÓN DEL ESTRÉS Y DEFINICIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN	11
a) Identificar riesgos y quienes están expuestos	
b) Evaluar los riesgos y clasificación por importancia	
c) Decidir sobre las medidas preventivas	
d) Adoptar medidas	
e) Supervisión y revisión	
CONCLUSIÓN	20

OBJETIVO

Dotar de herramientas a la Industria Química en la gestión del estrés laboral.

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral es el segundo problema de salud relacionado con el trabajo más frecuente en Europa después de los trastornos musculoesqueléticos, según la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo. Un 51% de los trabajadores europeos consideran que el estrés es habitual en su lugar de trabajo y una cuarta parte manifiestan que soportan altos niveles de estrés durante todo o gran parte del tiempo de trabajo.

La VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo elaborada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo refleja que en España, el 14,3% de los hombres y un 20,4% de las mujeres señalan tener problemas de estrés, ansiedad o nerviosismo y un 82,1%, consideran que su trabajo ha producido o agravado esta situación. Aunque únicamente, un 44,4% de los mismos acuden a visita médica.

Los datos confirman que los problemas de carácter psicosocial (ansiedad, estrés, depresión, entre otros) son cada vez más frecuentes en el mundo laboral, ocasionando importantes repercusiones, no sólo para la población trabajadora (insatisfacción, bajo rendimiento, incapacidad, accidentes de trabajo, etc.) sino también para las organizaciones y empresas (absentismo, reducción de la productividad, aumento de la siniestralidad laboral, incremento de costes, etc.).

Por ello, la Federación Empresarial de la Industria Química Española (FEIQUE), a través de su Comisión de Prevención de Riesgos Laborales y con objeto de facilitar el cumplimiento empresarial en materia psicosocial, ha elaborado esta Guía con la que pretende ofrecer a los responsables de las organizaciones una visión general del estrés laboral y cómo éste debe abordarse.



LEGISLACIÓN APLICABLE Y DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

En la actualidad, y a diferencia de lo que sucede con otros riesgos, no existe en el Ordenamiento Jurídico Español una legislación concreta y específica de los denominados riesgos psicosociales, sino tan sólo alguna referencia normativa aislada en algunas disposiciones como en el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueban el Reglamento de los Servicios de Prevención.

Ello no significa, no obstante, que dichos riesgos estén excluidos del ámbito de aplicación de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales ni del resto de disposiciones normativas que regulan dicha materia, sino que impera la obligatoriedad de incluir la prevención de los riesgos psicosociales dentro de la obligación empresarial de prevenir los riesgos laborales.

Por otro lado, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), con el objeto de facilitar a los agentes sociales y a los profesionales de la PRL, elabora unas herramientas técnicas de consulta denominadas Notas Técnicas de Prevención (NTP). Estos documentos no son vinculantes ni de obligado cumplimiento. Únicamente pretenden ayudar al cumplimiento de las obligaciones normativas actuales, facilitando la aplicación técnica de las exigencias legales. A continuación, se detallan aquellas referentes a este tipo de riesgos:

- NTP 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral.
- NTP 349: Prevención del estrés: intervención sobre el individuo.
- NTP 355: Fisiología del estrés.
- NTP 438: Prevención del estrés: intervención sobre la organización.
- NTP 439: El apoyo social.
- NTP 603: Riesgo psicosocial: modelo demanda-control-apoyo social (I).
- NTP 604: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (II).
- NTP 730: Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial.
- NTP 856: Desarrollo de competencias y riesgos psicosociales (I).
- NTP 926: Factores psicosociales: metodología de evaluación.
- NTP 944: Intervención psicosocial en prevención de riesgos laborales: principios comunes (I).
- NTP 945: Intervención psicosocial en prevención de riesgos laborales: principios comunes (II).

Finalmente, el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad ha habilitado una página web relativa al Bienestar Emocional en la que se trata el Estrés de manera pormenorizada: <http://www.bemocion.msssi.gob.es/>

De igual modo, la Confederación Empresarial de la Provincias de Tarragona (CEPTA) – Oficina de Prevención de riesgos laborales elaboró la siguiente web www.estres.cat donde se trata específicamente el estrés laboral.

Cabe destacar, el documento “[Intervención psicosocial desde el coaching](#)” de Foment del Treball donde se muestra una nueva forma de mirar la prevención de riesgos psicosociales y, por tanto, el estrés.

Finalmente, en 2010 se firmó la Declaración de Edimburgo sobre la promoción de la salud mental y el bienestar en el trabajo. Esta declaración invita a empresarios, trabajadores, sindicatos, intermediarios y gobiernos europeos a dar una mayor importancia a la promoción de la salud mental en el trabajo y a poner en marcha medidas para protegerla y mejorarla.

