



# Manual de RIESGOS EN OFICINAS Y DESPACHOS

**MUTUA BALEAR**  
Área de seguridad e higiene en el trabajo



SECRETARÍA DE ESTADO  
DE LA SEGURIDAD SOCIAL  
DIRECCIÓN GENERAL  
DE ORDENACIÓN DE  
LA SEGURIDAD SOCIAL

PLAN GENERAL  
DE ACTIVIDADES PREVENTIVAS  
DE LA SEGURIDAD SOCIAL

# Manual de RIESGOS EN OFICINAS Y DESPACHOS

## Índice

A. INTRODUCCIÓN .....	4
B. RIESGOS DE SEGURIDAD .....	6
1. Caída de objetos en manipulación .....	6
2. Choques contra objetos móviles y/o inmóviles .....	7
3. Caída de personas al mismo nivel .....	8
4. Caídas de personas a distinto nivel .....	8
5. Golpes/cortes por objetos o herramientas .....	10
6. Contactos eléctricos .....	11
7. Incendios .....	12
8. Accidente in itinere .....	13
C. RIESGOS HIGIÉNICOS .....	15
1. Exposición a radiaciones no ionizantes .....	15
D. RIESGOS ERGONÓMICOS .....	16
1. Utilización de pantallas de visualización de datos .....	16
2. Disconfort térmico .....	21
3. Sobreesfuerzos .....	22
4. Ruidos (disconfort) .....	29
5. Carga Mental .....	31
E. RIESGOS PSICOSOCIALES .....	34
1. Estrés laboral .....	34
2. Acoso psicológico en el trabajo .....	37
3. Síndrome de estar quemado en el trabajo (SQT) o Síndrome burnout .....	39



### A. Introducción

Esta guía de prevención de riesgos laborales en oficinas y Despachos pretende explicar cuáles son los riesgos en este tipo de puestos e instalaciones, así como dar unos consejos básicos y útiles para todas aquellas personas que trabajan en una oficina o desarrollan tareas de carácter administrativo en cualquier tipo de empresa.

Las tareas más comunes que se realizan en el ámbito de oficinas suelen ser: manejo de diferentes programas informáticos, atención telefónica, atención al público, gestión de correo electrónico, fotocopiadora, scanner etc., además de, en ocasiones, archivar, levantar y/o transportar paquetes u otros objetos de manera puntual. La mayoría de estas tareas, obligan al trabajador a permanecer la mayor parte de la jornada en posturas sedentarias. Si bien es cierto que existen riesgos de seguridad tales como caídas al mismo nivel, golpes, cortes etc., queremos resaltar la incidencia de los riesgos ergonómicos. El dolor de espalda, cuello y/o muñecas, son dolencias cada vez más comunes y frecuentes en estos trabajadores.

En esta guía también se abordan los principales riesgos psicosociales, ya que éstos se encuentran entre los problemas que más dificultades plantean en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo, y afectan de manera notable a la salud de las personas y de las organizaciones. En torno a la mitad de los trabajadores europeos consideran que el estrés es un elemento común en sus lugares de trabajo y representa, aproximadamente, la mitad de todas las jornadas laborales perdidas, por tanto, la

gestión de este tipo de riesgos se ha convertido en las últimas décadas en una cuestión de suma importancia.

Resulta fundamental que, tanto trabajadores, como empresas sean conscientes de los riesgos derivados de las tareas realizadas en su puesto de trabajo. En nuestra guía aportaremos medidas preventivas que pueden poner en práctica tanto el empresario como los trabajadores para tratar de prevenir estos riesgos.





## B. Riesgos de Seguridad

### 1. Caída de objetos en manipulación

Medidas preventivas:

- No llenar excesivamente los cajones superiores de los archivadores, ni abrir más de un cajón a la vez.
- No cargar en exceso armarios o estanterías, ni colocar objetos pesados en la parte superior de los mismos.
- No utilizar las baldas de estanterías como peldaños de una escalera.
- Si un armario o archivador empieza a caerse, no intentar sujetarlo y escapar lo antes posible.
- Las estanterías deben fijarse a la pared o al suelo para evitar que puedan desplomarse.
- Si se detecta una estantería sin sujeción y que se puede desplomar, avisar al superior jerárquico para que se tomen medidas.



### 2. Choques contra objetos móviles y/o inmóviles

Medidas preventivas:

- No acumular objetos/enseres en zonas de paso.
- Se debe actuar con precaución si las superficies de las mesas y muebles de la oficina tienen aristas o esquinas no redondeadas.



- Es obligatorio señalar las puertas o paredes de cristal a la altura de los ojos. Si no está señalizada hay que comunicarlo al superior jerárquico.
- Si la zona o lugar de trabajo no tiene la iluminación suficiente, informe a su superior jerárquico.
- No dejar abiertos cajones o puertas de archivadores, armarios, muebles.
- Extremar la precaución si hay que acceder a archivos o desvanes en los que exista riesgo de golpearse la cabeza con el dintel superior de la puerta de acceso.





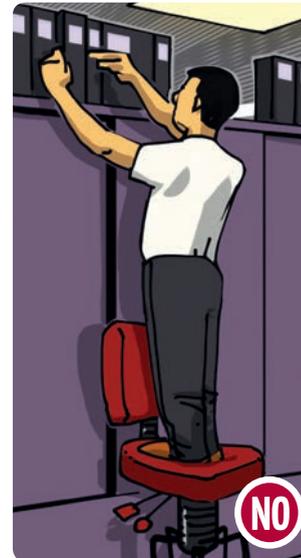
### 3. Caída de personas al mismo nivel

Medidas preventivas:

- Limpiar inmediatamente cualquier derrame accidental de productos.
- Cada zona de trabajo debe tener la iluminación necesaria para la actividad que en ella se desarrolle. Informar de cualquier anomalía que se haya podido constatar.
- Si existe un suelo con grietas, agujeros, moqueta levantada, etc., extremar las precauciones e informar de la situación a su superior jerárquico.
- Procurar que la localización de los diferentes tipos de cables este ubicada fuera de las zonas de paso de los trabajadores.



