

Buenas prácticas de Integración e implicación de los cargos intermedios y directivos de PRL



Implementación del Manual de Buenas Prácticas para la Prevención del Estrés Laboral y la Promoción de la Salud Mental en el Trabajo, con análisis de resultados de Vigilancia de Salud Colectiva en sesión conjunta con responsables del servicio

Noviembre 2024

Descripción de la tarea

Esta práctica combina la entrega del Manual de Buenas Prácticas para la Prevención del Estrés Laboral con un informe detallado de los resultados de la Vigilancia de la Salud Colectiva, adaptado a cada servicio del hospital. Esta iniciativa se presenta en sesión conjunta entre los responsables del servicio y el Área de Vigilancia de la Salud, promoviendo la comprensión de aquellos estresores identificados y el compromiso en la adopción de medidas preventivas.

Este Manual de Buenas Prácticas para la Prevención del Estrés Laboral se alinea con las recomendaciones y estándares establecidos por la OIT en materia de salud ocupacional y prevención de riesgos psicosociales, incorporando la prevención como eje central, la promoción de entornos saludables, la participación activa de los trabajadores recogiendo sus percepciones a través de la Vigilancia de Salud Colectiva, así como la toma en consideración de sus problemas y propuestas, y por último, la integración de la promoción de la salud mental en la gestión organizativa reforzando la necesidad de que la dirección y los mandos intermedios asuman un papel protagonista en la promoción de las buenas prácticas coherente con los principios de liderazgo inclusivo y gestión participativa.

Solución adoptada

Para abordar los estresores laborales percibidos por los profesionales, se adoptaron las siguientes soluciones:

1. Elaboración de informe de resultados de Vigilancia de Salud Colectiva personalizado por servicio. Cada servicio recibió un análisis detallado basado en los datos obtenidos durante la Vigilancia de la Salud Colectiva, destacando los principales estresores percibidos por los trabajadores y su impacto potencial en la salud mental.
2. Se organiza una reunión entre el Área de Vigilancia de la Salud y los responsables del servicio donde:
 - Se entrega y explica el informe con los resultados del análisis de la Vigilancia de Salud Colectiva.
 - Se presenta el "Manual de Buenas Prácticas para la Prevención del Estrés Laboral".
 - Se fomenta el diálogo entre los responsables del servicio y el equipo de Vigilancia de la Salud.

Resultados o consecuencias de la implantación de la Buena Práctica

Esperamos que con este enfoque integral refuerce la eficacia del manual al contextualizarlo con los datos reales y fomente un compromiso activo de los responsables del servicio. La combinación de análisis de resultados, entrega personalizada y sesión conjunta representa un modelo replicable para otros hospitales.

Estado en el que se encuentra la Buena práctica

Implementada y con carácter permanente.

Autoría: Vigilancia de Salud Laboral
UPRL 3.09/Hospital U. Virgen del Rocío

Puntos de comprobación para las buenas prácticas en la prevención del estrés en el trabajo

Área de Vigilancia de la Salud
Unidad de Prevención de Riesgos laborales
HUVR-Sevilla

Saludlaboral.hvr.sspa@juntadeandalucia.es

[626540239/648244386](tel:626540239)



Tabla de contenido

Prefacio	2
Liderazgo y justicia en el trabajo	3
Entorno físico	4
Reconocimiento en el trabajo	5
Información y comunicación	6
Exigencias del trabajo	7
Control del trabajo	9
Equilibrio vida-trabajo	10
Apoyo social	11
Protección contra el comportamiento ofensivo	12
Seguridad en el empleo	13
Cuestionarios de Promoción de la Salud en el trabajo del INSST.	14
Información adicional	15



Prefacio

OBJETIVO

Este breve manual pretende examinar el estrés en el trabajo, e incluye puntos de comprobación para identificar aquellos estresores laborales que puedan estar presentes en la unidad/servicios y facilitar la mitigación de sus efectos nocivos.

1. **Conocer el lugar de trabajo y definir el área específica a ser revisada.** Recopile el número de profesionales y otros aspectos de las condiciones de trabajo que se consideren importantes, fundamentalmente aquellas categorías profesionales y/o agrupaciones sociodemográficas más afectadas (edad, sexo, tipo de contrato, años de antigüedad).
2. **Recorrido inicial o discusión.** Lea la lista de comprobación y pase un tiempo recorriendo el área de trabajo o discutiendo el estrés en el trabajo antes de comenzar a utilizarla.
3. **Seleccionar prioridad.** Entre los elementos que se hayan seleccionado, elija algunos de aquellos que ofrecen beneficios más importantes y marcar como prioritarios.
4. **Grupo de discusión.** Discuta los resultados de verificación con otras personas que hayan tomado parte del recorrido o discusión. Ponerse de acuerdo sobre puntos considerados y sobre las medidas a tomar. Comunique las medidas propuestas al resto de responsables y trabajadores.

