

JUNIO
2026

ESPECIAL
"SERVICIOS
SOCIALES"

OSTA

RIESGOS PSICOSOCIALES Y FACTORES DE RIESGO EN SERVICIOS SOCIALES

RIESGOS PSICOSOCIALES EN SERVICIOS SOCIALES

Según la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, los riesgos psicosociales son interacciones entre el trabajo (entorno, organización, contenido) y las capacidades y/o necesidades del trabajador/a.

Cuando estas interacciones son deficientes, tienen el potencial de causar daños físicos, sociales o psicológicos en el trabajador/a.



FACTORES DE RIESGO EN SERVICIOS SOCIALES

El sector de servicios sociales -atención a personas en vulnerabilidad, dependencia o exclusión- tiene riesgos específicos debido a la alta carga emocional. Los principales factores son:

Carga emocional: El contacto constante con el sufrimiento humano, la pobreza o la violencia.

Ambigüedad de rol: Falta de claridad sobre las funciones o falta de recursos para resolver los problemas de usuarias/os.

Sobrecarga de trabajo: Ratios excesivos de usuarias/os por profesional.

Conflicto de rol: La frustración de querer ayudar y no contar con los recursos institucionales para hacerlo.

Falta de apoyo social: Trabajar de forma aislada sin respaldo de la supervisión o del resto de compañeros/as.

Nuestra Salud Mental es un Derecho Laboral

PREVENCIÓN OSTA

SECCIÓN SINDICAL
AYUNTAMIENTO
DE ZARAGOZA

Tel: 976 721212
976 724989
976 721118
699 814649

osta@zaragoza.es

ayuntamiento.osta.es

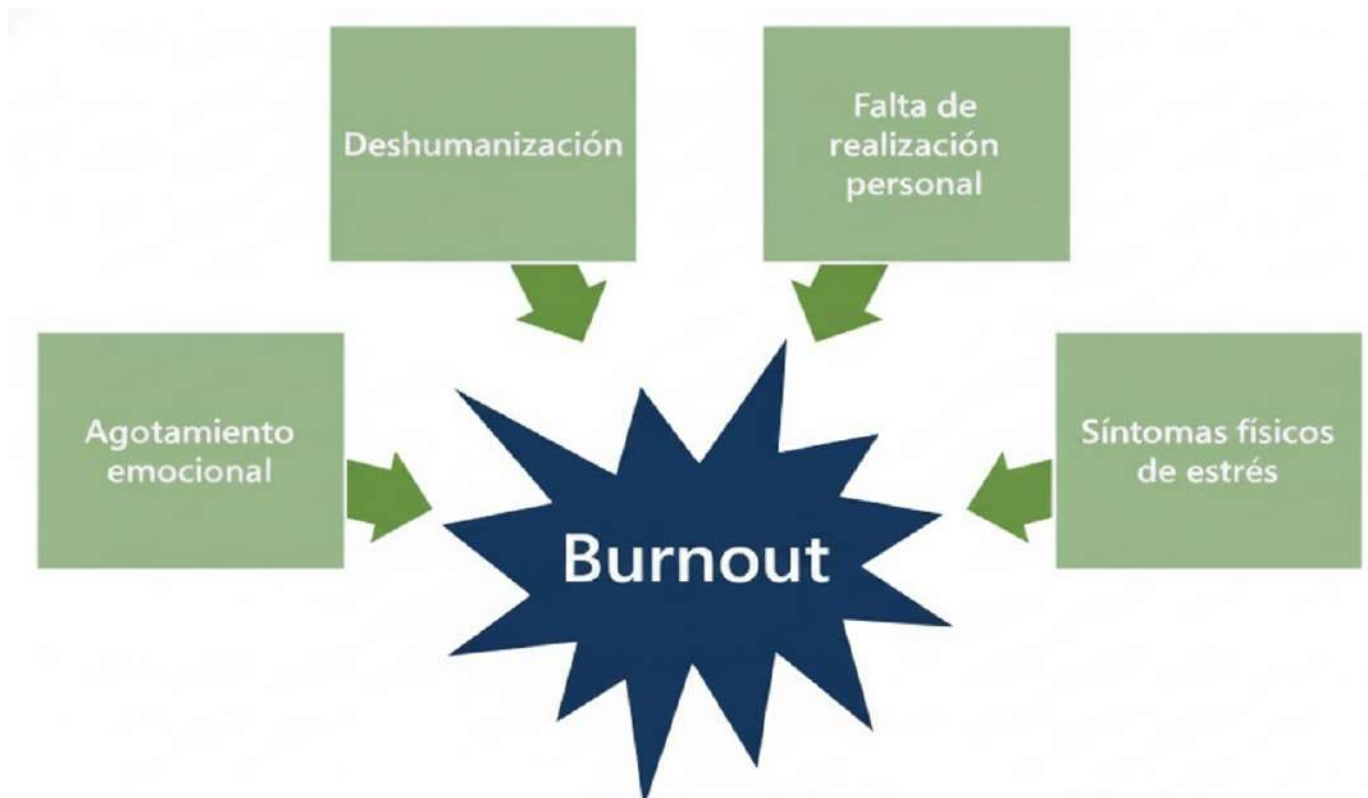
PODEMOS
CAMBIAR LAS
COSAS

BURNOUT, CARACTERÍSTICAS FUNDAMENTALES

La OMS lo incorporó en 2019 a la clasificación internacional de enfermedades como un fenómeno ocupacional. Se define como un síndrome derivado del estrés crónico en el lugar de trabajo, que no ha sido gestionado con éxito.