ESTRÉS

Definición de estrés

El estrés es, en general, un patrón de respuesta del organismo a las influencias, las exigencias o los esfuerzos.

De forma general, las personas experimentan estrés cuando sienten que hay un desequilibrio entre lo que se les exige (demandas) y los recursos percibidos de que disponen para satisfacer estas exigencias.



Es importante entender que cada persona reacciona de manera diferente ante unas mismas circunstancias

Tipos de estrés

Existen diferentes tipologías de estrés dependiendo del efecto que produce en la persona:

- **Eustrés:** es el estrés positivo. Representa el estrés donde el individuo interactúa con el estresor manteniendo la mente abierta y creativa. En este estado de estrés el individuo, obtiene placer, alegría, bienestar y equilibrio, siendo sus experiencias agradables y satisfactorias.

Este tipo de estrés lo mantiene vivo y productivo. La persona expresa sus talentos y su imaginación e iniciativa, únicas y originales, resuelven problemas sin mayor compromiso emocional.

- **Distrés:** es el estrés negativo. Este tipo de estrés produce una sobrecarga de trabajo no asimilable que, eventualmente, desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico que termina en una reducción en la productividad del individuo, facilitando la aparición de enfermedades psicosomáticas. Distrés es todo lo que resulte desagradable: mal ambiente laboral, fracaso, ruptura familiar, duelos de gran exigencia, sobreexigencias del medio, inadaptabilidad, autoagresión, carga emocional, etc.

Además, es importante atender a las formas que puede adoptar la respuesta a este tipo de estrés. Dos son las formas principales: el estrés crónico y el estrés temporal. Tanto uno como otro tienen marcadas consecuencias en la salud, resultado del agotamiento del organismo en la respuesta para solucionar los problemas o las amenazas. También se han reconocido modalidades complementarias que aluden a la intensidad de la respuesta, como es la respuesta de estrés agudo, debido a la intensidad del problema y al esfuerzo que debe hacer el organismo para responder a ella, y la respuesta de estrés postraumático en el que se mantiene o incluso se amplía el nivel de la respuesta en el tiempo.

A partir de este momento, el documento aborda exclusivamente el estrés negativo o distrés.

ESTRÉS

Fases del estrés

Las fases del estrés negativo son tres: la fase de alarma, la fase de resistencia y, por último, la fase de agotamiento. La duración de cada una de ellas dependerá de diferentes factores, entre ellos, la resistencia al estrés propia de cada individuo.

Síndrome General de Adaptación



- **Fase de alarma:** esta es la primera de las fases del estrés laboral. Se trata de una reacción natural del organismo frente a un factor o causa estresante. El organismo comienza a prepararse para hacer frente a lo que considera un cambio externo que exige un esfuerzo extra.
- **Fase de resistencia:** si la situación se prolonga en el tiempo, el organismo pasa a un estado de resistencia activa frente a dicho estrés para evitar el agotamiento. El cuerpo se estabiliza o se "normaliza" y los síntomas tienden a reducirse cuando la situación empieza a estar bajo control. La duración de esta fase puede ser muy variable, dependiendo del individuo. Si los factores estresantes se prolongan en el tiempo, el individuo podría pasar a la siguiente fase.
- **Fase de agotamiento:** se trata de la última fase del estrés laboral y se caracteriza por un agotamiento de los recursos fisiológicos de la persona. Es una fase de agotamiento físico y mental que puede ocasionar consecuencias serias para la salud si se da de modo repetitivo y prolongado.

ESTRESORES

Definición de estresor (agente estresante)

Es un hecho y/o una situación que, percibido de forma individual, puede desencadenar una respuesta.

Características de la situación

Si se atiende a las características de la situación que pueden provocar estrés, se pueden distinguir cuatro:



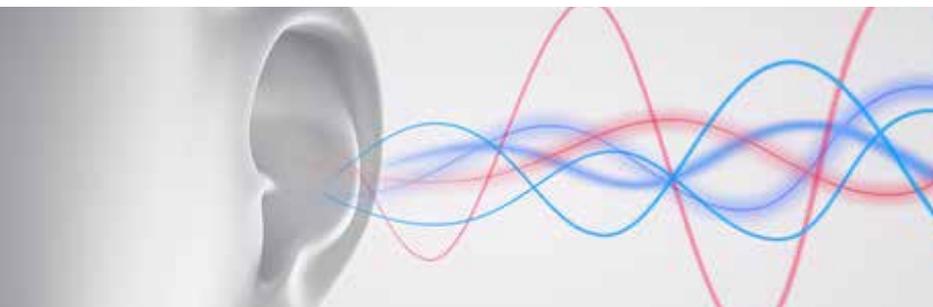
- La novedad de la situación.
- La impredecibilidad de la situación.
- La sensación de falta de control.
- El grado de amenaza a la personalidad (simbólica, estatus, vida, etc.).