Cómo usar la lista de comprobación



Liderazgo y justicia en el trabajo

- Comunique la política y las estrategias para un trabajo decente.
 - Establezca procedimientos para prohibir la discriminación y tratar a los trabajadores con justicia.
 - Fomente la comunicación informal entre responsables y trabajadores.
 - Aborde los problemas con prontitud.
 - Mantenga la confidencialidad de los problemas privados y personales de los trabajadores.
-

¿Por qué?

- *Porque la prevención del estrés debe ser parte de los sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.*
- *Porque el estrés en el trabajo está estrechamente relacionado con las condiciones de trabajo y la forma en que el trabajo está organizado.*
- *Porque es la base para crear una cultura en el lugar de trabajo en pro del trabajo decente.*

¿Cómo?

- *Mediante una declaración que indique el compromiso de la Unidad para la seguridad salud y bienestar de los trabajadores.*
 - *Mediante un enfoque participativo entre responsables y profesionales, que incluya el establecimiento de metas para cada año y acciones de mejora a corto plazo.*
-



Entorno físico

- Aplicar los procedimientos para la evaluación y control de riesgos basados en los sistemas de gestión de seguridad y salud existentes en el SAS.

¿Por qué?

- *Porque el empleador tiene la obligación de proporcionar un ambiente de trabajo seguro y saludable.*

¿Cómo?

- *Identificando los riesgos significativos de seguridad y salud en el ambiente.*
 - *Identificando quién está en peligro.*
 - *Prohibiendo fumar en las áreas de trabajo y descanso.*
 - *Proporcionando instalaciones de descanso adecuadas y limpias.*
-



Reconocimiento en el trabajo

- Alabe el buen desempeño de los trabajadores.
- Informe de manera sistemática sobre los resultados de su trabajo.
- Ponga en práctica un sistema para que los trabajadores expresen sus opiniones.
- Trate a mujeres y hombre por igual.
- Ofrezca perspectivas de mejora profesional.

¿Por qué?

- ***Porque una sincera alabanza del buen desempeño laboral alienta tanto a los responsables como a los trabajadores para lograr buenas prácticas y hacer mejoras.***

¿Cómo?

- ***Recompensar en público el trabajo ejemplar en reuniones o boletines de noticias, etc.***
 - ***Dando a conocer el trabajo ejemplar en reuniones o boletines de noticias.***
 - ***Organizando reuniones breves, de manera regular al inicio o cambio de turno, si es necesario, para dar instrucciones y explicar planes de trabajo del día y tener un intercambio de preguntas y respuestas.***
 - ***Alentando a los trabajadores a que asistan a cursos de formación para mejorar su trabajo, capacidad y habilidades de gestión en el trabajo.***
-



Información y comunicación

- Ir al lugar de trabajo y hablar con los trabajadores.
 - Asegúrese de que los supervisores se comunican fácilmente con los trabajadores sobre cualquier problema
 - Informar regularmente acerca de las decisiones importantes utilizando los medios adecuados
-

¿Por qué?

- *Porque la conversación personal hace posible que los trabajadores comuniquen los problemas personales que puedan estar relacionados con la salud o familia.*
- *Porque hablando con los trabajadores se pueden detectar comportamientos ofensivos que tienen lugar en el trabajo.*
- *Porque hablando con los trabajadores será más fácil corregir errores y mejorar la calidad del servicio.*
- *Porque los trabajadores están más motivados y comprometidos si están bien informados*

¿Cómo?

- *Asegurarse de que el trabajo se realiza de forma segura y sin riesgos para la salud o con los riesgos mínimos que se consideren aceptables.*
 - *Conociendo las ideas de los trabajadores en la experiencia diaria.*
 - *Prestando atención a los nuevos trabajadores y a las personas con especial sensibilidad, mediante un ajuste correcto entre trabajador y tareas.*
 - *Informado sobre los que se debe saber, apoyado con documentos escritos para respaldar el mensaje.*
 - *Evitando el uso de la ironía, el sarcasmo. La comunicación debe ser clara y sin “doble sentido”.*
 - *Limitando el uso de WhatsApp para fines exclusivamente laborales.*
-



Exigencias del trabajo

- Ajuste la carga de trabajo total a las características del personal.
 - Prevenga las demandas excesivas a cada trabajador.
 - Defina claramente tareas y responsabilidades.
 - Distribuya la carga de trabajo cuando ésta sea desigual o injusta.
-

¿Por qué?

