

## CURSO INICIAL 2020

### TECNICATURA SUPERIOR EN HIGIENE Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

CURSO INICIAL 2020

PSICOLOGÍA LABORAL – TECNICATURA SUPERIOR EN HIGIENE Y SEGURIDAD EN EL  
TRABAJO

ISFT N°130

Clase 1: 20 / 03 / 2020

- 1) Realice una lectura comprensiva e interpretativa del texto citado a continuación, de la Ps. Graciela Filippi, precursora contemporánea de la Psicología Laboral.

#### Introducción a la psicología

##### Principales teorías psicológicas

La psicología es una disciplina científica relativamente reciente. Se considera que su fundación como disciplina científica fue en 1873 con la apertura del primer laboratorio de psicología en Alemania por Wilhelm Wundt. A partir de ese momento diferentes grupos de investigadores propusieron teorías alternativas sobre el funcionamiento de la mente que actualmente son conocidas como las teorías clásicas de la psicología o escuelas de la psicología. Durante su apogeo, en la mayoría de los casos, una escuela rechazaba completamente las propuestas de las que la precedían, mientras que hoy en día los psicólogos tienden a combinar diferentes aspectos de cada una de las escuelas con el fin de lograr teorías que expliquen con la mayor exactitud posible los fenómenos que estudian.

##### Estructuralismo

El estructuralismo es una corriente psicológica iniciada por el propio Wilhelm Wundt en 1873. Se interesaba por descubrir la estructura o anatomía de los procesos conscientes y su método de investigación se enfocaba en la autoobservación controlada de la conciencia en condiciones experimentales. Utilizaba un proceso constituido por tres pasos principales: analizar los elementos de los procesos conscientes, descubrir como se interconectan y determinar las leyes que los gobiernan.

Como resultado de sus investigaciones los estructuralistas propusieron un modelo de la mente humana fundamentado en dos principios: la conexión y la selección. Según el principio de conexión, cuando ocurre un proceso sensorial existe la posibilidad de que la mente recupere otros procesos sensoriales que ocurrieron junto a él en el pasado, proporcionando un contexto para la experiencia. El principio de selección buscaba explicar porque recordamos unas cosas y otras no.

### Funcionalismo

El funcionalismo es una escuela psicológica que surgió alrededor de 1904 como reacción al estructuralismo. Sus principales promotores fueron William James y John Dewey. Mientras que el estructuralismo se enfocaba en entender cómo funcionaba la consciencia, el funcionalismo se preocupaba más por entender las cosas que hace el ser humano y porque las hace.

Influenciados por Charles Darwin, los funcionalistas pensaban que la mente humana tiene sus características actuales porque le daban una ventaja al ser humano para adaptarse a su medio ambiente. Aspectos como la inteligencia se explicaban como secuencias en ensayos y errores ciegos con sus correspondientes recompensas y castigos que modelan el comportamiento posterior.

### Conductismo

El conductismo centra su estudio en las características observables del comportamiento. Liga estas conductas con los estímulos que las provocan, considerando la mente humana un sistema muy complejo de relaciones de causa y efecto. Para los conductistas, los fenómenos como la consciencia no existen en realidad, son simplemente agregaciones de secuencias complejas de relaciones.

La principal herramienta teórica del conductismo es el condicionamiento estímulo-respuesta (ER), que puede existir en dos modalidades: condicionamiento clásico y el condicionamiento operante. En el condicionamiento clásico un estímulo es asociado con un significado y produce una respuesta por parte del individuo. En el condicionamiento operante, una acción del sujeto es seguida por una reacción del ambiente, que puede reforzar una conducta si provoca placer o desincentivarla si provoca un resultado no deseable como el dolor.

Esta escuela psicológica inició en 1892 y entre sus proponentes más destacados se encontraban John B. Watson (su fundador), Ivan Pavlov, B.F. Skinner y Clark Hull.

### Psicología de la Gestalt

La psicología de la *gestalt* (de la forma) se inició en Alemania en 1912 como una reacción a las limitaciones de las teorías estructuralistas, que tenían problemas tratando de explicar como conceptos mentales organizados y significativos se creaban a partir de percepciones sensoriales sin significado. Los psicólogos de la *gestalt* propusieron y practicaron el análisis integral de la conducta. Para ellos la división de la consciencia en sus partes fundamentales era artificial y no lograría explicar el fenómeno porque, en el caso de la mente humana, el todo es más que la suma de sus partes.

El trabajo de los psicólogos de esta escuela fue principalmente en el campo de la percepción visual y los más importantes fueron Kurt Koffka, Kurt Lewin, Max Wertheimer y Wolfgang Köhler.

### Psicoanálisis

El psicoanálisis es una escuela psicológica iniciada por Sigmund Freud, interesada principalmente en las causas de la motivación y el funcionamiento de la personalidad. El concepto central de esta teoría clásica es el inconsciente, un lugar en la mente donde residen ideas, motivaciones, deseos y temores. Las escuelas que le precedieron estudiaban la mente consciente de individuos sanos mediante técnicas experimentales, mientras que el psicoanálisis realizaba investigación mediante la exploración clínica del subconsciente en personas con disfunciones psicológicas.