Cuando está presente alguna de estas características, la persona tiene mayor probabilidad de experimentar una respuesta de estrés. Es importante ser conscientes de que no es necesario que se den las cuatro a la vez.

Tipos de estresores

Los estresores o factores que generan ese tipo de respuesta, motivada por unos estímulos amenazantes, pueden ser de tres tipos:

- Físicos: iluminación, ruido, vibraciones, temperatura, etc.
- Personales: características de las personas que le permite o no modular el estrés.
- Organizacionales: forma en que la empresa organiza el trabajo.



Un estresor puede ser un desencadenante de estrés, pero no tiene por qué serlo. La percepción de algo como estresante o no es completamente distinta en cada caso.

FACTORES PSICOSOCIALES QUE PUEDEN CAUSAR ESTRÉS

Se pueden identificar los siguientes factores psicosociales como causa de estrés:

a) Factores derivados del contenido de la tarea:

- Exigencias emocionales.
- Cantidad de trabajo.
- Complejidad de la tarea.
- Variedad-monotonía.
- Aislamiento.
- Atención.
- Responsabilidad.
- Autonomía.
- Formación en los puestos de trabajo.
- Exposición a otros riesgos.

b) Factores derivados de la estructura de la organización:

- Cultura y valores.
- Estructura jerárquica y organizativa.
- Dirección de personas.
- Comunicación.
- Participación.
- Relaciones personales.
- Reclutamiento y selección.
- Acogida e integración.
- Definición de competencias.
- Valoración de los puestos de trabajo.
- Evaluación de desempeño.
- Desarrollo profesional.
- Cambio en la organización.

c) Factores derivados de las características individuales:

- Características individuales:
 - Nivel de perfeccionismo.
 - Patrones de conducta tipo A (*).
 - Nivel de asertividad.
 - Nivel de reactividad o proactividad.
- Características de la personalidad:
 - Estrategias de afrontamiento.
 - Patrones de conducta.
 - Autocontrol.
 - Resistencia.
 - Otras características de la personalidad: edad, sexo, motivaciones, formación, actitudes y aptitudes.



(*) Surge del trabajo de Friedman y Rosenman, quienes definen el patrón de conducta del riesgo coronario o Tipo A, como un "complejo de características de acción-emoción, mostrado por individuos que están comprometidos en un esfuerzo crónico para obtener un número ilimitado de cosas pobremente definidas de su entorno, en el período más corto de tiempo y, si es necesario, contra el esfuerzo opositor de otras cosas o personas de su mismo ambiente".

Según Friedman y Rosenman los rasgos que caracterizan a la persona Tipo A son los siguientes:

- Afán intenso y constante por conseguir metas establecidas por el propio individuo, pero usualmente pobres.
- Marcada tendencia a la competitividad.
- Alta motivación de logro.
- Implicación en varias tareas y trabajos al mismo tiempo: tendencia a la realización apresurada de todo tipo de funciones, tanto físicas como mentales.

Las características positivas y las fortalezas humanas actúan como barrera de los trastornos.

POSIBLES REACCIONES DEL INDIVIDUO AL ESTRÉS NEGATIVO

Cuando el organismo del trabajador muestra signos de estrés o respuesta adaptativa del organismo, nos encontramos ante la percepción de falta de recursos para afrontar las demandas de trabajo lo que producirá un determinado tipo de respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento.

Las consecuencias del estrés afectan, en primer lugar, a la persona que lo está sufriendo. Pero esta afectación irá irradiándose al entorno más cercano de la persona (familia, amistades, compañeros de trabajo, etc.).

El ámbito laboral es un lugar donde la repercusión del estrés adquiere unas connotaciones especialmente características, ya que incide tanto a escala interpersonal como de la organización.



La percepción del estrés vendrá influida, entre otros factores, por la percepción del control que tenga la persona para dirigir la conducta y por el grado de apoyo percibido en su entorno.