- Sólo usar escaleras de mano que mediante mecanismos antideslizantes, como zapatas, ganchos..., permitan confiar en su estabilidad.
- En las escaleras fijas, no circular demasiado deprisa, utilizar calzado que no tenga la suela resbaladiza y si existe alguna situación potencialmente peligrosa, ponerlo en conocimiento del jefe inmediato.



### 4. Caídas de personas a distinto nivel

Medidas preventivas:

- No utilizar las sillas para subirse y alcanzar objetos.
- Cuando se empleen escaleras de mano, comprobar su estado de conservación y si se detecta alguna anomalía, avisar a un superior jerárquico. Si la escalera es de tijera, comprobar que dispone de elementos que impidan su apertura de forma accidental.



### 5. Golpes/cortes por objetos o herramientas

Medidas preventivas:

- Al utilizar la trituradora de documentos, llevar la corbata bien sujeta, ropa ajustada en las mangas, quitarse pulseras, cadenas o colgantes y llevar el pelo recogido.
- Si se tienen que utilizar tijeras, evitar colocar la mano en la trayectoria del corte y situar las hojas de la tijera hacia fuera del cuerpo.
- Extremar la precaución al trabajar con cúter para cortar papel o cartón, cogerlo por la empuñadura sin tocar la cuchilla y apoyarlo con firmeza sobre el plano de trabajo. Utilizar el seguro para impedir el desplazamiento de la cuchilla.



- En el uso de grapadoras o taladro para hacer agujeros en papel, evitar colocar los dedos debajo de la superficie donde se vaya a situar la grapa o realizar el agujero.

### 6. Contactos eléctricos

Medidas preventivas:

- Mantener los cuadros eléctricos cerrados. Si carecen de tapa protectora, informar inmediatamente al responsable.
- No sobrecargar la instalación con enchufes múltiples o ladrones.
- No reparar maquinaria sin estar autorizado y formado para ello y sin desconectar de la red eléctrica el equipo que vaya a manipular.
- No realizar empalmes y conexiones de forma incorrecta (enchufar directamente con los cables pelados).
- No utilizar equipos eléctricos o instalaciones con las manos mojadas. De igual manera, no emplear máquinas que se encuentren mojadas.
- No alterar o modificar los dispositivos de seguridad. Pulsar únicamente sobre los mandos.
- Cuando se vaya a utilizar un aparato o instalación eléctrica, cerciarse de su adecuado estado de conservación.
- Respetar la señalización de riesgo eléctrico.
- No desconectar el equipo de trabajo tirando del cable.
- Informar inmediatamente a su superior jerárquico de las anomalías que se hayan detectado.

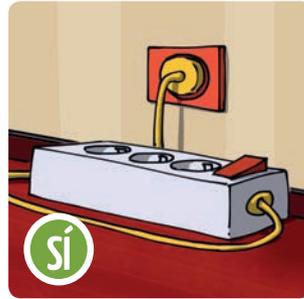




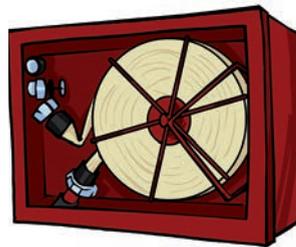
### 7. Incendios

Medidas preventivas:

- La empresa deberá realizar las revisiones de gas y electricidad que establece la normativa.



- No sobrecargar las tomas de corriente.
- Mantener alejadas las materias combustibles de las fuentes de calor, por ejemplo: no dejar los embalajes de cartón o plástico junto a estufas.
- La empresa deberá formar a los trabajadores de manera adecuada, teórica y práctica en el uso de los medios de protección contra incendios disponibles en el centro de trabajo.
- Participar de manera efectiva en los simulacros realizados por la empresa.



- No obstruir ni depositar materiales en los pasillos, puertas de acceso y de emergencia, ni en los lugares donde se encuentran situados los extintores y el material de primeros auxilios.
- En caso de incendio seguir las instrucciones básicas de actuación en estos casos. ( Para más información consulte nuestro folleto "Seguridad contra incendios y planes de emergencia"):

<http://mutuabalear.com/comuns/pagines/pdf/publicaciones/Manual%20Incendios.pdf>



### 8. Accidente in itinere

El accidente in itinere es aquel que sufre el trabajador al ir o volver al trabajo.

Medidas preventivas:

- Usar siempre el cinturón de seguridad.
- Al conducir moto es obligatorio utilizar el casco de protección.
- Conducir con ambas manos el volante.
- No distraerse.
- No perder la concentración y fijarse en los vehículos que van al lado y detrás.
- Poner la radio con el vehículo parado.
- Está prohibido conducir y utilizar auriculares conectados a reproductores de sonido.



- No hablar por el móvil, salvo que se disponga de un sistema que permita tener las manos en el volante.
- Respetar los límites de velocidad.
- Salir con antelación para llegar a tiempo a su destino, no correr.
- No circular demasiado lento.
- Mantener la distancia de seguridad adecuada.
- El calzado inapropiado (tacones altos, etc.), puede crear problemas.
- Respetar las señales de tráfico.
- Seguir las indicaciones de los agentes de tráfico que regulan la circulación.
- No saltarse los semáforos en rojo.
- Señalar anticipadamente los cambios de dirección.
- Respetar los pasos de cebra.
- Más información en nuestros libretos de "Seguridad vial", así como el de "Accidentes en peatones y ciclistas".