Para los propulsores del psicoanálisis, la observación de las manifestaciones físicas de los impulsos originados en el subconsciente a través de herramientas como las asociaciones libres, la hipnosis y el análisis de los sueños eventualmente permitirían comprender las reglas que gobiernan la conducta humana. Entre esas reglas postularon que los seres humanos se rigen por los mismos instintos básicos que los animales y la represión de estos genera un conflicto permanente entre el individuo y la sociedad.

### Cognitivismo

El cognitivismo, surgido en la década de los años cincuenta, estudia los procesos mentales internos como la inteligencia, la memoria y el lenguaje. Pero a diferencia del estructuralismo y el funcionalismo, no utilizaba técnicas introspectivas. En su lugar, y de forma similar al conductismo, analizaba conductas específicas, pero explicándolas en términos de procesos mentales internos en vez de recurrir a simples relaciones de estímulo-respuesta.

Los desarrollos en el área de las ciencias de la computación en los años 70 contribuyeron notablemente a despertar el interés en esta escuela psicológica. Las analogías entre el cerebro humano y los computadores (como la ejemplificada en la tabla siguiente) indicaban que eventualmente sería posible explicar la conducta humana mediante un conjunto definido de reglas.

### Psicología Humanista

Se originó en los años cincuenta; sus principales promotores fueron Carl Rogers y Abraham Maslow y fue muy influyente en el área de la psicología aplicada. Uno de sus principales objetivos era lograr que los seres humanos desarrollaran todo su potencial. Para Maslow, la diferencia entre una persona promedio y un genio creativo era que este último no se limitaba a satisfacer sus necesidades animales básicas y buscaba realizar el potencial de sus talentos creativos latentes.

Para los psicólogos humanistas la realidad es una percepción subjetiva y para obtener información válida es necesario analizar como los involucrados perciben su propia realidad. Debido a esto el

humanismo es una de las escuelas psicológicas más abiertas a contemplar el papel de las diferencias culturales e individuales en la conducta de las personas.

Resumen de la lección.

### Psicología Social

Rama de la Psicología que estudia la conducta y el funcionamiento mental de un individuo como consecuencia de su entorno social. Se interesa por la manera en cómo piensa, siente y actúa el ser humano influido por la presencia o ausencia de otras personas en su medio ambiente. Su principal precursor fue Enrique Pichón Riviére, y cataloga esta disciplina como una inter-ciencia operativa e instrumental que se encarga del estudio de las interacciones, orientada hacia un cambio social planificado. Esta rama, estudia al sujeto en sus tres dimensiones: el individuo como tal y sus posibilidades de socialización; la persona en sus diferentes formas de socialización; y el ser humano en relación a situaciones concretas. La psicología posmoderna a que la psicología social examina los elementos que conforman la diversidad y segmentación social como también la que estudia los grupos sociales, y dentro de lo cual, el objeto de estudio es divisible: sujeto a sujeto; grupo a grupo, sujeto a grupo, determinando así, patologías o formas inadecuadas de conducta.

### Psicología Laboral

Es una rama de especialización que se incluye dentro de la psicología, en concreto en la parte de lo social. **Su objeto de estudio es la conducta de las personas** en cualquier ambiente laboral. Para el buen desarrollo de las tareas laborales es de vital importancia la relación o el vínculo que se establece entre las personas que forman parte de un mismo organismo o de una empresa. Pero además de este motivo **existen muchos aspectos psicológicos** que pueden llegar a afectarnos de una manera u otra para desempeñar las labores de nuestro puesto de trabajo. Es aquí donde podemos hablar de aspectos básicos que quizás no nos damos cuenta que pueden llegar a influir, sin embargo lo hacen y de una manera notable. Los horarios que, el volumen de trabajo o incluso la distribución en el mismo, pueden afectar de manera negativa el desarrollo de las tareas con éxito. Por tanto, la psicología laboral nace con el objetivo de crear un ambiente de trabajo agradable para todos los empleados de una misma empresa. **Estudiando y analizando todos los elementos** que rodean al trabajador, se puede llegar a ciertas conclusiones para poder crear un clima de bienestar, lo que conllevará a un mejor rendimiento por parte de las personas que conformen la plantilla de la empresa y, además, realizarán su trabajo con mayor eficacia y eficiencia. Pero esta nueva rama de la psicología también tiene que encargarse de otros aspectos. Hablamos de la salud laboral, pues la **prevención de riesgos en una empresa** es fundamental, ya que los trabajadores, sobre todo en plantas de producción e industrias manufactureras, se exponen constantemente a diversos peligros que pueden dañar su cuerpo. Otro de los puntos que tiene que abarcar es la estructuración y los procesos de trabajo. Es esencial que cada empleado sepa cuál es su responsabilidad directa a la hora de desempeñar una tarea, si bien es cierto que también **tienen que tener una idea de equipo**, donde la responsabilidad final sea de todos. Además, deben establecerse muy bien las normas tanto para la convivencia como para ejercer un puesto de trabajo. Un aspecto muy importante en este sentido es la formación continua hacia los trabajadores. Un empleado siempre tiene que tener las mejores habilidades y conocer las últimas herramientas para que su tarea sea cada vez sea

más competente. Por ello, la psicología laboral siempre refuerza el realizar cursos de manera periódica o cada cierto tiempo. Igual ocurre al asesorar al personal de la empresa, debe ser algo continuo. Por último, **la psicología de tipo laboral también debe encargarse de las actividades de reclutamiento** y la selección de nuevos trabajadores. Para llevar a cabo todas estas tareas, hay que designar a un profesional de la psicología laboral o especialista en RR.HH. Normalmente, este empleado forma parte del **departamento** de recursos humanos, y en caso de no existir dicha dependencia, la empresa deberá tercerizarlo.