A continuación, se enumeran de forma no exhaustiva una serie de posibles repercusiones del estrés en el entorno laboral, personal, familiar y social:

a) Consecuencias psicósomáticas:

- Cardiovasculares: palpitaciones, dolor torácico, síndrome vaso-vagal.
- Digestivas: diarreas, dispepsia, malas digestiones, náuseas, vómitos.
- Neurológicas: cefaleas, vértigos, disfonías, parestesias.
- Cutáneas: dermatitis atópica, prurito, urticaria, alopecia.
- Alteraciones del sueño: insomnio, bruxismo, pesadillas.

b) Consecuencias psíquicas y conductuales:

- Consecuencias emocionales:
 - Episodios de ansiedad o ansiedad.
 - Episodios de depresión o depresión.
 - Episodios de inseguridad o inseguridad.
- Consecuencias cognitivas:
 - Pérdida o merma de atención.
 - Pérdida o merma de la memoria.
 - Pérdida o merma del razonamiento.
- Consecuencias en el comportamiento:
 - Actitudes de violencia.
 - Actitudes de aislamiento.
 - Actitudes de derrotismo.
 - Abuso de alcohol, del tabaco, de medicamentos u otras drogas.
- Consecuencias para la organización y para la vida familiar y social:
 - a. Efectos sobre la organización:
 - Reducción de la productividad.
 - Merma de la calidad de la producción.
 - Aumento del absentismo.
 - Aumento de la movilidad laboral o fuga del talento o mano de obra.
 - Aumento de la siniestralidad.
 - Resistencia al cambio.
 - Aumento de los conflictos laborales e intrapersonales.
 - b. Efectos sobre la vida familiar y social:
 - Deterioro de la vida familiar en general.
 - c. Efectos colaterales en la organización y la vida familiar, consumo de alcohol y otras sustancias tóxicas.

EVALUACIÓN DEL ESTRÉS Y DEFINICIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

El estrés es un riesgo laboral y, como tal, habrá que gestionarlo como cualquier otro tipo de riesgo, identificándolo y evaluando los factores de riesgo existentes en el entorno laboral y estableciendo las medidas preventivas que sean necesarias. En definitiva, hay que controlarlo y abordarlo.

La evaluación de riesgos por estrés emplea los mismos principios y procesos básicos que con otros riesgos profesionales. Existen distintas metodologías, pero para la mayoría de las empresas, será suficiente un método directo en cinco pasos:

1) Identificar los riesgos y quiénes están expuestos

Entre los factores a tener en cuenta en relación con el estrés están:

- Carga de trabajo excesiva o exposición a peligros físicos.
- Cuánto control tienen los trabajadores sobre la forma en la que realizan su trabajo.
- Si los trabajadores comprenden su función.
- Relaciones que pueden ocultar cuestiones como acoso y violencia.
- Qué tipo de apoyo se recibe de los colegas y jefes.
- Qué formación necesitan los trabajadores para realizar su trabajo.

Igualmente, los siguientes factores nos pueden ayudar a determinar quién o qué grupos de trabajadores se enfrentan a un riesgo mayor:

- Absentismo
- Elevada rotación del personal
- Comunicación agresiva
- Accidentes
- Problemas psicológicos
- Problemas de salud
- Quejas de los trabajadores
- Etc.

Además, se debe prestar especial atención a los grupos de trabajadores que puedan enfrentarse a un mayor riesgo, por ejemplo, trabajadores discapacitados, emigrantes, jóvenes o mayores.



EVALUACIÓN DEL ESTRÉS Y DEFINICIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

2) Evaluar los riesgos y clasificarlos por importancia

Sea quien sea el que realiza la evaluación de riesgos (la propia empresa, un empleado delegado por la empresa o un asesor externo), es esencial consultar a los trabajadores y hacerles partícipes del proceso, ya que éstos conocen su lugar de trabajo y son quienes han de introducir cualquier cambio en la situación y/o prácticas de trabajo. Teniendo en consideración sólo la situación, no es posible determinar la cantidad de estrés que puede generar.

Se deben evaluar los riesgos que conllevan los peligros identificados teniendo en cuenta:

- La probabilidad de que un peligro cause daños.
- La gravedad que pueden entrañar dichos daños.
- La frecuencia con la que se exponen los trabajadores (y cuántos) al riesgo.

Posteriormente, se clasificarán los riesgos por orden de importancia.

El INSHT aporta un método de evaluación de riesgos psicosociales que pueden dar lugar a estrés. Diferentes factores a evaluar:

- 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.



La clave para prevenir el estrés laboral se encuentra en la organización y gestión del trabajo

El método presenta los resultados en dos diferentes formatos; por un lado, se ofrecen las probabilidades de riesgo junto con la media aritmética del colectivo analizado para cada uno de los factores (Perfil Valorativo) y, por otro, se ofrece el porcentaje de contestación de cada opción de respuesta de cada pregunta (Informe) por parte del colectivo analizado.

