

## CAPÍTULO VII

# FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES

### Definición

Se relacionan con las circunstancias psicológicas y sociales en que el trabajador desarrolla su trabajo y recupera su fuerza productiva. Están determinados por las condiciones de trabajo, la tarea y las características individuales del trabajador. Surgen en las relaciones interpersonales deficientes entre los trabajadores con sus compañeros y jefes y entre estos y sus colaboradores. De acuerdo con el concepto referido en la Resolución 2646 de 2008 en su artículo 3, los factores de riesgo psicosocial se definen como las «condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo».

De acuerdo con Asepeyo, el objeto de estudio de la psicología es la interacción, es decir “la influencia recíproca entre individuos o entre grupos sociales que posibilitan cambios en la conducta y en las actitudes” (1991, p. 169). También pueden originarse por la inoperancia de las líneas de autoridad establecidas en la empresa y las barreras de la comunicación. También juegan papel importante las relaciones familiares y el lugar que ocupan los trabajadores en la estructura social global, en la estructura de la empresa y el nivel de afecto que reciben en cada uno de estos ambientes.

Algunos ejemplos de estos factores de riesgo son: la competencia desleal entre los trabajadores, el tráfico de influencias, la persecución, los malos entendidos y la falta de diálogo y comprensión entre los miembros de la familia. Igualmente, las condiciones físicas, el lugar de la vivienda, los diferentes medios de transporte utilizados por el trabajador para desplazarse hasta su lugar de trabajo y la distancia entre el lugar de trabajo y su sitio de vivienda.

Uno de los efectos típicos de este tipo de factores de riesgo es el estrés, del que se hablará a continuación.

## Estrés

Hans Seyle lo definió como una respuesta no específica a una demanda planteada por el organismo, es un estado de ansiedad causado por la interacción con el ambiente. Es una situación de alerta ante el futuro, la cual puede ser normal o patológica (Seyle & Solana, 1975).

Mario Timio (1983) lo definió como una reacción común del organismo ante cualquier estímulo interno o externo de una intensidad y duración tal que exige mecanismos suplementarios de adaptación y defensa para mantener el equilibrio biopsicosocial.

Ante una situación de estrés, el ser humano puede adaptarse con la implementación de sus mecanismos de defensa y en este caso vuelve a su estado inicial sin registrar problemas. Cuando no es posible esta adaptación por la intensidad del estímulo o la configuración psicósomática del individuo, se torna este estrés como nocivo.

### Reacciones ante el estrés

Ante una situación de estrés puede presentarse un enfrentamiento o una evasión. Cuando el individuo decide enfrentarlo se presenta el síndrome general de adaptación. Se denomina síndrome porque es un conjunto de signos y síntomas que afectan en forma conjunta interdependiente a todo el organismo; general porque afecta las diversas partes del cuerpo, y de adaptación porque requiere un ajuste de todo el organismo (Peiró & Salvador, 1993, p. 20- 22).

### *Causas del estrés*

- Cambios ambientales y tecnológicos rápidos: hacen que el individuo implemente en forma continua sus mecanismos de adaptación.
- Modificación del papel personal, tanto en la vida familiar como en la empresa y la sociedad.
- Problemas en la relación con grupos, la familia, la institución laboral y la comunidad.
- Polivalencia de roles cuando la misma persona debe desempeñar varias actividades tanto laborales como familiares, que es el caso típico de la mujer trabajadora.
- Problemas psicológicos: los diferentes conflictos producidos por el entorno laboral y social llevan a la agresividad y a la angustia.
- Conflictos sociales, económicos y políticos que se presentan a nivel nacional; reacciones

inquietantes, de inseguridad, de violencia y de miedo, que se generan a nivel de toda la población.

### *Consecuencias*

Pueden ser favorables si aumenta el grado de automotivación. Esto ocurre cuando el estrés es normal. Si el estrés es patológico, se producen los siguientes cambios en dos grupos para el trabajador y para la empresa:

#### *Para el trabajador*

- Subjetivos: ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, fatiga, frustración, culpabilidad, irritabilidad, mal humor, melancolía, poca autoestima, nerviosismo y soledad.
- Conductuales: propensión a sufrir accidentes, drogadicción, aumento en la ingestión de agua, anorexia (falta de apetito), alcoholismo, tabaquismo, excitabilidad, afectación del habla, inquietud y temblor.
- Cognoscitivos: incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos, hipersensibilidad y bloqueo mental.
- Fisiológicos: aumento de catecolaminas, que son las hormonas secretadas por las glándulas suprarrenales: adrenalina y noradrenalina, en sangre y orina; aumento de azúcar en la sangre, aumento de la frecuencia cardíaca, hipertensión, sequedad de la boca, sialorrea (exceso de salivación), sudoración excesiva, sensación de nudo en la garganta, dificultad respiratoria, dilatación de la pupila y disminución de la sensibilidad en las partes distales periféricas del cuerpo,

#### *Para la empresa*

- Organizacionales: ausentismo laboral, relaciones laborales conflictivas, disminución de la productividad, aumento de accidentes, clima organizacional alterado, insatisfacción, deterioro de la calidad del servicio.

En síntesis, el estrés produce un rompimiento en el equilibrio orgánico, altera los procesos de recambio, metabolización y las funciones vitales, lo cual tiene implicación en las alteraciones cardiocirculatorias entre las que se pueden mencionar, arritmias, angina de pecho e infartos coronarios, los cuales también deben considerarse como enfermedades laborales, como se muestra en la Figura 9.