- *Porque los trabajadores sobrecargados experimentan fatiga, pérdida de concentración, sensación de agobio y estrés.*
- *Porque la carga de trabajo no es sólo una cuestión de cantidad o demanda física, también es una cuestión cualitativa que demanda concentración, vigilancia, superposición de tareas y relaciones humanas.*
- *Porque una carga indebida implica sobrecarga con una falta de tiempo para hacer el trabajo, lo que implica hacerlo demasiado rápido, con el riesgo de sacrificar la calidad del desempeño y facilitar los errores y accidentes.*
- *Porque un ajuste realista de la carga mantiene un buen desempeño y la oportunidad para recuperarse física y psicológicamente.*

¿Cómo?

- *Evaluando la carga individual y la del equipo a través de la observación y la discusión con los trabajadores para determinar si el cambio es necesario y factible.*
 - *Teniendo en cuenta las diferencias individuales.*
 - *Añadiendo trabajadores cuando y donde sea necesario.*
 - *Reduciendo otras tareas que puedan postponerse, como la cumplimentación de formularios u registros en la medida de lo posible.*
 - *Rotar el trabajo difícil entre compañeros.*
-



Control del trabajo

- Incluya a los trabajadores en la toma de decisiones sobre la organización del trabajo.
- Mayor libertad y control sobre su trabajo.
- Organizar el trabajo de modo que se desarrolle nuevas habilidades y conocimientos.
- Fomentar la participación para la mejora del trabajo.
- Organizar reuniones regulares para discutir problemas en el lugar de trabajo.

¿Por qué?

- ***Porque involucrar a los trabajadores en la toma de decisiones sobre la organización del trabajo aumenta su autoestima.***
- ***Porque los trabajadores pueden estar mejor formados y sus sugerencias puede dar lugar a una eficaz organización.***
- ***Porque los trabajadores disfrutan de su trabajo si pueden controlar la forma en que lo hacen.***

¿Cómo?

- ***Asegurando de que los trabajadores hagan sugerencias o influyan en los cambios de la organización.***
 - ***Organizando grupos de discusión o sesiones que involucren a los trabajadores en la mejora continua.***
 - ***Estimulando a los trabajadores para que presenten ideas sobre mejoras a través de sesiones breves o grupos de discusión.***
 - ***Manteniendo un registro de todos los cambios y evaluándolos con regularidad.***
 - ***Dando a conocer las propuestas y contribuciones, así como los resultados de la aplicación de las medidas ya instauradas.***
-



Equilibrio trabajo y vida personal

- Participando en el diseño de los turnos.
- Satisfacer las necesidades tanto del trabajo como de los trabajadores.
- Facilitar el cumplimiento de las responsabilidades familiares.
- Ajustar las pausas y tiempo de descanso.

¿Por qué?

- *Porque el trastorno de la vida social y familiar y el estrés asociado a éste, deben tenerse en cuenta al diseñar los sistemas de turnos y horarios de trabajo.*
- *Porque el trabajador que no conoce su turno ni su cadencia laboral se expone a la incertidumbre de no poder planificar su propia vida personal y familiar.*

¿Cómo?

- *Asegurando en la medida de lo posible, de que los periodos entre turnos sean suficientemente largos y no den lugar a que se acumule la fatiga o se vuelva crónica.*
 - *Examinando las preferencias de los trabajadores con respecto a los regímenes de organización del tiempo de trabajo y sus responsabilidades familiares.*
 - *Dando a conocer la planilla laboral mensual/anual con la suficiente antelación para que el trabajador pueda regular su vida personal y familiar.*
-



Apoyo social

- Afianzar la relación dirección-trabajador.
- Prestación de ayuda directa de los responsables cuando sea necesario.
- Ayuda mutua entre los trabajadores.
- Organización de actividades sociales.

¿Por qué?

- *Porque las relaciones estrechas inspiran confianza y ayudan a reducir los efectos adversos del estrés.*
- *Porque un ambiente de apoyo generado por la activa participación de responsables y trabajadores en la solución de problemas facilita las acciones para reducir el estrés en el trabajo.*
- *Porque las actividades sociales mejoran la mutua comprensión entre personas y ayuda a mantener buenas relaciones.*

¿Cómo?

- *Dejando claro que la dirección está comprometida para proporcionar apoyo a los trabajadores.*
 - *Escuchando activamente la opinión y quejas sobre los problemas laborales, promoviendo el intercambio de experiencias.*
 - *Promoviendo la formación de equipos de trabajo y fomentando el trabajo en equipo.*
-



Protección contra el comportamiento ofensivo

- Establezca un marco organizativo sobre el comportamiento ofensivo.
- Organice cursos de formación y sensibilización del comportamiento respetable.
- Establezca procedimientos y modelos de acción (resolución de conflictos).
- Rápida intervención para ayudar a los interesados.

