



DIMENSIONES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

Departamento de Prevención de Riesgos Laborales

INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL

JUNIO 2013

CONTENIDO

1. ANTECEDENTES	2
2. ¿QUÉ SON LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL?	3
3. ESTRÉS LABORAL	4
4. DESCRIPCIÓN DE LAS DIMENSIONES Y SUBDIMENSIONES PSICOSOCIALES EVALUADAS	5
4.1 DIMENSION EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS	6
4.2 DIMENSIÓN TRABAJO ACTIVO Y DE DESARROLLO DE HABILIDADES	7
4.3 DIMENSIÓN APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO	8
4.4 DIMENSIÓN COMPENSACIONES.....	9
4.5 DIMENSIÓN DOBLE PRESENCIA.....	10
5. CONCLUSIONES	10



1. ANTECEDENTES

El propósito de este documento es sensibilizar, con la pretensión de sentar las bases para la aplicación del Método SUSESO ISTAS 21, Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el trabajo.

Pese a la evidencia científica sobre estos riesgos y su origen, algunos empresarios, directivos, jefaturas, expertos en prevención de riesgos y otros, siguen sosteniendo que se trata de un problema de personalidad o de circunstancias personales o familiares. Nos proponemos desmontar los mitos sobre lo que son y no son los riesgos psicosociales. El propósito es aclarar en qué aspectos hay que centrar la acción cuando nos proponemos abordar estos riesgos en las organizaciones desde la prevención de riesgos laborales.

Desde los años sesenta, las investigaciones sobre estos factores han demostrado que el exceso de exigencias psicológicas, la falta de influencia y de desarrollo en el trabajo, la falta de apoyo social y calidad de liderazgo y las escasas compensaciones pueden ser nocivos para la salud, independientemente de la personalidad de los trabajadores o de sus circunstancias personales o familiares. Otro factor que han sido incorporados en las últimas décadas es la doble presencia que se trata de aquella situación en la que recae sobre una misma persona la necesidad de responder al trabajo doméstico y al asalariado, de manera simultánea.

El ambiente psicosocial laboral es uno de los aspectos más relevantes del trabajo en relación con la salud, en tanto que la exposición a riesgos psicosociales tiene efectos sobre la salud física y mental y la vida cotidiana de la mayoría de personas que trabajan. En su origen, estos riesgos tienen mucho que ver con una organización del trabajo demasiado basada, generalmente, en la separación radical entre el diseño y la ejecución de las tareas, entre el ser y el no ser en el trabajo. ¹

Desde la perspectiva de la defensa y promoción de la salud de las personas trabajadoras, los riesgos psicosociales deben ser identificados y eliminados o controlados, por lo que habrá que actuar sobre sus causas, la organización del trabajo. ²

El trabajo ocupa un lugar central en la vida de las personas, pudiendo ser fuente de satisfacción y bienestar en tanto aporta recursos, determina en parte la posición social, otorga sentido de pertenencia e identidad y contribuye a la percepción de la propia imagen. A la vez, dependiendo de las condiciones en las que se desarrolla, puede entrañar riesgo o tener un efecto nocivo para la salud, constituyéndose en uno de los determinantes sociales más importantes de la salud. ³

¹ “Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo”. Método ISTAS 21 (CoPsoQ). Kristensen, TS., Moncada, S. et al. 2002.

² “Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, SUSESO ISTAS 21”. (Basado en el Informe Final del Proyecto de Validación y Estandarización del ISTAS 21 (CoPsoQ) en la población Chilena, realizado por la Escuela de Salud Pública, Facultad de Medicina, Universidad de Chile. Santiago, Julio de 2009. Pp. 5.

³ Ídem. Pp. 9.

2. ¿QUÉ SON LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL?

Los factores psicosociales hacen referencia a situaciones y condiciones inherentes al trabajo y relacionadas al tipo de organización, al contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, y que tienen la capacidad de afectar, en forma positiva o negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica o social) del trabajador(a) y sus condiciones de trabajo. Por lo descrito, es importante distinguir el concepto de Factores Psicosociales con respecto al concepto de Factores de Riesgo Psicosociales y/o Riesgos Psicosociales.⁴

PSICO – SOCIAL

PSICO: porque nos afecta a través de la psique (conjunto de actos y funciones de la mente)

SOCIAL: porque su origen es social (determinadas características de la organización del trabajo)

La relación entre la organización del trabajo y la salud no parece tan evidente como la que existe entre otros factores de riesgo (el ruido, por ejemplo) y la salud. Los efectos de la organización del trabajo son más intangibles e inespecíficos, y se manifiestan a través de procesos psicológicos conocidos popularmente como «estrés» e incluyen diversos aspectos de la salud, tanto física como mental y social.⁵

Los factores de riesgo de naturaleza psicosocial son características derivadas de la organización, gestión y condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos que llamamos estrés.