Existen otros métodos e instrumentos de medida internacionalmente reconocidos del estrés laboral.

EVALUACIÓN DEL ESTRÉS Y DEFINICIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

3) Decidir sobre las medidas preventivas

La eficacia de la intervención psicosocial se muestra de forma evidente en la denominada intervención primaria preventiva, que es de carácter proactivo y tiene como objetivo minimizar los efectos de los factores de riesgo o contrarrestar los efectos de los estresores. El objetivo prioritario es combatir los estresores en su origen, es decir, en las condiciones de trabajo.



La intervención secundaria implica una mejora en la situación por la que el trabajador está pasando, facilitándole ayuda, conocimientos y habilidades que le permitirán afrontar el estrés desde una respuesta más equilibrada o acorde con sus características personales. Por tanto, el objetivo, de esta intervención es facilitar una respuesta óptima al trabajador frente a las condiciones del trabajo que le enfrentan/causan el estrés.

Y, por último, la intervención terciaria se ocupa de rehabilitar a los trabajadores que se han visto sometidos más o menos prolongadas de estrés y que en algunos casos han derivado en enfermedad. El objetivo es atenuar los daños a la salud ocasionados.

Evitar las consecuencias del estrés laboral es mejor que reaccionar una vez que aparece

Las consecuencias que pueden derivarse afectarían tanto a los individuos como a las organizaciones. En las personas pueden aparecer alteraciones de tipo emocional, cognitivo, de comportamiento y psicósomáticas. Las organizaciones pueden ver afectado el desarrollo de la práctica habitual de trabajo con un bajo rendimiento, un negativo clima laboral, absentismo, siniestralidad, etc. Por lo tanto, las medidas preventivas a tomar pueden ir destinadas a realizar la intervención sobre la organización o sobre el individuo, pudiéndose simultanear ambas:

3.1. Intervención sobre la organización

La intervención sobre la organización debería realizarse siempre primero. Para prevenir el estrés se debe comenzar a intervenir en la fase de diseño, teniendo en cuenta todos los elementos del puesto de trabajo, integrando el entorno físico y social y sus posibles repercusiones para la salud.

Las intervenciones pueden y deben dirigirse hacia la estructura de la organización, el estilo de comunicación, los procesos de formulación de decisiones, las funciones y tareas en el trabajo, el ambiente físico y los métodos para capacitar a los trabajadores.

Un aspecto importante para la prevención del estrés es el aumento del apoyo social en las organizaciones, favoreciendo la cohesión de los grupos de trabajo y formando a los supervisores para que adopten una actitud de ayuda con sus colaboradores y colaboradoras, ya que el apoyo social no sólo reduce la vulnerabilidad al estrés sino también sus efectos negativos.

Dado que el estrés es uno de los principales riesgos para la salud y la seguridad, sería prudente incluir indicadores del mismo en la vigilancia de la salud laboral e invertir en prevención del estrés negativo.

EVALUACIÓN DEL ESTRÉS Y DEFINICIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

A continuación, se exponen algunas de las estrategias que se han demostrado útiles para controlar ciertos factores organizativos que podrían incrementar el riesgo de padecer estrés laboral:

a) Contexto del trabajo:

- **La cultura organizativa y la función asignada:**

- Incrementar la comunicación.
- Incrementar el grado de apoyo para la resolución de problemas y desarrollo personal.
- Definición clara de objetivos organizativos para incrementar el nivel de compromiso y la alineación de las personas.

- **Papel ejercido en la organización:**

- Facilitar información clara e inequívoca de las responsabilidades y funciones del trabajador, los objetivos (cantidad y calidad del producto), de los métodos y medios de trabajo, los plazos, etc.
- Revisar la funcionalidad organizativa para evitar los puntos de fricción en el organigrama como las dobles dependencias administrativa-funcional-jerárquica.
- Informar a las personas de las expectativas que se tienen depositadas en ellas.
- Distribuir con claridad y transparencia las tareas y competencias.
- Explicitar los métodos y normas que rigen en el trabajo.
- Procurar que las demandas o exigencias para realizar el trabajo sean congruentes o compatibles entre sí.
- Desarrollar programas de acogida e integración a los nuevos trabajadores/as con la explicación de las normas formales y los valores culturales de la organización.



- **Desarrollo de la carrera profesional:**

- Evitar la falta de claridad en las oportunidades de ascensos y desarrollo de la carrera profesional.
- Implementar sistemas de promoción basados en la equidad: méritos y capacidad.
- Comunicar a las personas todo lo que acontece en la organización: los resultados del esfuerzo, las estrategias y los planes de futuro.
- Informar al trabajador sobre su situación laboral en relación con la seguridad en la ocupación.
- Garantizar la Seguridad y la estabilidad en la ocupación y en las condiciones de trabajo (jornada, salario, etc.).
- Favorecer la participación de los trabajadores en actividades formativas técnicas y/o científicas.