## C. Riesgos Higiénicos

### 1. Exposición a radiaciones no ionizantes

Tanto en la vida fuera del trabajo como en la oficina, los trabajadores pueden estar expuestos a radiaciones no ionizantes procedentes de los campos electromagnéticos (CEM) originados por electrodomésticos tales como, neveras, secadores de pelo, cocinas de inducción, pantallas y monitores de ordenador, teléfonos móviles, sistemas antirrobo, etc.

El empresario, con la ayuda de los técnicos de Prevención de Riesgos Laborales, deberá evaluar la posibilidad o no de exposición a este riesgo. Sin embargo, entre los muchos estudios realizados sobre grupos de usuarios de ordenadores en los que se han descrito diversos efectos tales como: dolores de cabeza, fatiga, afecciones cutáneas, cataratas, etc. coinciden en señalar, en general, que no serían los campos electromagnéticos los causantes de los citados problemas, sino más bien otros factores ergonómicos (posición inadecuada, alta concentración de polvo u otros materiales suspendidos en el aire y atraídos por la electricidad estática) y del ambiente de trabajo (sedentarismo, ansiedad).

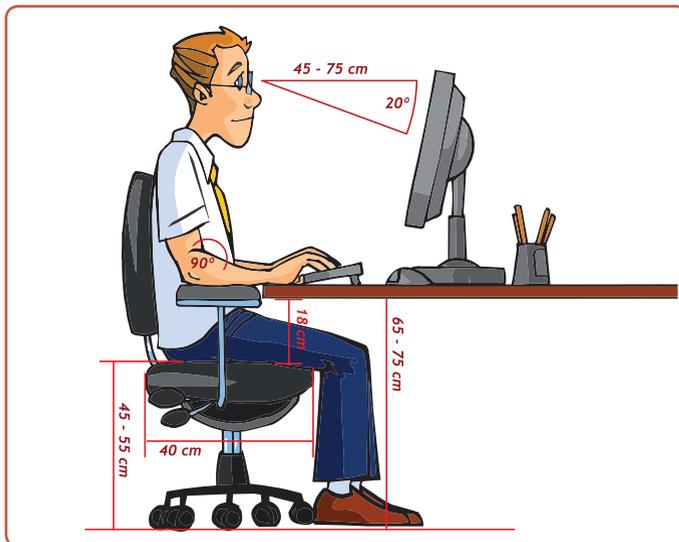


## D. Riesgos ergonómicos

### 1. Utilización de pantallas de visualización de datos

Medidas preventivas:

- La pantalla:
  - Hay que mantener limpia la pantalla del monitor, ajustar la luminosidad y el contraste entre los caracteres y el fondo de la pantalla, para adaptarlos a las condiciones del entorno.
  - La postura de referencia cuando se trabaja con equipos que incluyen pantallas de visualización de datos es la siguiente:



- La imagen de la pantalla ha de ser estable sin que se produzcan fenómenos de destellos, centelleos u otras inestabilidades. Si ocurriese esto, avisar a un superior jerárquico o persona encargada en la empresa de la prevención, para que se proceda a su revisión.
- Si se percibe reflejos molestos en la pantalla, inclinarla ligeramente hacia la base, o buscar la ubicación óptima de la pantalla en la superficie de trabajo. Se recuerda que la pantalla debe ser orientable e inclinable a voluntad.

#### ■ Teclado:

- Colocar el teclado de manera que exista espacio suficiente para descansar cómodamente los antebrazos.
- El teclado debe ser inclinable e independiente de la pantalla.
- La superficie del teclado debe ser mate para evitar reflejos.
- Los símbolos de las teclas, deben resaltar suficientemente para ser leídos cómodamente desde la posición de sentado.

#### ■ El ratón:

La utilización del ratón durante periodos prolongados puede producir una postura forzada en la muñeca.

- Situar la mano sobre el ratón permitiendo que la muñeca descansa sobre la mesa.
- No situar el ratón en el borde la mesa. Debe existir el suficiente espacio como para que la muñeca y parte del antebrazo puedan reposar en la mesa.



### ■ Asiento de trabajo:

- Al sentarse, es conveniente distribuir el peso del cuerpo de forma uniforme, y usar todo el asiento y el respaldo.
- No cruzar las piernas al estar sentado. La columna y piernas lo agradecerán.
- La altura del asiento debe ser regulable. Colocarlo de forma que los pies descansen cómodamente en el suelo y alcancen el plano de trabajo tal como se muestra en la imagen de referencia.
- Si al colocar la silla de forma que la mesa quede a la altura adecuada, no descansan bien los pies en el suelo, solicitar un reposapiés.



- El respaldo del asiento debe tener la curvatura lumbar o ser regulable en altura, asimismo, debe ser reclinable.
- Comprobar que el asiento es estable y permite permanecer sentado de forma segura. No levantarse y sentarse con excesivas prisas.



### ■ Mesa de Trabajo:

- Disponer de espacio libre para las piernas que permita realizar cambios de postura y movimientos, por lo que hay que mantener libre de cajas, cajoneras u otros elementos, la parte inferior del escritorio.
- La mesa debe ser de dimensiones suficientes para colocar todos los elementos: pantalla, teclado, documentos y material accesorio, cómodamente, de forma que se eviten posturas forzadas.

