**Los riesgos psicosociales y la promoción de salud en el contexto organizacional**

Autora: MSc.Ena Lourdes Guevara Díaz [enalou.guevara@gmail.com](mailto:enalou.guevara@gmail.com)

Dra. Yamila Roque Doval

**Resumen**

En los últimos años los procesos de índole social, económica, políticas y tecnológica han promovido cambios en los procesos laborales. Estos cambios han originado nuevos riesgos psicosociales en eltrabajo que afectan a la salud y la calidad de vida laboral, pues incrementan los niveles de estrés de los trabajadores. Se analizan los riesgos psicosociales desde la perspectiva laboral, las particularidades del estrés en este contexto y se ofrecen recomendaciones para promoverla salud en el espacio organizacional.

**Palabras claves:**riesgos psicosociales, organización laboral, estrés laboral, promoción de salud

**Introducción**

En toda organización, los problemas de interrelaciones personales se convierten en factores de riesgo que, sin una correcta metodología de detección y la previsión de actuaciones de intervención, pueden provocar efectos negativos en la salud de la propia organización y de los individuos que la integran. (Navarro, 2009)

De acuerdo con Houtman, Jettinghoff&Cedillo (2008), la cultura de laorganización se ve reflejada en las actitudes de los empleados,las creencias que comparten acerca de la entidad, los sistemasde valores comunes y las conductas dominantes y aceptadas enel lugar de trabajo, además de tener influencia en la forma encómo se reconocen y se resuelven los problemas. Esta culturaconlleva factores psicológicos que tienen como consecuenciasriesgos físicos, pero que a medida que las organizaciones sedesarrollan -más aún en un contexto globalizado- estos riesgosse reducen mientras que toman notoriedad los riesgos decarácter psíquico.

Es por ello que los empleadores y el personaldirectivo han de conocer lacultura de la organización y examinarla en lo que se refiere a lagestión de los riesgos psicosociales y poner en marcha, en caso de sernecesario, intervenciones destinadas a cambiarla. (Rezzónico& Linares, 2017)

Los riesgos psicosociales en el contexto organizacional son condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso con el entorno; que afectan al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras, según plantea Gil (2012).

Este propio autor apunta que este tipo de riesgo puede favorecer o perjudicar la actividad laboral y la calidad de vida laboral de las personas. En el primer caso fomentan el desarrollo personal de los individuos, mientras que cuando son desfavorables perjudican su salud y su bienestar.

**Los riesgos psicosociales derivados del trabajo**

El origen del problema en las situaciones de riesgo psicosocial no está en el individuo, sino que suele estar en el entorno que es de donde provienen dichas situaciones de riesgo debido a un mal diseño y ordenación del trabajo. Esto es, los riesgos psicosociales en el trabajo aparecen porque se generan unas condiciones laborales difíciles de tolerar para la mayoría de los trabajadores. (Gil, 2012)

De un modo más detallado el Comité Mixto OIT-OMS (1984) define los riesgos psicosociales como las interacciones entre trabajo,su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y lascondiciones de su organización. Añade además las capacidadesdel trabajador, sus necesidades, su cultura y su situaciónpersonal fuera del trabajo, todo lo cual puede influir en lasalud, en su rendimiento y en la satisfacción en el trabajo.

Éstos siempre han existido en el ámbito laboral; lo que ha cambiado es cómo la sociedad los percibe debido a las transformaciones sociales ocurridas. La nueva ordenación del trabajo, los cambios en los sectores ocupacionales, las nuevas configuraciones en la relación profesional entre los trabajadores y los clientes o usuarios, han favorecido al aumento de este tipo de riesgos, hasta el punto de convertirse en un problema que, por las consecuencias que tienen sobre el desempeño de las personas en la organización, deben ser tenidos en cuenta por los especialistas en salud laboral (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2007)

Gil (2012) señala que los riesgos psicosociales con origen en la actividad laboral pueden estar ocasionados por un deterioro o disfunción en:

1. Las características de la tarea: cantidad de trabajo, desarrollo de aptitudes, carencia de complejidad, monotonía o repetitividad, automatización, ritmo de trabajo, precisión, responsabilidad, falta de autonomía, prestigio social de la tarea en la empresa, etc.
2. Las características de la organización: variables estructurales(tamaño y diferenciación de unidades,centralización, formalización), definición de competencias,estructura jerárquica, canales de comunicacióne información, relaciones interpersonales,procesos de socialización y desarrollo de la carrera,estilo de liderazgo, tamaño, etc.
3. Las características del empleo: diseño del lugarde trabajo, salario, estabilidad en el empleo ycondiciones físicas del trabajo.
4. La organización del tiempo de trabajo: duración y tipo de jornada, pausas de trabajo, trabajo en festivos, trabajo a turnos y nocturno, etc.