EVALUACIÓN DEL ESTRÉS Y DEFINICIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

• Libertad de decisión/influencia:

- Potenciar la participación en la toma de decisiones relacionadas con las condiciones de trabajo y con las tareas.
- Diseñar las tareas laborales de forma que den la oportunidad al trabajador de poner en práctica los conocimientos que poseen y de adquirir otros nuevos. Procurar que los trabajadores tengan más autonomía y control sobre su trabajo.
- Realizar cambio en los horarios de trabajo: elección de turnos, horarios flexibles, semana laboral comprimida, etc.
- Proporcionar autonomía en el trabajo para evitar o reducir el trabajo a ritmo impuesto.
- Dotar a los trabajadores de los medios necesarios para intervenir en caso de errores e incidentes, para controlarlos y tomar decisiones.
- Negociar con los trabajadores sistemas de rotación, ampliación o enriquecimiento de tareas.
- Aumentar la participación de los trabajadores en la implantación de nuevas tecnologías.
- Establecer medios para la participación de los trabajadores como: buzones, paneles, reuniones, escritos, trato directo, etc.
- Favorecer la participación de los trabajadores en actividades formativas técnicas y / o científicas.
- Definir, clarificar y comunicar claramente el nivel de participación que se otorga a cada trabajador.
- Asegurar mecanismos de consulta en relación con las decisiones que afecten a la unidad o departamento donde se trabaja.
- Impulsar la creación de grupos de consulta para temas diversos o conflictivos (por ejemplo, cualquier cambio en el contenido y la estructura del trabajo).

• Relaciones interpersonales en el trabajo:

- Crear oportunidades para la interacción social, incluidos el apoyo moral y la ayuda en el entorno de trabajo.
- Dar apoyo social a las personas (reconocimiento del trabajo, asistencia técnica y material, relaciones, etc.) sino también con sensibilidad hacia problemáticas personales.
- Conceder importancia al apoyo social (instrumental, afectivo) en el diseño de la organización.
- Potenciar el trabajo en equipo, integrando la actividad de cada trabajador / a con la de los demás de forma participativa.
- Potenciar el apoyo social y emocional entre los miembros del equipo.
- Mejora el clima laboral mediante la Organización y el desarrollo de equipos de trabajo eficaces.
- Acortar la distancia entre los niveles organizacionales.
- Fomentar la buena atmósfera de equipo, estableciendo objetivos y espacios comunes.
- Propiciar actividades compartidas entre las personas.



EVALUACIÓN DEL ESTRÉS Y DEFINICIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

• Relación casa-trabajo:

- Procurar que los horarios de trabajo eviten conflictos con las exigencias y responsabilidades externas al trabajo. Los horarios de los turnos rotatorios deben ser estables y predecibles.

• Violencia laboral:

- Establecer un programa de atención al cliente adecuadamente gestionado, especialmente apropiado para el manejo de reclamaciones.
- Realizar cursos de formación específica sobre violencia como parte de la gestión de seguridad e higiene en el trabajo.
- Asegurar que los trabajadores con más experiencia o menos vulnerables son los que realizan las tareas con más riesgo.
- Rotar los sitios de alto riesgo para que la misma persona no esté siempre sujeta al mismo riesgo o incrementar el número de personas para tareas de especial riesgo.
- Disponer de algún tipo de alarma personal.
- Difundir, por parte de la dirección, una declaración pública que rechace explícitamente cualquier forma de acoso en la empresa.
- Realizar una asignación equitativa de los trabajos y de las cargas.
- Aplicar políticas que desarrollen entornos laborales de colaboración y confianza.
- Incentivar el diálogo a todos los niveles de la organización como forma prioritaria de gestión.
- Potenciar la formación de los cargos directivos en actitudes y técnicas para el diálogo.
- Desarrollar la confianza como base de las relaciones interpersonales en la organización.
- Eliminar los sistemas de control basados en la presunción de animadversión o malevolencia de los trabajadores.
- Eliminar la discriminación por sexo, edad, etnia o cualquier otra índole.