¿Por qué?

- *Porque el comportamiento ofensivo tiene consecuencias muy graves a corto y largo plazo para las víctimas.*
- *Porque es a menudo dirigido a miembros más débiles.*
- *Porque muchas organizaciones no cuentan con políticas firmes y la dirección no sabe cómo lidiar con este problema.*
- *Porque si una unidad responde sin vacilación a todos los casos de conducta ofensiva, los trabajadores se sentirán valorados y respetados, mejorando su compromiso y motivación.*
- *Porque la peor situación es cuando la persona tiene que abandonar el lugar de trabajo mientras el agresor mantiene su puesto.*
- *Porque las situaciones conflictivas que no se abordan en etapas iniciales pueden enquistarse con serias dificultades para su resolución.*

¿Cómo?

- *Hacer una declaración formal en contra de cualquier conducta ofensiva.*
 - *Reconociendo claramente la conducta ofensiva: intimidación y acoso moral, sexual, violencia, amenazas de violencia y otras formas de comportamiento: bromas desagradables, calumnias, insultos y chismes.*
 - *Dejando claro que estas formas son inaceptables.*
 - *Aplicando sanciones punitivas claras contra cualquier agresor.*
-



Seguridad en el empleo

□ Dejar claro que los contratados de corta duración y/o temporales reciban el mismo trato en términos de condiciones de trabajo, seguridad y salud en el trabajo.

¿Por qué?

- *Porque las situaciones de precariedad en el empleo, sin una garantía de empleo continuo ni condiciones equitativas, hacen que sea difícil mantener el compromiso para un buen desempeño en el trabajo.*

¿Cómo?

- *Asegurando de que los trabajadores dispongan de un turno de trabajo con una cadencia establecida que posibilite la conciliación personal y familiar.*
 - *Ofreciendo la Vigilancia de la Salud frente a los riesgos concretos de su puesto de trabajo.*
 - *Asegurando la prevención y protección en el trabajo.*
-



Cuestionarios de Promoción de la Salud en el Trabajo del INSST

Los cuestionarios de autoevaluación en Promoción de la Salud en el Trabajo (PST) se ponen a disposición de las empresas como herramienta de análisis y mejora de sus actividades en PST.

<https://cuestionariospst.insst.es/pst/>

Estos cuestionarios están basados en las iniciativas llevadas cabo por la Red Europea de Promoción de la Salud en el Trabajo (ENWHP), y han sido traducidos y adaptados a la realidad nacional.

Se presentan:

- Como **aplicación** que permite la cumplimentación del cuestionario y la consiguiente respuesta sobre el resultado junto con las recomendaciones aplicables.
- Como **archivo pdf descargable / imprimible** de cuestionario completo.

Salud mental

Permite realizar una autoevaluación de las acciones realizadas y que se estén realizando en su unidad en relación con la salud y el bienestar mental. Al finalizar el cuestionario se le mostrarán en pantalla los resultados de la evaluación por apartados y global.

- <https://cuestionariospst.insst.es/pst/pub/verRellenarCuestionario12-ES.do>
- [https://cuestionariospst.insst.es/pst/static/docs/salud mental.pdf](https://cuestionariospst.insst.es/pst/static/docs/salud%20mental.pdf)



Información adicional

Los puntos de comprobación sugeridos se basan en una serie de principios básicos que han demostrado ser viables y aplicables en los lugares de trabajo. Estos principios incluyen:

PARTICIPACIÓN ACTIVA de responsables y trabajadores en las soluciones inmediatas que se deben desarrollar.

EL TRABAJO EN GRUPO favorece la planificación e implementación de mejoras prácticas.

INTERVENCIONES MÚLTIPLES para asegurar que las mejoras se mantengan con el paso del tiempo.

Son necesarios los programas de **ACCIÓN CONTINUA** en la búsqueda de mejoras adaptadas a nivel local.

Fuentes

Este documento está basado en la publicación **Prevención del Estrés en el Trabajo. Lista de puntos de comprobación**, editado por la OIT (Ginebra, 2013), con la contribución de funcionarios de la OIT pertenecientes a la Unidad de Salud Ocupacional y un grupo de expertos internacionales especialistas en estrés laboral.

Oficina Internacional del Trabajo

La Prevención del estrés en el trabajo, puntos de control: Las mejoras prácticas para la prevención del estrés en el lugar de trabajo

Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo, 2013

ISBN 978-92-2-325637-1 (impreso)