La Psicología Laboral debe desarrollar técnicas para realizar entrevistas y elaborar tests psicológicos cada cierto tiempo. Tests que aplicará atendiendo a diferentes criterios como habilidades, destrezas o herramientas a utilizar en los diversos puestos de trabajo. **Tiene que ser capaz de capacitar al personal** de la empresa y también realizar ejercicios y actividades de motivación para lograr las metas propuestas dentro de un buen clima de trabajo. Por norma general, los psicólogos laborales forman parte de la empresa, no tienen un departamento propio pero se les adjunta al de recursos humanos.

Dentro de la especificidad de la Psicología Laboral, hemos de hacer mención: SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO: ERGONOMÍA – EPP – HIGIENE AMBIENTAL

#### **CAPACITAR: CLAVE PARA REDUCIR RIESGOS DE TRABAJO**

Es evidente que una persona se desempeña mejor en su labor cuando se siente cómoda, segura, y acostumbrada, por lo que como consecuencia ocurren menos accidentes cuando se tiene una buena capacitación. El interés de un empleado en la capacitación no se relaciona solamente con la obtención de los altos objetivos de la dirección, sino que además es un asunto eminentemente personal, al llevar a cabo prácticas de mejora continua que tiendan al desarrollo de una cultura de calidad.

Para saber si cualquier persona es apta o no para el trabajo que se propone realizar, es conveniente que el personal conozca previamente en qué consiste dicho trabajo y si se trata de un puesto a desempeñar, saber cuáles son las funciones que se le han asignado a dicho puesto. Por lo tanto resulta imprescindible que se tenga en cuenta que al trabajador se le contrata para que se desarrolle en el pleno de sus capacidades, no para que se accidente o enferme como resultado del desempeño de su trabajo.

No hay mayor esclavitud que el desempeño de un puesto de trabajo, para el que **no** se tenga **vocación**, es decir, la inclinación natural para el desempeño de sus funciones, así como la aptitud física y mental para realizarlas, enriquecidas con la capacitación, adiestramiento y actualización convenientes, evitando con ello también los riesgos inherentes de las actividades a realizar.

Surge entonces como gran objetivo de planeación de las empresas, dentro de la programación de la "Seguridad en el Trabajo", la consideración de la misma como un elemento básico de las relaciones comerciales, ya que al promover niveles de calidad de vida que aseguren la salud e integridad psicofísica de los trabajadores, permitan que el desarrollo económico repercuta en el bienestar de la población, así

como en el logro de la productividad y competitividad que rige las nuevas relaciones laborales. No sólo basta proporcionar empleo al personal, sino que también se requiere respetar sus derechos e involucrarlos en los procesos de la administración, no basta capacitarlos, sino también lograr su participación dentro del planteamiento de expectativas de desarrollo.

Todo ser humano necesita aprender para poder llevar a cabo las misiones encomendadas y evitar los riesgos inherentes a las actividades a realizar, de ahí que el trabajador necesita capacitarse, adiestrarse y actualizarse periódicamente, para que su productividad sea la adecuada, procurando exponerse a los menores riesgos posibles.

Dada la magnitud e importancia de las estadísticas alarmantes que ha mostrado la OIT, que nos muestran que unas cien mil personas mueren cada año en el mundo a consecuencia de los riesgos de trabajo, este hecho, es un recordatorio permanente de la urgente necesidad de valorar en forma sistemática y constante el fenómeno de los riesgos de trabajo; de la importancia de disponer de información adecuada para cuantificarlos, conocer las causas relacionar la productividad, y en consecuencia, la competitividad con la seguridad e higiene en el trabajo.

- Otorgar extrema prioridad a las políticas de capacitación laboral, de acuerdo a las características y requerimientos de los distintos puestos de trabajo, como así también los que competen a roles de jerarquía.

-Establecer planes de carrera que permitan ampliar el rango de conocimientos e ir constituyendo la calificación del trabajador en diversas especialidades, con la consecuente oportunidad de ascender y progresar, crecer dentro de la organización.

-La movilidad en el empleo, bajo un enfoque de productividad, desde la perspectiva de un proceso en el que sea elemento central la capacitación como una herramienta que la impulsa y la facilita, ya que promueve el desarrollo de multi-habilidades para constituirse en una estrategia clave para la supervivencia y el crecimiento de la organización y la seguridad de sus trabajadores.

-Elegir nuevos sistemas de educación y capacitación que pongan énfasis en el desarrollo de habilidades y competencias específicas.

-Mantener y fortalecer las acciones de capacitación dirigidas a sus empleados y jerárquicos, en sus modalidades de formación básica para la actividad productiva; la capacitación inicial realizada directamente mediante convenio en las empresas, el reentrenamiento, reconversión y actualización de los trabajadores del rol operativo.