• Estilo de liderazgo y supervisión:

- Planificar y coordinar las tareas.
- Crear un ambiente en el que la autoridad esté basada en el conocimiento técnico, el liderazgo y las habilidades sociales.
- Suavizar los sistemas de control (de trabajo, tiempo, horario ...) que generen una supervisión excesiva.
- Flexibilizar progresivamente la supervisión promoviendo la delegación en los trabajadores y la responsabilidad individual.
- Sustituir la cultura de control del superior sobre el subordinado por una cultura de confianza.
- Desde la dirección compartir impresiones con los trabajadores sobre su desempeño laboral.
- Acentuar los aspectos positivos de las tareas de los trabajadores evita las actitudes de desesperanza, desconsuelo y desmoralización.
- El directivo debe liderar el equipo de trabajo y orientar las acciones del grupo construyendo un clima de puertas abiertas y comunicación.
- Valorar los directivos por el grado de desarrollo profesional de sus trabajadores.
- Descentralizar y delegar la autoridad.
- Desarrollar un estilo de dirección democrático que permita a todos los trabajadores participar en las decisiones que afecten a su tarea

EVALUACIÓN DEL ESTRÉS Y DEFINICIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

b) Contenido del trabajo

• Entorno y equipos de trabajo:

- Adecuar las condiciones del ambiente de trabajo (iluminación, temperatura, humedad, calidad del aire, ruido, vibraciones, espacio físico, ergonomía del puesto de trabajo, etc.).
- Promover la aceptación de las medidas de seguridad.
- Informar a los trabajadores sobre los riesgos que se pueden encontrar en su trabajo.
- Planificar reuniones periódicas con instrucciones de seguridad.
- Concienciar sobre la responsabilidad por la seguridad de los compañeros.
- Informar sobre los EPI y las consecuencias de no utilizarlos.
- Establecer que los recursos y los equipos sean adecuados a las tareas que realizan los trabajadores.

• Diseño de tareas/sentido del trabajo:

- Diseñar las tareas de manera que confieran sentido, estímulo, sensación de plenitud y la oportunidad de hacer uso de las capacitaciones.
- Rediseñar las tareas, modificando el contenido del trabajo, rotando entre diferentes tareas, valorando las tareas.
- Reducir, en la medida de lo posible, las tareas repetitivas, mediante la asignación de tareas nuevas que entren dentro de una unidad natural y completa de trabajo.
- Enriquecer tareas, combinando operaciones de diferentes niveles, por ejemplo, tareas de montaje, de control y de mantenimiento.
- Enriquecer el trabajo realizando tareas de mayor calificación relacionadas con el lugar como la planificación del trabajo, el control de calidad, etc.
- Establecer la rotación de tareas, intercambiando las tareas con otros trabajadores.
- Diversificar y ampliar las tareas entre las más y menos creativas.
- Informar a las personas sobre los objetivos a alcanzar y los objetivos alcanzados.
- Favorecer la utilización de capacidades diversas y nuevos aprendizajes a través del trabajo que permitan incrementar las cotas de decisión e intervención sobre la auto organización y planificación del trabajo.
- Sensibilizar a las personas sobre el significado y la importancia del trabajo que realizan.

• Carga y ritmo de trabajo:

- Comprobar que las exigencias de trabajo sean compatibles con las capacidades y recursos de la persona y permitir su recuperación después de tareas físicas o mentales particularmente exigentes.
- Evitar tanto la falta como el exceso de trabajo, hacer posible la recuperación después de tareas arduas y aumentar el control que ejercen los trabajadores en varias características del trabajo.
- Distribuir equilibradamente la asignación de tareas entre las personas.
- Marcar prioridades en las tareas.
- Asignar tareas adecuadas para cada unidad de tiempo.
- Cubrir las plazas vacantes y las bajas con sustituciones.
- Adaptar las condiciones de trabajo a las aptitudes físicas y psíquicas de los diferentes trabajadores.
- Establecer la carga de trabajo teniendo en cuenta el contenido tanto cuantitativo como cualitativo de la tarea, así como las capacidades y recursos del trabajador.
- Utilizar sistemas protocolizados que permitan aumentar la eficiencia sin incrementar el esfuerzo.
- Proporcionar la suficiente dotación de personal a las unidades de trabajo.
- Disponer que el trabajador tenga autonomía para marcar su propio ritmo de trabajo, disminuyendo en lo posible la dependencia de la máquina o de otras personas.

EVALUACIÓN DEL ESTRÉS Y DEFINICIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

• Programa de trabajo (trabajo a turnos, nocturno, horarios):

- Reducir la carga de trabajo en el periodo nocturno, ya que por la noche se necesita un mayor esfuerzo para conseguir los mismos resultados.
- Procurar cambiar de turno cada 2 o 3 días, ya que así los ritmos circadianos apenas llegan a alterarse.
- Revisar los horarios (estructura de los turnos, amplitud del descanso al mediodía, horario flexible, descanso para el café, etc.).
- En los trabajos a turnos, se deben conocer las modificaciones horarias con la antelación suficiente, para que los trabajadores puedan acomodarse mejor a ellos, tanto por la cuestión de sueño y descanso para que puedan organizar su vida social (estabilidad y predictibilidad).
- No prolongar en exceso la jornada laboral habitual y compensar con descanso adicional.