Situar los elementos que se utilizan habitualmente en un radio en el que no provoque un estiramiento o adoptar una mala postura para cogerlos. Los elementos accesorios tales como bandejas de documentos, fax, teléfono etc. deben situarse en zonas que no resulten útiles para trabajar, salvo que se estén utilizando constantemente.

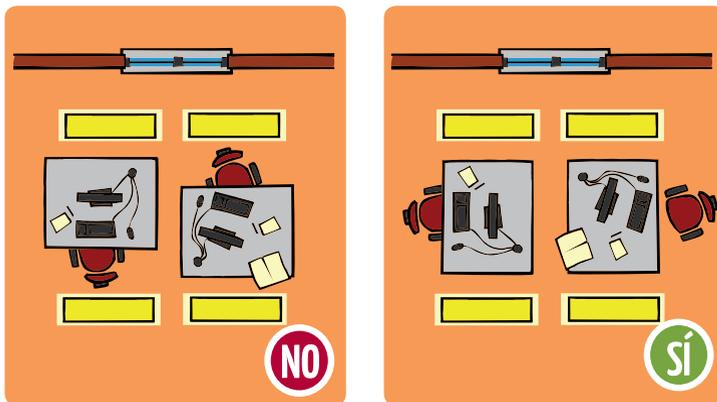




- La superficie de la mesa y la de todos los demás elementos del puesto de trabajo, tienen que ser mates para minimizar los reflejos.
- Colocar los portadocumentos al lado y al mismo nivel de la pantalla, de tal modo que se reduzcan al máximo los movimientos incómodos de la cabeza y los ojos.
- Tener la mesa ordenada, guardar los papeles en estanterías, armarios o cajones y tener sobre la mesa únicamente los que se utilizan en el momento. Esto le ayudará a tener el suficiente espacio en la zona de trabajo como para adaptar una postura correcta.

### ■ Iluminación:

- Para minimizar los reflejos y/o deslumbramientos, la



pantalla se debe situar en perpendicular a los ventanales, si los hay en la empresa. En caso de que esto no fuera posible, los ventanales deberían cubrirse con cortinas y/o paneles.

- La iluminación general y la localizada, debe tener unos niveles de entre 300 y 500 lux, además de existir una relación adecuada de luminancias entre la pantalla y su entorno. Evitar excesivos contrastes.
- La iluminación artificial debe estar provista de elementos protectores y/o difusores de la luz, de forma que se eviten los reflejos y los deslumbramientos.
- Las ventanas deberán ir equipadas con dispositivos de cobertura regulables a voluntad (cortinas estores, etc) Se recomiendan los estores horizontales laminados.
- Informar al superior jerárquico si existen focos o tubos fluorescentes fundidos o con destellos, para que se realice un adecuado mantenimiento.

## 2. Discomfort térmico

Para establecer los valores ambientales idóneos es preciso apoyarse en valores estadísticos, puesto que las características personales de cada trabajador influyen en el concepto de confortabilidad que tiene cada individuo, que vienen reflejados en el Real Decreto 486/1997 de Seguridad y Salud en los Lugares de Trabajo:





Medidas preventivas:

- La temperatura de los locales donde se realicen trabajos sedentarios propios de oficinas o similares, debe estar comprendida entre 17 y 27°C y la humedad relativa entre el 30% y el 70%.
- Lo ideal sería contar con sistemas centralizados o descentralizados de climatización para satisfacer las demandas térmicas.
- Si la salida del aire acondicionado recae directamente sobre el trabajador, y provoca molestias, informar para que se tomen medidas (dotarlo de elementos difusores que impidan o minimicen la acción directa del chorro del aire, apantallar al trabajador, etc)
- La empresa debe elaborar un plan de limpieza y mantenimiento periódico de los sistemas de climatización artificial.

### 3. Sobreesfuerzos

#### 3.1. Manipulación manual de cargas

Se considera que toda carga que pese más de 3 kg puede entrañar un potencial riesgo dorsolumbar, ya que, a pesar de ser una carga bastante ligera, si se manipula en unas condiciones ergonómicas desfavorables (alejada del cuerpo, con suelos inestables, etc.) podría generar un riesgo. De la misma manera, las cargas que pesen más de 25 kg, probablemente constituyan un riesgo en sí mismas, aunque no existan otras condiciones ergonómicas desfavorables.

Medidas preventivas:

- Mantener los pies separados y firmemente apoyados.
- No girar el cuerpo mientras se transporta la carga.
- Pedir ayuda a un compañero si la carga es excesiva.

- Doblar las rodillas para levantar la carga del suelo, y mantener la espalda recta.



- Si hay que levantar la carga por encima de la cintura no hacerlo, nunca, en un solo movimiento.



- Mantener la carga lo más cercana al cuerpo, colocar los brazos lo más tensos posible.





### 3.2. Cansancio postural

La postura sentada es la posición de trabajo más confortable, ya que ayuda a reducir la fatiga corporal, disminuye el gasto de energía e incrementa la estabilidad. Sin embargo, esta postura también puede resultar perjudicial para la salud si no se tienen en cuenta los elementos que intervienen en la realización del trabajo, principalmente, la silla, la mesa o el plano de trabajo y si no se dispone de la posibilidad de cambiar de posición de vez en cuando.

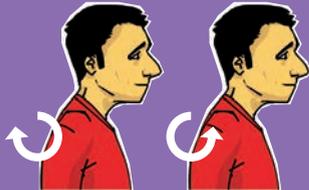
Lo adecuado en estos casos es ir alternando de postura pero, si esto no es posible, por cada hora de trabajo sentado debería descansarse cinco minutos, en los que el trabajador debe aprovechar para realizar algunos ejercicios de estiramientos y/o caminar.