⁴ "Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo". Departamento de Salud Ocupacional, División de Políticas Públicas Saludables y Promoción, Subsecretaría de Salud Pública, MINSAL, 2013

⁵ "Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo". Método ISTAS 21 (CoPsoQ). Kristensen, TS., Moncada, S. et al. 2002.

3. ESTRÉS LABORAL

“Conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización y entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación”.⁶

Se trata de:

Mecanismos emocionales: sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.

Mecanismos cognitivos: restricción de la percepción, dificultades de memoria, de concentración, de creatividad y/o de la toma de decisiones, etc.

Mecanismos conductuales: no tener ganas de hablar con nadie, de estar con gente, sentirse agobiado, infeliz, no poder dormir bien, explosiones de violencia, asunción de riesgos innecesarios, comer compulsivamente, abusar del alcohol, tabaco, café, etc.

Mecanismos Fisiológicos: reacciones neuroendocrinas. Problemas de estómago, dolor en el pecho, tensión en los músculos, dolor de cabeza, sudar más, mareos, falta de aire, etc.

EL ESTRÉS NO ES UNA ENFERMEDAD

Estos mecanismos, que denominamos estrés, pueden ser precursores de enfermedad bajo ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración, y ante la presencia o ausencia de otras intervenciones.

⁶ Comisión Europea, 2000

4. DESCRIPCIÓN DE LAS DIMENSIONES Y SUBDIMENSIONES PSICOSOCIALES EVALUADAS

Los riesgos psicosociales son condiciones de trabajo, derivadas de la organización, contenidos y tiempo del trabajo, para las que existen estudios científicos suficientes que demuestran que perjudican la salud de los y las trabajadores/as. Psico porque nos afectan a través de la psique (conjunto de actos y funciones de la mente), y social debido a que su origen es social: está en el contexto de la organización del trabajo.⁷

Se identifican cinco (5) grandes grupos de riesgos psicosociales:

a) El exceso de exigencias psicológicas del trabajo, cuando hay que trabajar rápido o de forma irregular, cuando la labor requiere que escondamos los sentimientos, callarse la opinión, tomar decisiones difíciles y de forma rápida.

b) La falta de influencia y de desarrollo en el trabajo, cuando no tenemos margen de autonomía en la forma de realizar nuestras tareas, cuando el trabajo no da posibilidades para aplicar nuestras habilidades y conocimientos o carece de sentido para

c) La falta de apoyo social y mala calidad de liderazgo, cuando hay que trabajar aislado, sin apoyo de los superiores o compañeros/as, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo.

d) Las escasas compensaciones del trabajo, cuando se falta al respeto, se provoca inseguridad contractual, se dan cambios de puesto o servicio contra nuestra voluntad, se da un trato injusto, o no se reconoce el trabajo, el salario es muy bajo, etc.

e) La doble presencia dice relación con la conciliación trabajo/familia y la corresponsabilidad parental. Las mujeres siguen realizando y responsabilizándose mayoritariamente de gran parte del trabajo doméstico y familiar. Ello implica una doble carga de trabajo si lo comparamos con los hombres.

⁷ "Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo". Método ISTAS 21 (CoPsoQ). Kristensen, TS., Moncada, S. et al. "2002; pág. 14.

4.1 DIMENSION EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS

El exceso de exigencias psicológicas del trabajo, cuando hay que trabajar rápido o de forma irregular, cuando el trabajo requiere que escondamos los sentimientos, callarse la opinión, tomar decisiones difíciles y de forma rápida, o excesivas demandas sensoriales.

Consecuencias: las altas exigencias psicológicas pueden producir estrés y fatiga y están en la base de diversas enfermedades crónicas.

SUBDIMENSIONES ⁸

EXIGENCIAS CUANTITATIVAS: ¿Puedo hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?

Se definen como la cantidad o volumen de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo, es decir, se dan cuando tenemos más trabajo del podemos realizar en el tiempo asignado. O por el contrario, con exigencias limitadas o escasas.

EXIGENCIAS COGNITIVAS: En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?