-Contar con esquemas de alternancia trabajo - capacitación - educación, como una manera de atender a la población joven y de incorporarla, como así también, de actualizar a los más antiguos.

### Seguridad e Higiene en el trabajo

Disciplina encuadrada en la prevención de riesgos laborales cuyo objetivo es la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo.

### Higiene Ambiental

Es la ciencia dedicada a la prevención, control y mejora de las condiciones **ambientales** básicas, necesarias para mantener la salud del trabajador, incluyendo: el agua, el aire, el suelo, la flora y la fauna, los recursos naturales, entre otros parámetros, control de contaminación, entre otros.

### Ergonomía

Es un concepto que va más allá de la simple protección de la integridad física del trabajador, y tiene por objeto darle bienestar, instaurando para ello condiciones óptimas de trabajo, utilizando lo mejor posible sus características físicas, así como sus capacidades fisiológicas y psíquicas.

Se ocupa de las técnicas puestas al servicio de las empresas para aumentar la capacidad productiva y el grado de integración social y laboral de los trabajadores.

Su finalidad es obtener mejores condiciones de trabajo y como consecuencia, una mayor armonía social.

Trata que cada trabajador encuentre realmente la ocupación para la que está más capacitado y en la que se pueda sentir más realizado. Dicho de otra manera, es el estudio de las condiciones de adaptación de un lugar de trabajo, una máquina, un vehículo, etc., a las características físicas y psicológicas del trabajador o el usuario.

### ¿EPI Ó EPP? Que Son Y Cuando Deben Usarse:

Los EPI, (Equipo de Protección Individual como se lo denomina en Europa), o los EPP, (Elementos de Protección Personal) deben usarse cuando los riesgos no se puedan evitar o no puedan limitarse suficientemente por medios técnicos de protección colectiva o mediante medidas, métodos o procedimientos de organización del trabajo. La mejor manera de prevenir los accidentes de trabajo es eliminar los riesgos o procurar preverlos, anticiparse, intentar minimizar posibles consecuencias y propender evitarlos. Para ello, es necesario facilitar al trabajador, algún tipo de elemento de protección personal. El mismo debe ser utilizado sólo cuando las condiciones lo requieran, cuidando de optar por aquellos que cubran nuestras necesidades de uso sin elegir al azar. Ni tampoco que el precio del mismo sea el indicativo de su uso. Ese suele ser un error frecuente en diversas empresas que por ahorrarse unos pesos, compran los EPP más económicos.

Un equipo de protección individual debe adecuarse a las disposiciones sobre diseño y construcción en materia de seguridad y de salud que lo afecten. En cualquier caso, un equipo de protección individual deberá ser adecuado a los riesgos de los que se tenga que proteger, sin que de por sí solo sea un riesgo adicional. Debe responder a las condiciones existentes en el lugar de trabajo y tener en cuenta las exigencias ergonómicas y de salud del trabajador, también debe adecuarse al trabajador, con los

necesarios ajustes. En caso de riesgos múltiples que exijan que se lleven simultáneamente varios equipos de protección individual, los mismos deberán ser compatibles y mantener su eficacia en relación con el riesgo o los riesgos correspondientes.

Los equipos de protección individual estarán destinados, en principio, a un uso personal. Si las circunstancias exigen la utilización de un equipo individual para varias personas, deberán tomarse medidas apropiadas para que dicha utilización no cause ningún problema de salud o de higiene a los diferentes usuarios.

### **Tipos de protección**

Generalmente la protección personal en el trabajo, se divide para estudiarla mejor en las siguientes modalidades:

- 1) Protección para la cabeza**
- 2) Protección para ojos**
- 3) Protección para los oídos**
- 4) Protección para las vías respiratorias**
- 5) Protección de manos y brazos**
- 6) Protección de Pies y Piernas**
- 7) Cinturones de seguridad o arnés**
- 8) Ropa de Trabajo**
- 9) Ropa de Protección**

### **Consideraciones generales**

-Para el mejor aprovechamiento de los elementos de protección personal (EPP o EPI).

-El trabajador está obligado a cumplir las con recomendaciones que se le formulen referentes al uso, conservación y cuidado del equipo o elemento de protección personal.

-La DIRECCIÓN del área debe controlar que toda persona que realice tareas en la cual se requiere protección personal, cuente con dicho elemento y lo utilice.

-Todos los trabajadores que reciben elementos de protección personal, recibirán instrucciones para su uso.

-Deberán utilizar los EPP en los lugares donde se encuentre indicado su uso. -Se debe verificar diariamente el estado de sus EPP.

-El empleado no se debe llevar los EPP a su casa.



-Debe mantenerlos guardados en un lugar limpio y seguro cuando no los utilice.

-Se debe recordar que los EPP son de uso individual y no deben compartirse.

-Si el EPP se encuentra deteriorado, el empleado debe solicitar su recambio.

-No debe alterar el estado de los EPP.

-Debe conocer sus limitaciones

### Capacitación

La capacitación es uno de los procedimientos de personal utilizado por la empresa para la consecución de sus fines organizativos. Puede dirigirse hacia objetivos intermedios, como reducción de desechos, mejora de la calidad o reducción de accidentes. A la capacitación se le ha considerado como un complemento del sistema educativo nacional, ya que forma parte del proceso, no sólo de desarrollo de personal, sino del crecimiento de la organización en la que el individuo trabaja.