Sus **cuatro características principales**:

- **Agotamiento**: Sensación de falta de energía o vacío emocional.
- **Despersonalización**: Sentimientos de negatividad, cinismo o distanciamiento hacia los/as usuarios/as (tratarlos como "*números*").
- **Baja realización personal**: Sensación de que el trabajo ya no tiene sentido o que no se es competente.
- **Síntomas físicos de estrés**.



Riesgos que presenta:

- **Para la salud**: Problemas cardiovasculares, insomnio, depresión y trastornos musculoesqueléticos ...
- **Para el servicio**: Aumento de errores, absentismo y rotación de personal, lo que disminuye la calidad de la atención a los/as usuarios/as...

En el sector de los Servicios Sociales, el principal activo es el compromiso con las personas. Sin embargo, cuidar de otros no puede ser a costa de la propia salud.

MEDIDAS PREVENTIVAS

La prevención debe enfocarse en el origen del problema, que es la organización del trabajo y no en la resistencia del trabajador/a.

A nivel organizativo:

- * **Organizativas:** exigiendo plantillas adecuadas y tiempos de gestión administrativa realistas.
- * **Apoyo técnico:** contar con espacios de supervisión y protocolos claros para situaciones de crisis.
- * **Desconexión:** respetar los descansos y el tiempo personal. Sin descanso no hay cuidados de calidad.
- * **Evaluación de riesgos:** realizar evaluaciones periódicas para identificar factores de riesgo y su impacto en las/os trabajadoras/es.
- * **Supervisión técnica:** Espacios de "desahogo" y análisis de casos con apoyo de especialistas.
- * **Autonomía:** Permitir que los profesionales tengan cierto control sobre cómo organizan sus tareas.



Recuerda:

Una persona agotada **NO** puede ofrecer ayuda.

Tenemos una responsabilidad colectiva

A nivel individual y grupal:

Formación en gestión emocional: facilitar las herramientas para manejar situaciones de crisis.

Sensibilización: concienciar al profesional acerca de la importancia del bienestar mental.

Fomento del apoyo social: Crear canales de comunicación interna que fortalezcan el compañerismo.

Desconexión digital: Respetar estrictamente los tiempos de descanso y fuera de la jornada laboral.

CONSECUENCIAS

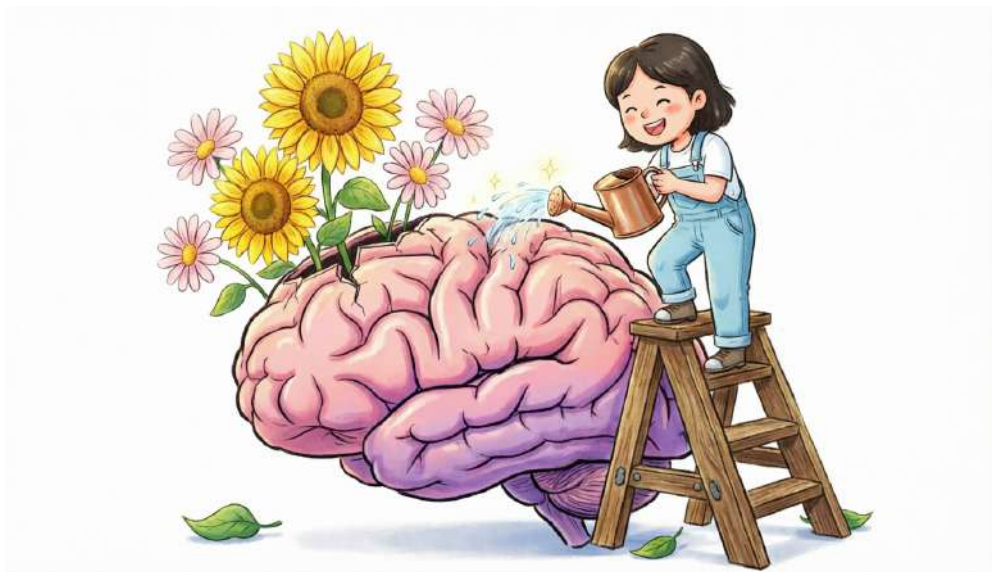
Cuando las condiciones psicosociales son adecuadas, los **RESULTADOS** son **POSITIVOS**:

Positivos para el trabajador/a:

- ✓ mejora la salud física y mental, con menor estrés, ansiedad, depresión.
- ✓ incrementa la motivación y satisfacción laboral.
- ✓ fomenta un mejor clima laboral.
- ✓ reduce accidentes o bajas.

Positivos para la empresa:

- ✓ mejora la productividad.
- ✓ reduce el absentismo y las bajas laborales.
- ✓ disminuye la rotación de personal al aumentar el compromiso y la motivación del personal.



PARA MÁS INFORMACIÓN ...

WEB: ayuntamiento.osta.es

CORREO ELECTRÓNICO: osta@zaragoza.es

Sección Sindical — Edificio Seminario — 976 72 12 12 — 4989—

699 81 46 49

PREVENCIÓN OSTA