De acuerdo a la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2007), un riesgo psicosocial emergente es cualquier riesgo que:

* está causado por nuevos procesos, tecnologías, lugares de trabajo, cambios sociales u organizativos; o
* era un factor conocido, pero se considera como un nuevo riesgo debido a avances científicos o percepciones sociales.

Se considera que el riesgo va en aumento cuando:

* el número de situaciones de peligro que producen el riesgo va en aumento;
* la probabilidad de exposición al riesgo aumenta;
* los efectos sobre lasalud de los trabajadores empeoran.

Estos riesgos han sido agrupados en cinco áreas, según Gil (2012):

1. Nuevas formas de contratación laboral, caracterizadas por la aparición de contratos de trabajo más precarios junto con la tendencia a la producción ajustada, y la subcontratación e inseguridad en el puesto de trabajo. Los trabajadores con contratos precarios suelen realizar tareas más peligrosas, en peores condiciones, y recibir menos capacitación. La falta de estabilidad laboral y contractual puede aumentar los niveles de estrés y de ansiedad del trabajador.
2. Envejecimiento de la población laboral activa y retraso en la edad de jubilación, que la hace más vulnerable a la carga mental y emocional.
3. Intensificación del trabajo, caracterizado por la necesidad de manejar cantidades de información, y carga de trabajo cada vez mayores y bajo una mayor presión en el ámbito laboral. Este riesgo está presente sobre todo en los campos muy competitivos en los que los trabajadores pueden temer que su eficiencia y su rendimiento se evalúen con mayor detenimiento y, por ello, tienden a trabajar más horas para finalizar sus tareas. En ocasiones, puede que no reciban una compensación adecuada por ese aumento de la carga laboral, o que no reciban el apoyo social necesario para poder asumir dicha carga. El estrés laboral provocado por el aumento de la carga laboral, junto con las mayores exigencias sobre un menor número de trabajadores, repercutirían de forma negativa en la salud y la seguridad de los trabajadores.
4. Fuertes exigencias emocionales en el trabajo, junto con un incremento del acoso psicológico y de la violencia, en especial en los sectores de la asistencia sanitaria.
5. Desequilibrio y conflicto entre la vida laboral y personal, debido a la falta de ajuste entre las condiciones de trabajo y la vida privada de las personas. Los empleos precarios, con excesiva carga de trabajo, sumado a horarios laborales variables o impredecibles, sin que se le permita al trabajador ajustarlos a sus necesidades personales; pueden provocar conflictos en la vida profesional y privada del trabajador, con efectos perjudiciales para su salud.

De acuerdo a lo que expresan Peiró(2004) y Garrido & Uribe(2011), los riesgos físicos se reducen mientras que los de carácter psíquico aumentan debido a que las actividades laborales requieren cada vez más esfuerzo mental, destacando cuestiones como la gestión de la información, la gestión del conocimiento y la solución de problemas que se postulan como meta central, la actividad productiva. Esta carga mental es una amenaza contra el bienestar psicológico y la salud de todos los individuos de una empresa.

En este sentido, Gil(2012) plantea que los riesgos psicosociales pueden ser favorables o desfavorables para el ejercicio de la actividad laboral y para la calidad de vida laboral. En el primer caso, contribuyen positivamente al desarrollo personal mientras que cuando son desfavorables tienen consecuencias perjudiciales para su salud y para su bienestar. Éstos soncondiciones en las que se desenvuelve el individuo cuando estáinmerso en el medio. Sin embargo, estas condiciones seconvierten en riesgos cuando potencialmente pueden provocarinconvenientes en la salud del individuo.