Ejemplo de ejercicios:

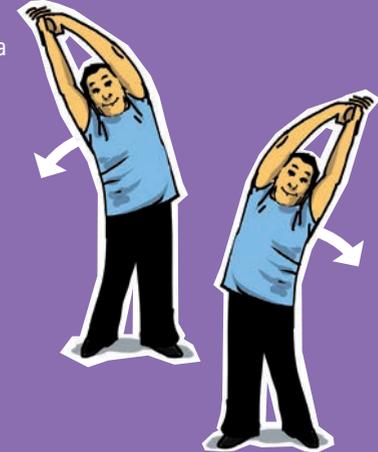
1. Giros, muy suaves de la cabeza de derecha a izquierda y viceversa.



2. Rotación de hombros, haciendo círculos hacia adelante y hacia a detrás.



3. De pié, con las piernas ligeramente separadas, suba los brazos, entrelazar las manos e incline la espalda, sin mover las caderas hacia la derecha y luego hacia la izquierda.



Repetir varias veces de forma suave.

1. Si se han realizado actividades con el tronco hacia adelante, un ejemplo de estiramiento adecuado sería aquel que requiriera una flexión de la espalda hacia detrás. Por ejemplo: de pié con las piernas ligeramente separadas, y las manos en las caderas, inspirando alargar el tronco hacia arriba y ligeramente hacia detrás sin mover las caderas y con cuidado de no ejercer demasiado presión sobre la zona lumbar.





2. Si se han realizado actividades que provocan que la posición del tronco esté hacia atrás, el estiramiento adecuado sería aquel que produce una flexión del tronco hacia adelante. Por ejemplo: de pie con las piernas ligeramente separadas, las manos en las caderas, inspirando alargar el tronco y flexionarlo hacia adelante. Una vez llegado al máximo, se pueden doblar las piernas si es necesario. Se siente una agradable sensación de estiramiento en toda la parte posterior de la espalda, incluido el cuello.



2. Llevar las manos detrás de la nuca y entrelazar los dedos, sin subir excesivamente los hombros hacia las orejas, mantener la espalda recta. Inspirar notando como el tronco se alarga levemente hacia arriba y hacia atrás. Expirar inclinando levemente la nuca hacia adelante. Repetir 5 veces.



1. Sentado en la silla, al inspirar estirar un brazo hacia atrás a la altura de los hombros, mientras relajas la cabeza hacia el lado contrario. Expirar bajando el brazo. Volver a hacer el mismo movimiento con el brazo contrario. Repetir esta serie cinco veces.



### 3.3 Fatiga visual

Debido a la gran cantidad de horas que pasamos delante del ordenador, pantalla del teléfono móvil, tableta etc, en las últimas décadas cada vez más trabajadores sufren molestias oculares debido al esfuerzo excesivo a los que se ven sometidos los músculos de los ojos. Normalmente estas molestias suelen aparecer al final del día.





Los factores relacionados con la aparición de cansancio incluyen la concentración visual en un objeto durante largo tiempo (p.e. la pantalla del ordenador), la mala iluminación y el paso de luz natural a luz artificial, los centelleos, oscilaciones y movimientos de imágenes en una pantalla.

Medidas preventivas:

- Someterse a la revisión médica de la empresa. A través de ella se puede detectar si el trabajador sufre algún problema en la vista.
- En la oficina, seguir las recomendaciones dadas en cuanto a iluminación.
- Realizar descansos periódicos de la actividad visual (por ejemplo, cada hora descansar 5 minutos). Es recomendable, además, levantarse del sitio y aprovechar estos minutos para hacer los ejercicios propuestos en el apartado anterior.
- Mantener los ojos lubricados (parpadeando) para evitar la sequedad.
- Medidas de protección de la pantalla del ordenador (como filtros de pantalla).
- Sentarse adecuadamente y a la distancia y altura adecuadas (medio metro de la pantalla y a la altura de los ojos).
- Se debe colocar todo el material de trabajo tan cerca de la pantalla como sea posible para minimizar los movimientos de la cabeza y de los ojos y así como los cambios de enfoque.
- Realizar una serie de ejercicios oculares sencillos. Estos ejercicios se realizarán sin gafas ni lentes de contacto, con descansos pequeños y parpadeos entre cada ejercicio.

■ Ejercicios oculares:

- a. Cerrar los ojos con la ayuda de las palmas de las manos, pero sin presionar. Mantener la postura 5 segundos y deshágala. Repita 5 veces.



- b. Levántese de la silla y mirar al frente. Después, sin mover la cabeza, desviar la mirada todo lo posible hacia la izquierda y luego a la derecha.

## 4. Ruidos (discomfort)

El ruido ambiental está presente en la mayoría de oficinas. Es cierto que en éstas, los niveles de ruido en condiciones normales, no suponen riesgo de producir daños auditivos. Sin embargo, sí pueden interferir de otro modo y provocar distracciones en los trabajadores, interferencias en la comunicación, dificultad para concentrarse en la tarea, etc.

Fuentes de ruido:

- Ruido exterior: como por ejemplo el tráfico rodado, tráfico aéreo o actividades comunitarias.



- Ruido de las instalaciones del edificio: como por ejemplo el ruido de las máquinas de aire acondicionado, compresores, rejillas etc.
- Ruido de los equipos de la oficina: impresoras, teléfonos, fotocopiadoras, etc.
- Ruido producido por personas: uno de los aspectos que más molestias ocasionan son las conversaciones, sobre todo en las que uno no está directamente implicado, pero son audibles.