Tratan sobre la toma de decisiones, tener ideas nuevas, memorizar, manejar conocimientos y controlar muchas dimensiones a la vez. No son necesariamente ni negativas ni positivas, ya que estas exigencias pueden contribuir al desarrollo de la persona cuando favorece el aprendizaje de nuevos conocimientos y habilidades.

EXIGENCIAS EMOCIONALES: En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?

Incluyen aquellas que afectan los sentimientos, sobre todo cuando requieren capacidad para entender la situación de otras personas, que también tiene emociones y sentimientos que pueden ser transferidos y ante quienes se pueden mostrar comprensión y compasión.

EXIGENCIAS DE ESCONDER EMOCIONES: En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?

Estas exigencias del trabajo afectan tanto a los sentimientos negativos como a los positivos, pero en la práctica se trata de reacciones y opiniones negativas que el trabajador/a esconde al público, a sus colegas y jefaturas.

EXIGENCIAS SENSORIALES: ¿Su trabajo requiere atención constante?

Exigencias laborales en relación con los sentidos, que representan una parte importante de las exigencias impuestas por el trabajo y se dan cuando el trabajo requiere mucha concentración, mirar con detalle, atención constante y precisión. Se han relacionado con los síntomas somáticos de estrés, probablemente por su relación con variables ergonómicas.

⁸ "Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, SUSESO ISTAS 21". (Basado en el Informe Final del Proyecto de Validación y Estandarización del ISTAS 21 (CoPSoQ) en la población Chilena, realizado por la Escuela de Salud Pública, Facultad de Medicina, Universidad de Chile. Santiago, Julio de 2009. Pp. 19.

4.2 DIMENSIÓN TRABAJO ACTIVO Y DE DESARROLLO DE HABILIDADES

La falta de influencia y de desarrollo en el trabajo, cuando no tenemos margen de autonomía en la forma de realizar nuestras tareas, cuando el trabajo no da posibilidades para aplicar nuestras habilidades y conocimientos o carece de sentido para nosotros, cuando no podemos adaptar el horario a las necesidades familiares, o no podemos decidir cuándo se hace un descanso.

Consecuencias: Los síntomas más frecuentes son los relacionados con fatiga y estrés, principalmente cognitivo.

SUBDIMENSIONES ⁹

INFLUENCIA EN EL TRABAJO: ¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?

Es tener margen de decisión, de autonomía respecto al contenido y las condiciones de trabajo (orden, métodos a utilizar, tareas a realizar, cantidad de trabajo, etc.). Esta es una de las dimensiones más importantes de los factores de riesgo psicosocial cuando se considera cada una de las exposiciones por separado.

POSIBILIDADES DE DESARROLLO EN EL TRABAJO: ¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?

Se evalúa si el trabajo es fuente de oportunidades de desarrollo de las habilidades y conocimientos de cada persona.

CONTROL SOBRE LOS TIEMPOS DE TRABAJO: ¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?

Complementa la dimensión de influencia, con relación al control sobre los tiempos a disposición del trabajador. Esta dimensión identifica el margen de autonomía de los trabajadores/as sobre el tiempo de trabajo y de descanso, etc. El control sobre los tiempos de trabajo representa una ventaja en relación con las condiciones de trabajo, por ejemplo, decidir cuándo hacemos una pausa o podemos charlar con un compañero o compañera.

SENTIDO DEL TRABAJO: Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?

El hecho de ver sentido al trabajo significa poder relacionarlo con otros valores o fines que los simplemente instrumentales (estar ocupado y obtener a cambio unos ingresos económicos). Puede verse como una forma de adhesión al contenido del trabajo o a la profesión y supone un factor de protección frente a otras exposiciones estresantes.

INTEGRACIÓN EN LA EMPRESA: ¿Siente que su empresa tiene una gran importancia para usted?

Estrechamente relacionada con la anterior, sin embargo, se concentra en la implicación de cada persona en la empresa y no en el contenido de su trabajo.

⁹ Ídem. Pp. 19-20

4.3 DIMENSIÓN APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO

La falta de apoyo social y de calidad de liderazgo, cuando hay que trabajar aislado, sin apoyo de los superiores o compañeros y compañeras, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo.

Consecuencias: La falta o la pobreza de apoyo social es fundamental en relación con los factores estresantes, aumento de enfermedades y mayor mortalidad. La calidad de liderazgo exhibe una clara relación con la salud mental, vitalidad y estrés, por los menos en lo que se refiere a los síntomas somáticos.

SUBDIMENSIONES ¹⁰

CLARIDAD DE ROL: ¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?