De forma general, Moreno (2014) afirma que los factores de riesgo psicosocial son riesgos laborales reales, y como tal hay que tenerlos, pero tienen también sus propias características. Algunas de ellas son las siguientes:

* se extienden en el espacio y el tiempo,
* son difíciles de objetivar,
* tienen repercusiones sobre otros riesgos como accidentes y enfermedades,
* tienen escasa cobertura legal,
* están moderados por otros factores como las variables personales y contextuales amplias,
* son difíciles de intervenir.

**El estrés laboral**

Arias(2012) define el estrés como un estado de tensión psíquica que está acompañado de cambios fisiológicos. Asimismo, Díaz (2011) puntualiza al estrés como un conjunto de reacciones de carácter psicológico, emocional y comportamental, que se produce al enfrentar, el trabajador, demandas derivadas de su interacción con el medio, ante las cuales su capacidad de afrontamiento es insuficiente, causando un desbalance que altera su bienestar, incluso su salud. Por su parte, Fernández (2011) considera que el estrés orientado a metas es un muy buen instrumento de motivación que puede mejorar nuestro desempeño, pero también puede sumirnos en la depresión y llevarnos al suicidio. Siguiendo con esta idea el estrés en realidad es, un mecanismo natural de nuestro cuerpo, para hacer frente a una situación que conlleva cierto grado de peligro.

Arias (2012) distingue dos tipos de estrés:

* el distrés o estrés negativo, estado de tensión psíquica que se experimenta con malestar y que, como afirma Fernández (2011), es el generado por una sensación de fracaso ante un esfuerzo a realizar. Este tipo de estrés produce sufrimiento y desgaste personal, tiene sus inicios cuando el estrés aumenta mientras que se ven disminuida la salud y el rendimiento, y
* el eustrés o estrés positivo, estado de tensión psíquica que favorece laactivación necesaria para realizar numerosas actividades, esdecir, es la adecuada motivación necesaria para culminar conéxito una prueba o situación complicada a través de lageneración de un incremento en el rendimiento y la salud (Fernández, 2011).

Cuando hablamos de salud laboral nos enfrentamos igualmente a situaciones de desequilibrio o desajuste de la persona. En palabras de Mc Grath (1970, citado en Navarro, 2009) el término de estrés laboral se define como el desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas).

Rezzónico y Linares (2017) consideran que el estrés laboralcomo la reacción que puede tener el individuofrente a las exigencias y presiones laborales que no se ajustan asus conocimientos y capacidades, pocas oportunidades paratomar decisiones o ejercer control poniendo a prueba sucapacidad para afrontar la situación.

Estos mismos autores señalan que afirma que existe un factor que no siempre es tenido en cuenta y se trata del deseo del trabajador de satisfacer ciertas necesidades para un desarrollo normal a nivel físico, mental y emocional. El estrés laboral se relaciona con las características del puesto de trabajo, el clima organizacional y la motivación laboral, se manifiesta a través de signos ysíntomas psicosomáticos que afectan la salud física y mental del trabajador.

Ante estas consecuencias y teniendo como objetivo hacer una adecuada gestión del estrés laboral, se deben analizar los riesgos y las vulnerabilidades preexistentes para poder determinar cuál es la estrategia que mejor se adapte a la cultura de la organización y que ayude a su transformación. Se tendrá en cuenta cuáles criterios se deberán evaluar y cómo será la valoración de los factores psicosociales que tengan influencia en las características del puesto de trabajo y puedan generar estrés.

La OMS (2004) expresa que para evaluar el riesgo de estrés laboral espreciso responder a preguntas tales como:

* ¿Existe algúnproblema? ¿Cabe la posibilidad de que el estrés laboral estéafectando a la salud de los trabajadores?
* ¿Cómo puederesolverse el problema del estrés?
* ¿Se vigila la totalidad delsistema?

Estas interrogantes pueden ser sobre losproblemas laborales que afrontan, si consideran que susactividades pueden afectar en forma negativa a su salud o queintenten definir aspectos positivos y negativos de sus puestosde trabajo. Además de los interrogantes planteados, se sugieremonitorear la falta de asistencia al trabajo por enfermedad, larotación del personal, el rendimiento y los accidentes (Houtman, Jettinghoff&Cedillo, 2008). Lafinalidad de estos interrogantes es determinar la existencia deprácticas laborales que permitan encontrar desequilibriosimportantes.