La capacitación comprende ahora todas las actividades que van, desde la adquisición de una sencilla habilidad motriz, hasta el desarrollo de un conocimiento técnico complejo, la dotación de actitudes administrativas muy elaboradas, y la evolución de actitudes referentes a problemas sociales complicados y discutibles.

### IMPORTANCIA DE LAS CAPACITACIONES: EXIGENCIAS Y DERECHOS

#### La importancia de capacitar al recurso humano

Una empresa es exitosa cuando las personas que la conforman están realmente comprometidas e interesadas en lograr los objetivos propuestos. Una actitud proactiva de parte del empleado hacia su trabajo es fundamental para llevar a cabo las tareas; sin embargo, eso no asegura completamente su desempeño pues en determinadas circunstancias hay que reforzar las habilidades mediante la instrucción y el aprendizaje. También puede darse el caso contrario: que la persona sepa hacer bien sus actividades pero esté desmotivado y su actitud no sea apropiada a la hora de comunicarse con sus compañeros. Tanto en un caso como en el otro, se vuelve importante prestar atención a estas situaciones, ya que con la **capacitación** adecuada podrá solventarse aquello que disminuye la productividad y la calidad del trabajo.

Teniendo en cuenta lo expuesto ut supra, lo primero que debe propender un gerente o dueño de la empresa, es determinar cuáles son las necesidades de formación dentro de su compañía. Las mismas pueden ser:

- 1) **Actualización de conocimientos:** enfocada en el presente y propiciando lograr objetivos concretos.
- 2) **Desarrollo:** orientada al futuro y con base en el plan estratégico de la empresa.

Una vez detectadas las necesidades, deben establecerse los objetivos a lograr:

Capacitar al personal para realizar las tareas inmediatas de forma eficiente.

Aumentar la motivación de los empleados.

Preparar al personal para nuevas funciones.

Algunos **objetivos específicos** podrían ser:

Mejorar los procedimientos de trabajo.

Reducir los accidentes laborales.

Disminuir el tiempo de adaptación a nuevas tecnologías.

Reducir la rotación del personal por falta de conocimientos.

Reducir los costos.

Debe realizarse una etapa diagnóstica que permita determinar en qué nivel se encuentra cada empleado; de ese modo podrán dividirlos por grupos reducidos, a efectos de que el aprendizaje sea personalizado.

Es recomendable que durante las sesiones se promueva la participación a través de dinámicas, talleres y discusiones prácticas, lo que ayudará a un mejor y efectivo aprendizaje de los conceptos impartidos.

### ¿Por qué es importante capacitar al recurso humano?

Un empleado motivado y comprometido con la compañía se desempeñará con muchísimo más éxito que aquel que no lo está, por eso es tan importante tomar en cuenta que **cuando hablamos de capacitación, hablamos de inversión.**

Invertir en la actualización, crecimiento y aprendizaje de nuestros empleados se traducirá en cuantiosos beneficios, algunos de los cuales son:

- Aumento de la productividad de los trabajadores al fortalecer el conocimiento técnico.
- Desarrollo integral de la persona, que repercutirá en el desarrollo de la empresa.
- Soluciones eficaces a los problemas.
- Formación de líderes.
- Incremento de la calidad del trabajo.
- Disminución de los costos.
- Aumento del sentido de progreso, de satisfacción y de competencia de los trabajadores.

Actividad multidisciplinaria **que** promueve y protege la **salud** de los trabajadores. Esta disciplina busca controlar los accidentes y las enfermedades mediante la reducción de las condiciones de riesgo.

#### **ENFERMEDADES LABORALES ASOCIADAS AL ASPECTO PSICOLÓGICO: ESTRÉS, BORNOUT, MOBBING**

Todos son **riesgos laborales de tipo psicosocial** pero cada uno presenta sus propias características, las cuales supondrán una perspectiva psicológica y jurídica, distinta. Debemos ser conscientes de la importancia de poder distinguirlos debidamente; una correcta distinción nos conducirá a un diagnóstico, enfoque y tratamiento adecuados y a su vez impedirá una **injusta victimización secundaria**.

#### **Estrés laboral**

**Selye (1907-1982)**, médico austro-húngaro al que se le atribuye su definición en 1926, definió el estrés como la respuesta corporal **inespecífica** que se produce en el organismo ante cualquier demanda externa que pueda suponer una amenaza para su equilibrio. Por tanto, al estrés *per se* no debe otorgársele una connotación negativa, más bien al contrario ya que es una reacción adaptativa que se dispara ante una demanda ambiental excesiva. El problema surge, como sabemos, cuando la respuesta ante estos estímulos es demasiado frecuente, intensa o duradera. Si lo trasladamos al ámbito laboral podemos definir entonces el estrés laboral como aquel conjunto de reacciones físicas, emocionales, cognitivas y de comportamiento que padece un/a trabajador/a consecuencia de percibir un desequilibrio entre los recursos personales y organizacionales de los que dispone y las exigencias del entorno. Los **factores estresantes** que pueden favorecer la aparición de cuadros de estrés laboral son múltiples y variados: un ambiente demasiado ruidoso, trabajar en horarios nocturnos y/o por turnos, **sobrecarga de trabajo o falta del mismo**, exposición a riesgos y/o tóxicos, poca variedad en las tareas a realizar, ausencia de *feedback* respecto al trabajo realizado, falta de cohesión en el grupo de trabajo, etc...