Esta definición tiene que ver con una buena definición del puesto de trabajo: definición de las tareas a realizar, de los objetivos y del margen de autonomía. Si el papel a desempeñar no está bien definido puede ser un factor muy estresante.

CONFLICTO DE ROL: ¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?

Trata de las exigencias contradictorias cuando las exigencias de lo que hay que hacer entran en conflicto (ético) con las normas y valores personales generando conflictos de carácter profesional o ético.

CALIDAD DE LIDERAZGO: Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?

El papel de la dirección y la importancia de la calidad de dirección para asegurar el crecimiento personal, la motivación y el bienestar de los trabajadores. La calidad de la dirección exhibe una clara relación con la salud de los trabajadores, especialmente la salud mental.

CALIDAD DE LA RELACIÓN CON SUPERIORES: ¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?

Se refiere al hecho de recibir de superiores información adecuada y suficiente, y ayuda necesaria y oportuna.

CALIDAD DE LA RELACIÓN CON LOS COMPAÑEROS/AS DE TRABAJO: Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?

Se refiere al hecho de recibir ayuda necesaria y oportuna, junto con el sentimiento de formar parte de un grupo social.

¹⁰ Ídem. Pp. 20-21.

4.4 DIMENSIÓN COMPENSACIONES

Las escasas compensaciones del trabajo, cuando se falta al respeto, se provoca la inseguridad contractual, se dan cambios de puesto o servicio contra nuestra voluntad, se da un trato injusto, o no se reconoce el trabajo, el salario es muy bajo, etc.

Consecuencias: Existe evidencia de que la inseguridad en el empleo, la temporalidad y, en general, la precariedad laboral se relacionan con múltiples indicadores de salud, y se ha puesto especialmente de manifiesto su relación con la siniestralidad laboral.

SUBDIMENSIONES ¹¹

INSEGURIDAD RESPECTO DEL CONTRATO DE TRABAJO: ¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?

Incluye la inseguridad de las condiciones de trabajo: movilidad funcional y geográfica, cambios de jornada y horario de trabajo, salario y forma de pago y carrera profesional.

INSEGURIDAD RESPECTO DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO: ¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad?

Se refiere específicamente a la estabilidad en ciertas características del puesto de trabajo, tales como el lugar, los horarios y las tareas que se realiza.

ESTIMA: Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco.

Incluye el reconocimiento de los superiores y del esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo, recibir el apoyo adecuado y un trato justo en el trabajo. Representa una compensación psicológica obtenida de manera suficiente o insuficiente a cambio del trabajo realizado.

¹¹ Ídem. Pp. 21-22.

4.5 DIMENSIÓN DOBLE PRESENCIA

Las mujeres siguen realizando y responsabilizándose mayoritariamente de gran parte del trabajo doméstico y familiar. Ello implica una doble carga de trabajo si lo comparamos con los hombres. Además, el trabajo familiar y doméstico implica exigencias que las mujeres deben asumir de forma simultánea a las del trabajo remunerado, cuya organización puede o no permitir su compatibilización. La doble presencia se asocia a la salud mental, vitalidad, síntomas cognitivos del estrés y síntomas conductuales del estrés.

SUBDIMENSIONES ¹²

CARGA DE TAREAS DOMÉSTICAS: Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer?

Se refiere a la cantidad de trabajos domésticos y/o familiar que depende del trabajador (a).

PREOCUPACIÓN POR TAREAS DOMÉSTICAS: Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?

Corresponde a la preocupación que las tareas del trabajo doméstico y/o familiar producen en el trabajador(a).

5. CONCLUSIONES

La investigación ha aportado hasta hoy una amplia evidencia del efecto sobre la salud y el bienestar de los factores laborales de naturaleza psicosocial. Estamos hablando básicamente **del bajo control sobre el contenido de las tareas, las altas exigencias psicológicas o el bajo apoyo social** de los compañeros y de los superiores. Más recientemente, se dispone de evidencias de que la **escasez de recompensas** o compensaciones también afecta la salud. Por su parte, la dimensión de **doble presencia** dice relación con las exigencias importantes en el ámbito doméstico y familiar (ser la responsable principal y ocuparse de la mayor parte de las tareas familiares y domésticas) e inexistencia de políticas de conciliación trabajo familia y corresponsabilidad parental.

Los riesgos psicosociales en el trabajo no solo tienen consecuencias sobre la salud de las personas que trabajan, sino que además afecta negativamente al desempeño (cantidad y calidad del trabajo) y a la accidentalidad.

¹² Ídem. Pp. 21-22.