Medidas preventivas:

En el caso de que los trabajadores observen que el ruido ambiental interfiere en el normal desarrollo del trabajo, la empresa debería transmitirlo a su técnico de prevención de riesgos laborales para que se haga una evaluación del índice de ruido en oficina (IRO). Algunas medidas preventivas generales podrían ser:

- Si el ruido proviene del exterior, revisar el aislamiento de las ventanas y tenerlas cerradas para evitar que penetre.
- Si el ruido proviene de las instalaciones del edificio: mantenimiento adecuado y periódico de los sistemas de climatización y ventilación, encamisado de los conductos con materiales absorbentes de ruido, instalación de silenciadores en los conductos, etc.
- Si el ruido proviene de los equipos de trabajo: en el caso de que a través de la evaluación se detecte que los equipos de trabajo emiten un ruido superior al adecuado, instalar en un cuarto cerrado la fotocopiadora, impresora etc. o cambiar los equipos por otros que generen menos ruido.
- Si el ruido proviene de las personas: estudiar la necesidad de despachos cerrados para según qué tareas. En oficinas abiertas, estudiar medidas de tratamiento acústico de techo, suelo y paredes.

## 5. Carga Mental

El trabajo conlleva siempre exigencias físicas y mentales. Si el trabajo es predominantemente muscular se habla de "carga física", si, por el contrario, implica un mayor esfuerzo intelectual hablaremos de "carga mental".



En las últimas décadas se ha producido un gran desarrollo tecnológico. Éste conlleva al mismo tiempo que una reducción paulatina de la actividad física, en muchos puestos de trabajo, la creación de nuevos puestos en los que predomina la actividad mental (control de procesos automáticos, tratamiento de datos, informatización de procesos productivos). La disminución del esfuerzo muscular va asociada en muchos casos a un aumento de los procesos mentales necesarios para realizar la tarea.

La carga mental está determinada por la cantidad, el tipo de información que debe tratarse en un puesto de trabajo y el tiempo en el que debe procesarse esa información.

A estos factores, pueden sumarse otros tales como las condiciones físicas (ruido, temperatura, iluminación), y las psicosociales (relaciones jerárquicas, sistemas de comunicación, etc.) en las que se desarrolla el trabajo, así como otros de origen extralaboral.



Por otra parte, hay que tener en cuenta al trabajador que realiza el trabajo. Las personas tenemos una capacidad de respuesta limitada que está en función de:

- La edad.
- El grado de aprendizaje.
- El estado de fatiga.
- Las características de personalidad.
- Las actitudes hacia la tarea: motivación, interés, satisfacción, ...

Si la realización de una tarea implica el mantenimiento prolongado de un esfuerzo al límite de nuestras capacidades, es decir, si la cantidad de esfuerzo que se requiere excede de la posibilidad de respuesta del trabajador, puede dar lugar a fatiga mental.

El principal síntoma de este tipo de fatiga es una reducción de la actividad que se da como consecuencia de:

- Una disminución de la atención.
- Una lentitud del pensamiento.
- Una disminución de la motivación.

Por otra parte, cuando existe un desequilibrio prolongado entre la capacidad del organismo y el esfuerzo que debe realizar para dar respuesta a las necesidades del trabajo, puede aparecer la fatiga crónica. Se da, no por una sobrecarga de trabajo ocasional, sino por una determinada carga que se va repitiendo. Sus síntomas, cuando la situación se hace crónica, son los siguientes:

- Inestabilidad emocional: irritabilidad, ansiedad, estados depresivos...
- Alteraciones del sueño.
- Alteraciones psicósomáticas tales como mareos, alteraciones cardíacas, digestivas, etc.

Medidas preventivas:

■ Tener en cuenta en la organización de los puestos de trabajo, factores tales como: cantidad de información recibida, ritmo de trabajo normal para una persona formada y adiestrada, calidad de la información recibida, ritmo individual de trabajo, distribución de pausas, confort ambiental del puesto etc.



- Alternar las tareas para evitar la sensación de monotonía.
- En tareas cargadas de responsabilidad, organizar el trabajo de tal manera que se puedan establecer pausas.
- Es conveniente facilitar la consulta de datos por procedimientos escritos, para evitar memorizaciones excesivas o sobrecarga de información.
- La preparación del trabajador debe estar en consonancia con el trabajo que realiza, por lo que debe recibir una formación e información adecuadas.
- El programa de ordenador que utilice, debe adaptarse a sus conocimientos y experiencia, por lo que debe haber sido informado y/o formado.



### E. Riesgos Psicosociales

Según Cox y Griffiths (1995), podemos definir los riesgos psicosociales como :

"Aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tienen la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores".