El estrés laboral además afecta negativamente a la salud de los trabajadores alterando su calidad de vida. A nivel leve, se manifiesta a través de síntomas tales como: ansiedad, taquicardias, irritabilidad, fatiga, jaqueca, insomnio, etc... y a un nivel más severo, encontramos desde problemas digestivos y/o cardiovasculares hasta depresión.

#### **El Burn out o Síndrome del quemado/a**

Es considerado una forma de estrés laboral crónico que se desarrolla especialmente en profesiones que exigen de un contacto directo con el usuario lo que supone una carga emocional importante para el trabajador. **Herbert Freudenberger**, psicólogo estadounidense, lo describió en 1974 como una **sensación de fracaso** y una existencia agotada que resulta de una sobrecarga de exigencia de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador. Freudenberger consideraba que esa especie de **adicción al trabajo** que en ocasiones puede sufrir un trabajador es la que provoca un sinnúmero de desequilibrios tanto a nivel productivo como emocional. Su origen es **multifactorial**, son varias las causas que inciden en su aparición: cómo se organiza y desenvuelve la organización empresarial, el puesto de trabajo en cuestión, las relaciones interpersonales dentro del entorno laboral e incluso las propias características personales de la persona que lo padece. Suele darse en profesiones que requieren de gran vocación y alto compromiso profesional; profesiones en las que la motivación principal es el deseo de ayudar a los/las demás. Estas personas que empiezan con gran ilusión y

dedicación, con el tiempo y al chocar contra un sistema que por desgracia no es todo lo perfecto que debiera, comienzan a ver frustradas sus altas expectativas profesionales. La sensación predominante en ellas acaba siendo entonces el agotamiento físico, mental y emocional fruto de estas expectativas laborales incumplidas. Finalmente, acaban aborreciendo su trabajo y viendo aumentado día a día su deseo de escapar de dicha situación. A esto se le suman importantes sobrecargas de trabajo las cuales se sienten incapaces de afrontar por lo que sienten aún mayor **desmotivación** y **desinterés** por el trabajo. También las relaciones con los usuarios y/o clientes y el resto de compañeros terminan por verse afectadas negativamente a causa del agotamiento emocional y del distanciamiento afectivo al que recurren como autoprotección.

La **sintomatología** más característica en el *Burn out* es la **fatiga psicológica** (esa sensación de *no poder más*), irritabilidad, mal humor y la indiferencia emocional. No obstante, la sintomatología a nivel físico también se hace presente a través de afecciones en el sistema locomotor (P.ej. dolores articulares) y de alteraciones psicosomáticas (P.ej. afecciones de la piel, alteraciones de la libido o mareos).

Como consecuencia de todo ello, aumenta de manera considerable la rotación laboral, las bajas laborales y en los casos más extremos pueden desembocar en el abuso de drogas y/o alcohol y el abandono del ejercicio de la profesión.

#### **Acoso laboral o mobbing**

Es aquella **violencia psicológica** ejercida de manera **sistemática y recurrente** en el tiempo por compañeros (acoso horizontal), subalternos (acoso vertical ascendente) o superiores (vertical descendente) contra la persona acosada. Esta violencia laboral que atenta contra la dignidad e integridad del trabajador pretende producir miedo, daño emocional y psicológico (incluso a veces físico y/o sexual) así como crear un estado de indefensión en la víctima. El objetivo del acosador es intimidar, amedrentar y anular completamente a su víctima de manera que decida voluntariamente abandonar su puesto de trabajo.

Algunas de las **conductas hostigadoras** más habituales son: gritar a la víctima, asignarle objetivos con plazos inalcanzables, quitarle responsabilidades sin motivo, “hacerle el vacío”, ignorar sus éxitos profesionales e incluso robarle sus pertenencias. Aunque lamentablemente existen muchísimas más.

Obviamente, esta situación de continuo hostigamiento afecta gravemente a la **salud** de la víctima y le genera importantes deterioros en la misma (depresión, ansiedad, dolores de espalda, trastornos del sueño, etc...), afecta a sus relaciones personales y familiares y en el peor de los casos puede incluso llevarle a intentos de autolesión e intentos de suicidio, por depresión o desesperación.

#### **Diferencias entre acoso laboral, estrés laboral y burn out**

Quizás la diferencia más significativa entre el estrés laboral y el *Burn out* sea que en el caso del estrés laboral el/la trabajador/a se siente muy vinculado/a, a los problemas laborales, se implica en exceso (hiperactividad emocional) en cambio, en el *Burn out* se manifiesta una despersonalización, el/la trabajador/a tras soportar estrés laboral de manera crónica acaba experimentando una falta de vinculación total con todo aquello relacionado con su trabajo.

Además, en el estrés laboral el/la trabajador/a se siente inmerso en un ritmo frenético de trabajo que le lleva a sufrir de fatiga física, mientras que en el *Burn out* la persona tiene la sensación de que su ritmo

de trabajo es lento, costoso lo que además de producirle fatiga física le produce principalmente fatiga emocional.