La creencia y valoración que el propio trabajador tiene de sí mismo determinará el éxito o el fracaso de las respuestas a las citadas demandas

3.2. Intervención sobre el individuo

Es recomendable dotar a los trabajadores de facilitadores que posibiliten el poder solventar obstáculos, de manera que puedan contrarrestar el desgaste emocional. Los recursos se pueden utilizar en diferentes circunstancias, en cambio los facilitadores sólo ante aquellas situaciones que se presentan como obstáculos: formación, planificación del tiempo, competencias personales, etc. Los facilitadores motivan y pueden llegar a favorecer el compromiso.

Por tanto, la percepción de las demandas como amenazantes dependerá de si el trabajador considera que tiene potencial para obtener logros personales y beneficios, llevándole a emociones positivas y a afrontar los obstáculos de forma diferente:

Los recursos cognitivos y emocionales conforman el baraje con que el trabajador hace frente a las demandas laborales. Entre ellos, destacan:

- Las emociones positivas solventan los problemas que generan las emociones negativas, permiten conseguir sobreponerse a los momentos difíciles y salir fortalecidos de ellos. Por tanto, las emociones positivas pueden ser fuente de prevención, de tratamiento y de afrontamiento de problemas.
- El optimismo junto a variables como la perseverancia, el logro, la salud física y el bienestar conforman los puntos centrales de la psicología positiva. Actúa como modulador sobre los eventos estresantes y como potenciador del bienestar y la salud.
- El humor permite liberar tensiones, preocupaciones y relajarse. El humor y la risa se consideran que fomentan la salud al reducir el estrés y la ansiedad.
- La resiliencia o la capacidad de las personas para sobreponerse al dolor emocional tiene una acepción utilizada en el ámbito de la ingeniería que permite comprender el término en su amplitud, al considerarla como una magnitud que permite establecer la energía que almacena un material que es deformado elásticamente al ser sometido a una tensión. En definitiva, existe en las personas la capacidad de aprender de las experiencias y encontrar beneficios. Se puede acceder a recursos ante la adversidad.
- La creatividad o capacidad de llegar a nuevas ideas y conclusiones para solventar los problemas de una forma original, está relacionada con las características personales, los conocimientos técnicos o científicos, las circunstancias sociales y/o culturales, los recursos materiales y la "suerte". Es uno de los recursos con el que pueden contar las personas para situarse ante circunstancias adversas.

EVALUACIÓN DEL ESTRÉS Y DEFINICIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

4) Adoptar medidas

Se deben introducir medidas de prevención y protección adecuadas al riesgo, ya que éstas son clave para conseguir una reducción de la siniestralidad, un aumento de la cultura preventiva y en definitiva una mejor calidad de vida en el trabajo.

Una introducción eficaz de estas medidas de prevención y protección, conlleva el desarrollo de un plan que especifique:

- Quién hace qué.
- Cuándo está finalizada cada tarea.
- Los medios asignados para introducir cada medida.

5) Supervisión y revisión

Se debe supervisar la eficacia de las medidas de prevención o reducción del estrés laboral. Además, la evaluación de riesgos de debe revisar:

- Siempre que se introduzcan cambios en el diseño, organización o gestión del trabajo.
- Si las medidas de prevención que se han introducido son insuficientes o ya no son adecuadas.
- De forma periódica, para asegurarse de que los resultados de la evaluación de riesgos siguen siendo válidos.



CONCLUSIÓN

Los efectos negativos del estrés perjudican al individuo y deterioran el clima laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad.

El proceso se inicia con la evaluación del estrés en la empresa. Para ello, es necesario conocer los distintos métodos existentes y poseer la información necesaria para seleccionar el más adecuado para cada organización. Una vez realizada dicha evaluación, es fundamental saber interpretar los resultados para poder proponer unas medidas de mejora e intervención eficaces y eficientes. No hay que olvidar que la intervención, debe ir dirigida tanto a actuaciones sobre la organización como sobre el individuo ya que se obtendrán mejores resultados que si se decide actuar únicamente sobre uno de ellos.

Asimismo, no hay que obviar, que, para obtener un buen resultado frente al estrés negativo, es fundamental que el plan de prevención de las empresas recoja actuaciones frente a este tipo de riesgos.



feiQue
Federación Empresarial de la
Industria Química Española