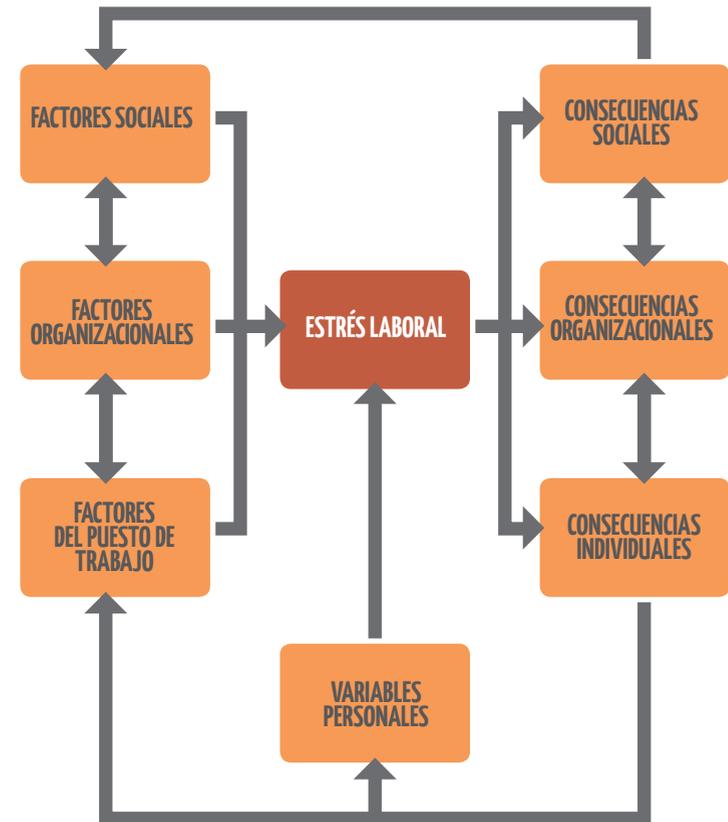
Los principales riesgos psicosociales a los que puede verse expuesto el trabajador son:

#### 1. Estrés laboral

Según la definición de de McGrath (1970) "El estrés es un desequilibrio sustancial (percibido por el trabajador) entre la demanda y la capacidad de respuesta de éste, bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas)".

Tanto en el estrés ocasional como en el estrés crónico, tienen marcadas consecuencias en la salud, como resultado del agotamiento del organismo en su intento por dar respuesta a los problemas o amenazas al que se encuentra expuesto e influyen múltiples factores:

#### Proceso del estrés como riesgos psicosocial



Fuente: Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Universidad Autónoma de Madrid.



Tal como puede observarse en el gráfico, el estrés es un riesgo psicosocial de tipo general que actúa de forma acumulativa y provoca alteraciones en la salud, tanto del trabajador como de la organización. Los datos europeos indican que es una de las causas de baja laboral más importantes que está ampliamente extendido y que está en aumento.

Medidas preventivas:

- A nivel organizacional (empresa)
  - Hacer una selección correcta del personal.
  - Con ayuda de los Técnicos de Prevención de Riesgos Laborales, elaborar una Evaluación de Riesgos Psicosociales.
  - Formar e informar a los trabajadores sobre el riesgo de estrés así como de las medidas que se pueden adoptar.
  - En la medida de lo posible adaptación del puesto de trabajo a las aptitudes y capacidades del trabajador.
  - Establecer unos canales de comunicación adecuados.
  - Diseño correcto del puesto de trabajo y de la carga de trabajo.
  - Fomento del apoyo por parte de los supervisores y compañeros.
  - Clarificación de roles para evitar conflictos y ambigüedad de rol.
  - Fomentar la participación de los trabajadores en los procesos de trabajo.

### ■ A nivel individual

- Practicar deporte.
- Practicar técnicas de relajación y meditación para controlar y/o reducir la sensación de ansiedad y angustia.
- Aplicación de técnicas de gestión del tiempo.

## 2. Acoso psicológico en el trabajo

La definición más ampliamente aceptada del concepto de acoso psicológico en el trabajo es la siguiente "Exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud."

Según Leymann, el científico que más ha estudiado este fenómeno, el inicio de esta situación suele ser un conflicto entre las partes, en la que una de ellas tiene una posición superior en cuanto a recursos, antigüedad, soporte, posición jerárquica





etc., y utiliza esta ventaja para ejercer conductas de violencia hacia la víctima.

Estas acciones y comportamientos de acoso psicológico en el trabajo pueden generar daños sobre la salud de los trabajadores, como en cualquier otra exposición a riesgos de origen laboral. Por otra parte, desestructuran el ambiente de trabajo; por ello, el acoso psicológico en el trabajo tiene un alto potencial de dañar también la salud colectiva, puesto que impacta negativamente sobre la productividad y genera una degradación del clima laboral.

Sin embargo deben excluirse hechos aislados, como conflictos puntuales entre trabajadores, que aún constituyendo un riesgo de tipo psicosocial no se ajustarían a la definición.

Medidas preventivas:

- El empresario con la ayuda de los Técnicos de Prevención de Riesgos Laborales deberá elaborar una evaluación de riesgos psicosociales.
- Instaurar y difundir entre los trabajadores un protocolo de actuación enfocado a tratar los posibles cuadros de violencia
- Actuación por parte de la empresa, sobre las personas implicadas en la situación conflictiva.
- Formar e informar a los trabajadores.



### 3. Síndrome de estar Quemado en el Trabajo (SQT) o Síndrome Burnout

Muchos trabajadores identifican estar quemado con estar a disgusto, estar harto, sentirse agobiado, tener un mal día en el trabajo, etc. Un mal día lo puede tener cualquiera, pero si esa sensación se hace crónica es cuando podemos observar síntomas de este síndrome. Es importante resaltar que esta patología es consecuencia, fundamentalmente, por la exposición a unas determinadas condiciones de trabajo y no está originada por una deficiencia en la personalidad del individuo.



Podríamos definirlo como un síndrome en el que los síntomas son el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal.

El síndrome de "estar quemado en el trabajo" es una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Esta respuesta ocurre con frecuencia en los profesionales de la salud y, en general, en profesionales de organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con clientes.



El agotamiento emocional es una respuesta de los trabajadores al sentir que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. Esta respuesta de agotamiento de la energía o de los recursos emocionales propios, es debida al contacto continuo con personas a las que hay que atender y en ocasiones, en unas condiciones no ajustadas al trabajador.