Aunque ambos, estrés laboral y *Burn out*, pueden llevar a la persona a padecer **depresión**, posiblemente en el caso del *Burn out* esta sea de más difícil recuperación ya que en estos casos hay que añadir un sentimiento de **falta de realización y de pérdida de ideales** que en casos de estrés laboral no encontramos.

El *mobbing*, por su parte, puede ser confundido en ocasiones con el *Burn out* o Síndrome del quemado/a, aunque en realidad no sean en absoluto equiparables pues existen entre ellos diferencias sustanciales.

La diferencia de más transcendencia entre ambos es que tras el acoso laboral existe un **proceso de victimización**, en el acoso laboral estamos ante una intención real de perjudicar a una persona, que se convierte en víctima, a través de un hostigamiento. En cambio, en el *Burn out* el/la trabajador/a no es víctima de un acoso, es víctima de unas **condiciones tóxicas** en su lugar de trabajo. Por tanto, el factor “**dolo**” que se deriva del *mobbing*, esa intención manifiesta de perjudicar a la víctima, es un importante elemento diferenciador a tener en cuenta.

Por otro lado, a diferencia de una persona que padece *Burn out*, la víctima de acoso laboral no presenta un sentimiento de baja realización profesional, no aborrece su trabajo, solo desea que cese el hostigamiento contra ella.

Aunque es cierto que alguna sintomatología es coincidente como por ejemplo, el declive emocional que se experimenta en ambos casos, las características de base como vemos son claramente distintas. Según el **Dr. Iñaki Piñuel**, el hecho de que coincidan algunos de sus efectos puede deberse a la **indefensión aprendida** por parte del trabajador. El estado de indefensión aprendida es aquel que se desarrolla cuando la persona tras vivir situaciones de maltrato recurrentes llega al convencimiento de que no puede evitar el “castigo” por lo que se paraliza y termina por no defenderse.

Finalmente y para ejemplificar de manera sucinta las diferencias anteriormente mencionadas ya desde una **perspectiva jurídica** es interesante mencionar al respecto la **sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Galicia (TSJG 5657/2010 de 7 de Diciembre)** que en su Fundamento de Derecho nº 6, tras definir el concepto de *mobbing*, se expone en la distinción entre acoso laboral y *Burn out*.

Dice textualmente un fragmento de la misma: “ (...) Pero de todas formas se impone distinguir entre lo que propiamente es hostigamiento psicológico (acoso laboral) y el defectuoso ejercicio – abusivo o arbitrario de las facultades empresariales (burn out). En el primero se agreden derechos fundamentales de la persona – básicamente su dignidad e integridad moral -, en tanto que el segundo se limita a comprometer estrictos derechos laborales; diferencia que incluso puede predicarse de la motivación, dado que en el hostigamiento se aprecia intención de perjudicar al trabajador y en el ejercicio indebido de la actividad directiva prima el interés -mal entendido – empresarial».

Luego la **diferenciación jurídica** también es notable. Como recoge la sentencia, el acoso laboral supone una agresión a **derechos fundamentales** de la persona como son la dignidad e integridad moral (Artículos 10 y 15 de la Constitución española respectivamente) por tanto, derechos de amplia protección jurídica. En cambio, los derechos vulnerados por el *Burn out* quedan dentro de la categoría de **derechos laborales**. De la misma manera, hace referencia al elemento “**dolo**” como ese ánimo o

voluntad de perjudicar a la víctima al que hacía referencia con anterioridad y que encontramos tras los casos de acoso laboral en contraposición a aquellos de *Burn out* donde podría atribuirse en todo caso una **culpa o imprudencia** a la empresa por una mala organización del trabajo o un ejercicio indebido por abusivo o arbitrario.

Se observa la importancia de diferenciar correctamente los riesgos psicosociales que afectan la salud de los/las trabajadores/as; conocer bien sus diferencias y tenerlas presentes nos permitirá un adecuado enfoque y huir de revictimizaciones que provoquen daños aún mayores.

### ROL INTERVINIENTE DEL TSH ANTE PROBLEMÁTICAS PSICOSOCIALES

Los **riesgos psicosociales en el trabajo** son aquellos que están originados por una deficiente organización y gestión de las tareas y por un entorno social negativo.

Los principales factores de riesgo psicosocial tienen dos vertientes:

**Factores organizacionales:** afectan a la **política y filosofía** de la empresa, a su **cultura** y a las **relaciones laborales**.

**Factores laborales:** están relacionados con las **condiciones del empleo**, la concepción del **puesto de trabajo** y la **calidad** del mismo.

#### *Las 6 características de los riesgos psicosociales*

1. Se extienden en el tiempo y en el espacio

Normalmente los riesgos laborales están delimitados en torno a una acción concreta en un escenario particular. Sin embargo, los riesgos psicosociales se extienden y abarcan a un ámbito más amplio porque **no se puede delimitar la cultura organizacional o el liderazgo en la empresa**.

2. Son difíciles de medir o cuantificar

El ruido, la iluminación... cuentan con sus propios parámetros de medida utilizados por los técnicos de prevención de riesgos laborales. Pero, ¿cómo medir la cohesión social de la plantilla, la comunicación en la empresa? Existen sistemas adaptados a los riesgos psicosociales, pero no logran tal exactitud.