Cuando en la organización se decida actuar frente a estas situaciones, convendría plantearse un conjunto de acciones que deberán tener el apoyo de la dirección de la organización para lograr mejorar la calidad de vida de los trabajadores

La relación que existe entre la calidad laboral y los riesgos psicosociales debe tomarse en cuenta para que, a través de instrumentos de promoción de la salud y la prevención, se logre el aumento de calidad laboral y el incremento de la realización de las personas en el entorno de la organización. (Rezzónico& Linares, 2017)

**Promoción de salud en el entorno de trabajo**

Cada vez son más los estudios que consideran que ellugar de trabajo puede ser un lugar privilegiado para laprevención de trastornos psicológicos y para promoveruna mejor salud mental.

La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en elTrabajo (2010) define la promoción de la salud en el lugarde trabajo como: el esfuerzo en común de empresarios,trabajadores y la sociedad en su conjunto por mejorarla salud y el bienestar laboral de los trabajadores.

Paraesa organización, ese esfuerzo se puede articular encuatro tipos de acciones:

1. La mejora de la organización del trabajo mediantemedidas que permitan flexibilizar la jornada laboral;flexibilizar los puestos de trabajo, por ejemplo,mediante el teletrabajo y el trabajo a domicilio; y elaprendizaje permanente mediante la rotación y ladiversificación de los puestos de trabajo.
2. La mejora del entorno de trabajo fomentando el apoyoentre compañeros, ofreciendo a los empleados laposibilidad de participar en el proceso de mejora delentorno de trabajo, y brindando alimentación sanaen los lugares de trabajo (por ejemplo, comedores,máquinas expendedoras de alimentos, etc.).
3. Fomentar la participación de los empleados enactividades saludables y actividades deportivas.
4. Fomentar el desarrollo personal ofreciendo cursossobre competencias sociales, manejo del estrés, yprogramas para evitar tabaquismo o alcoholismo.

Los ambientes saludables y la salud de los trabajadoresson condiciones esenciales para la efectividad de laspersonas y para el rendimiento de las organizaciones. En este sentido, la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2010), apunta que lapromoción de la salud en el lugar de trabajo no es solocumplir la normativa en materia de seguridad y salud enel trabajo, también se debe fomentar que las empresas einstituciones contribuyan de manera activa a la mejora dela salud mental, al bienestar y a la calidad de vida laboralde sus trabajadores, teniendo en cuenta sus necesidades,fomentando la participación en la organización, y el diseñosaludable de los lugares de trabajo.

**Referencias**

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2010). Promoción de la salud en el trabajo para los trabajadores.

Arias Gallegos, W. L. (2012). Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales. . *Revista Cubana de Salud Pública*

*38*(4), 525–535.

Díaz Naranjo, D. L. ((2011). ). Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. . *Revista CES Salud Pública, 2*(1), 80-84.

European Agency for Safety and Health at Work. (2007). Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health.

Fernández García, R. (2011). El riesgo psicosocial en una situación de crisis. . *Gestión Práctica de Riesgos Laborales: Integración y Desarrollo de La Gestión de La Prevención, 84*, 14–21.

Garrido Pinzon, J., & Uribe Rodríguez, A. F. (2011). Riesgos psicosociales desde la perspectiva de la calidad de vida laboral. . *Acta Colombiana de Psicología,, 14*(2), 27–34.

Gil Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental de Salud Publica, 29*(2), 237-241.

Houtman, I., Jettinghoff, K., & Cedillo, L. (2008). *Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo.* : World Health Organization.

Moreno Jiménez, B. (2014). Los riesgos laborales psicosociales: marco conceptual y contexto socio - económico. *ORP journal, 1*, 4-18.

Navarro Aparicio, J. (2009). Modelo de intervención psicosocial en las organizaciones frente al estrés laboral: estrategia operativa. *Medicina y Seguridad del Trabajo, 55*(215).

OIT-OMS., C. M. (1984 ). *Factores psicosociales en el Trabajo: naturaleza, incidencia y prevención.* : Oficina Internacional Del Trabajo,.

OMS. (2004). La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. . *Serie Protección de La Salud de Los Trabajadores, 3*, 1-37.

Peiró, J. M. (2004). El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. . *Univérsitas Psychológica, 3*(2), 179–186.

Rezzónico, R. C., & Linares, J. (2017). Riesgos psicosociales en el trabajo y administración del estrés laboral integrados a las estrategias de gestión de seguridad y salud ocupacional.