La despersonalización se explica por el desarrollo de sentimientos negativos, de actitudes y conductas de cinismo por parte del trabajador hacia los clientes o usuarios. En estos profesionales se produce un endurecimiento afectivo y sus conductas son vistas por los usuarios de manera deshumanizada. Por la baja realización personal en el trabajo los profesionales expuestos a unas determinadas condiciones de riesgo tienden a evaluarse negativamente. Esta evaluación negativa afecta notablemente a la habilidad en la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que atienden. Los trabajadores se sienten descontentos consigo mismos e insatisfechos con sus resultados laborales. Algunos autores plantean la posibilidad de que este síndrome se presente de forma colectiva, destacando en el SQT propiedades de contagio.

Factores susceptibles de desencadenar SQT:

- Estructura de la organización muy jerarquizada y rígida.
- Falta de medios técnicos para desarrollar la labor.

- Exceso de burocracia.
- Falta de participación de los trabajadores.
- Falta de coordinación interdepartamental o entre unidades de trabajo.



- Sobrecarga de trabajo.
- Falta de tiempo para atender al usuario o cliente.
- Carga emocional excesiva.
- Poca autonomía para la toma de decisiones.
- Relaciones conflictivas con clientes.



- Trato con usuarios difíciles o problemáticos.
- Falta de colaboración entre compañeros.

Medidas preventivas:

- Realizar con ayuda de los técnicos de prevención de riesgos laborales una evaluación de riesgos.
- Establecer programas de acogida que integren un trabajo de ajuste entre los objetivos de la organización y los percibidos por el individuo.
- Promover el trabajo en equipo.
- Disponer de oportunidad para la formación continua y desarrollo del trabajo.
- Aumentar el grado de autonomía y control del trabajo. Descentralizar la toma de decisiones.
- Disponer del análisis y la definición de los puestos de trabajo, para evitar ambigüedades y conflictos de roles. Establecer objetivos claros para los profesionales.
- Establecer líneas claras de autoridad y responsabilidad.
- Definición de competencias y responsabilidades. Es esencial conseguir un diseño óptimo de las funciones y responsabilidades propias de la actividad laboral para reducir el estrés, por ejemplo, a través de formación dirigida a mejorar los recursos instrumentales en su trabajo, así como a aumentar la competencia psicosocial del profesional.
- Regular las demandas en lo referente a la carga de trabajo, adecuarlas.
- Mejorar las redes de comunicación y promover la participación en

la organización.

- Fomentar la colaboración y no la competitividad en la organización.
- Fomentar la flexibilidad horaria.
- Favorecer y establecer planes de promoción transparentes e informar de los mismos.
- Formar e informar a los trabajadores.

**OFICINAS CENTRALES Y CENTRO ASISTENCIAL**

Gremi Formers, 2  
Polígono Son Castelló  
07009 - Palma de Mallorca  
Tel. 971 43 49 48

**CLÍNICA MUTUA BALEAR**

Bisbe Campins, 4  
07012 Palma de Mallorca  
Tel. 971 21 34 00

**OFICINA PALMA**

Rambla, 16 bajos  
07003 Palma de Mallorca  
Tel. 971 21 34 22

**INCA**

Avda. Antonio Maura, 115 A  
(esquina canónigo Quetglas)  
07300 Inca  
Tel. 971 50 13 65

**MANACOR**

Balería, s/n (esq. Ronda Instituto)  
07500 Manacor  
Tel. 971 55 57 73

**FELANITX**

Plaza Arrabal, 6  
07200 Felanitx  
Tel. 971 58 01 62

**MAÓ**

San Sebastián, 60  
07706 Maó  
Tel. 971 36 79 17

**EVISSA**

Murcia, 25  
07800 Eivissa  
Tel. 971 30 07 62

**LAS PALMAS DE GRAN CANARIA**

Luis Doreste Silva, 64  
35004 Las Palmas de G.C  
Tel. 928 29 64 65

**TENERIFE**

Eliás Ramos, 4  
Residencial Anaga,  
Edificio Sovhispan  
38001 Santa Cruz de Tenerife  
Tel. 922 24 54 79

**ARRECIFE DE LANZAROTE**

El Isleño, 13  
35500 Arrecife de Lanzarote  
Tel. 928 81 08 69

**PUERTO DE LA CRUZ**

Centro Administrativo  
Avda. Marqués de Villanueva  
del Prado, s/n,  
Centro Comercial La Cúpula.  
Locales 98-99  
38400 Puerto de la Cruz  
Tel. 922 38 99 85

**MADRID**

Centro Administrativo  
Alcala 79  
28009 Madrid  
Tel. 91 759 95 21

**MÁLAGA**

Centro Administrativo  
C/ Martínez Campos, 16-1 º A  
29001 Málaga  
Tel. 952 21 66 10

**CÁDIZ**

Avda. de los Descubrimientos  
Polígono Urbisur  
(Edif. Las Redes), Local 8 Bajos  
11130 Chiclana de la Frontera  
Tel. 956 49 74 05



SECRETARÍA DE ESTADO  
DE LA SEGURIDAD SOCIAL

DIRECCIÓN GENERAL  
DE ORDENACIÓN DE  
LA SEGURIDAD SOCIAL

**MUTUA BALEAR**

[www.mutuabalear.es](http://www.mutuabalear.es)

[www.elautonomo.es](http://www.elautonomo.es)

PLAN GENERAL DE ACTIVIDADES PREVENTIVAS  
DE LA SEGURIDAD SOCIAL