3. Se interrelacionan con otros riesgos

No podemos separar la dimensión física de la mental del ser humano. Ejemplo de ello es la interrelación entre unos mayores riesgos de sufrir un accidente cardiovascular si se está experimentando estrés.

4. Hay una escasa cobertura legal

Por ejemplo, la exposición a las vibraciones mecánicas en el puesto de trabajo está normalizada y prevista dentro de la legislación sobre prevención de riesgos laborales. Sin embargo, en cuanto a los riesgos psicosociales, los **límites son difusos** y, como consecuencia, **las empresas no saben a qué atenerse**.

5. Entran en juego otros factores

La OIT (Organización Internacional del Trabajo) añade un matiz importante: los riesgos psicosociales están modulados por la propia percepción del trabajador, así como por su experiencia personal.

6. Es complicado elaborar una estrategia de intervención

Para el resto de factores de riesgo, la intervención suele ser clara y casi siempre suele haber soluciones técnicas adaptadas a cada situación. Sin embargo, un clima hostil en la empresa afecta a la productividad del trabajador y a su propia salud y ¿cómo resolverlo si está en relación directa con la propia concepción y funcionamiento global de la empresa?

### Principales riesgos psicosociales

Derivado de lo anterior, es complejo clasificar los riesgos psicosociales, aunque sí parece haber consenso en torno a los siguientes:

**El estrés:** es el más global porque es una respuesta general a todos los factores psicosociales. El estrés entendido como "un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos". Cuando esta situación se cronifica, se produce el desgaste profesional o burnout.

**La violencia laboral:** se refiere a la violencia ejercida desde una posición de poder contra una persona o un grupo en un ámbito relacionado con el trabajo. En general existen dos tipos de violencia: la física y la psicológica.

**El acoso laboral:** está estrechamente relacionado con un mal clima en la empresa y un comportamiento negativo entre compañeros de trabajo, incluidos los superiores o directivos.

**El acoso sexual:** existen dos principales tipos: el quid pro quo o chantaje sexual y el producido por un ambiente hostil.

**La inseguridad contractual:** se trata de una preocupación constante derivada de la inestabilidad del trabajo y de las condiciones cambiantes del mismo.

**El conflicto familia-trabajo:** se manifiesta con dos vertientes: familia-trabajo y trabajo-familia.

### Factores de riesgo psicosocial

Siguiendo lo señalado en la Campaña Europea 2014-15 "Trabajos saludables: gestionemos el estrés" de la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo, unas condiciones de trabajo que pueden provocar riesgos psicosociales son las siguientes:

Carga de trabajo excesiva o presión de tiempo

Demandas contradictorias

Falta de claridad respecto a las funciones del trabajador

Comunicación ineficaz

Mala gestión de los cambios en el seno de la organización

Falta de apoyo por parte de la dirección o los compañeros de trabajo

Desavenencias en las relaciones interpersonales

Acoso, agresión y violencia

Dificultades a la hora de combinar los compromisos laborales y personales.

#### Consecuencias

El entorno de trabajo psicosocial puede tener consecuencias sobre la salud física, psíquica y social de los trabajadores.

Los trabajadores que padecen estrés laboral pueden llegar a desarrollar problemas de salud. Los efectos negativos sobre el trabajador individual, repercuten, a su vez, en la organización y en la sociedad.

Para el trabajador individual, los efectos negativos pueden ser, entre otros:

Irritabilidad, desánimo, ansiedad, agotamiento, depresión.

Dificultades de concentración, dificultades para tomar decisiones, dificultades para aprender nuevas cosas.

Adopción de hábitos nerviosos, agresividad, violencia.

A nivel de la organización, entre los efectos negativos se incluyen los siguientes:

Disminución del rendimiento

Aumento del absentismo;

Aumento del presentismo

Aumento de accidentes y lesiones.

A nivel social, entre los efectos negativos se incluyen los siguientes:



Aumento de costos de los servicios sanitarios

Disminución de la eficiencia servicios sanitarios

**Gestión de los riesgos psicosociales:**

La evaluación de riesgos psicosociales se sigue considerando como la mejor forma de combatirlos. La evaluación de riesgos es un paso necesario para detectar, prevenir y/o corregir las posibles situaciones problemáticas relacionadas con los riesgos psicosociales. Se trata normalmente de una evaluación multifactorial, que tiene en cuenta aspectos de la tarea, la organización del trabajo, el ambiente, el desempeño, etc.

Los riesgos psicosociales han de ser evaluados y gestionados.

Uno de los ejes principales de la gestión de riesgos psicosociales es la participación de los TSH en todo el proceso. Es necesario sensibilizar, informar a la plantilla y lograr su participación para una adecuada gestión de los riesgos psicosociales. La clave es conseguir un enfoque participativo en el que empresarios, directivos y trabajadores se involucren en la gestión de los riesgos psicosociales.

- 2) Sustraer vocabulario técnico desconocido, a efectos de investigar su significado; extraer ideas principales.
  
- 3) Realice un mapa conceptual, con los aspectos preponderantes en Psicología Laboral para Seguridad e Higiene.