Las alteraciones orgánicas mencionadas afectan la parte psicológica y producen toda la gama de enfermedades mentales tan difíciles de manejar en nuestro medio. Así mismo, el

estrés laboral, la alteración ocupacional de este siglo, conduce al envejecimiento prematuro y a la muerte repentina.

Por tal razón, lo más importante es construir un ambiente laboral, familiar y social que favorezca la salud integral y le permita al trabajador recrearse con su trabajo y disfrutarlo.

PARA EL TRABAJADOR	PARA LA EMPRESA
<ul style="list-style-type: none"><li>-Emocionales</li><li>-Actitudinales</li><li>-Conductuales</li><li>-Psicosomáticas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>-Insatisfacción</li><li>-Abandonos</li><li>-Absentismo</li><li>-Deterioro de la calidad del servicio</li></ul>

Figura 9. Cosecuencias del estrés

### *Métodos de control*

Se presenta un listado de acciones por realizar:

#### *En la familia*

Favorecer el diálogo, escuchar con interés y respeto al otro, al tiempo que se debe fomentar la comunicación de los sentimientos, problemas, inquietudes, aspiraciones y planes tanto personales como familiares.

Permitir la recuperación de la fuerza productiva, mediante el establecimiento de unas condiciones que permitan la nutrición, la recreación y el descanso.

Disponer de ambientes físicos agradables y confortables que posibiliten la satisfacción de las necesidades básicas: educativas, culturales, de pertenencia a grupos y la autorrealización.

En conclusión, se espera que la familia sea la primera escuela del niño, donde se acoge la vida y se dirigen, encaminan, forman, desarrollan y perfeccionan las facultades intelectuales y las competencias de los hijos para que sean buenos ciudadanos y buenos trabajadores, a través del buen ejemplo.

De esta forma y con el concurso de unas condiciones favorables para el desarrollo de la vida humana, se formarán trabajadores seguros, capaces y con gran fortaleza para enfrentar los desafíos de la vida.

### *En la empresa*

Lograr que los trabajadores mantengan buenas relaciones interpersonales entre ellos, con los jefes y estos últimos con el personal a su cargo.

Hacer de la supervisión un mecanismo que oriente al trabajador para realizarse y realizar cada vez mejor y con mayor satisfacción su tarea en el proceso productivo.

Capacitar al trabajador en varias operaciones dentro del proceso de producción, con el fin de permitirle una rotación, evitando así la monotonía en el trabajo.

Establecer los métodos de control de los diversos factores de riesgo, detectados de acuerdo con el flujo de producción de la empresa.

Proporcionar un ambiente de trabajo agradable, armónico y seguro, con un buen contraste de colores, iluminación y ausente de ruido molesto para el trabajador. Esto permitirá mayor motivación para la ejecución de la labor diaria.

Valorar, estimular y reconocer los logros de los trabajadores a todo nivel, mediante incentivos favorables como becas, viajes, permisos, sin crear un ambiente de inconformismo en el interior del grupo.

Ofrecer al trabajador la inducción, adiestramiento, capacitación y desarrollo necesario para que se pueda desempeñar en forma eficaz y segura en las labores que se le encomiendan.

Realizar actividades deportivas, culturales y sociales que promuevan la integración de los trabajadores y sus familias con la empresa.

En lo posible, las organizaciones deben facilitar el desplazamiento de sus trabajadores desde su lugar de domicilio hasta el sitio de trabajo y viceversa.

Así mismo se deben ofrecer préstamos para vivienda y desarrollo personal y familiar.

La familia y la empresa están inmersas en la sociedad. Colombia presenta serias dificultades: dependencia económica, desigualdad social, enfrentamientos sociales, inseguridad, altas tasas de desempleo, falta de una política educativa y sanitaria acorde con las necesidades, falta de recursos financieros que permitan la ejecución de los planes sociales. En resumen, para llevar a la realidad lo que se promulga en la Constitución de 1991, es necesario sanear la sociedad.

De igual manera, los sistemas educativo, sanitario, de transporte y de vivienda, imposibilitan el control real de los factores de riesgo psicolaboral. La contaminación de los recursos

naturales, la imposibilidad de que el saneamiento ambiental llegue a todos los rincones de Colombia y el aumento incontrolado del costo de la canasta familiar, impiden que el trabajador disponga de recursos básicos como agua potable, medio ambiente saludable y acceso a los alimentos básicos, lo cual afecta la reposición de su fuerza de trabajo, generándole enfermedades psicosomáticas. No se debe agravar la situación en los escenarios laborales.

Las fases que presenta el síndrome general de adaptación son las siguientes:

- **Alarma:** en este momento la hipófisis estimula la producción de adrenocorticotropina, hormona que estimula el funcionamiento de las glándulas suprarrenales para que produzcan adrenalina. Esta sustancia hace que el sistema muscular metabolice gran cantidad de carbohidratos, lo cual lleva a que en el hígado se aumenten los niveles de glucosa y quede listo el organismo para iniciar la acción. Paralela a esta situación se presenta el aumento de la frecuencia respiratoria, de la frecuencia cardíaca y de los niveles de colesterol. Hay una disminución del proceso digestivo.
- **Resistencia:** se presenta cuando el agente «estresor» es duradero, en este momento se incrementan los mecanismos de alarma.
- **Agotamiento:** ocurre cuando se acaba la energía adaptativa y se vuelve nuevamente a la situación de alarma. En este momento se transfiere la resistencia a otros órganos y el estrés se convierte en nocivo y crónico.
- Para que el estrés no llegue a causar efectos nocivos en la salud del trabajador, es necesario que la situación estresante se resuelva en la fase de alarma.

Factores de riesgo psicosociales intralaborales

- **Gestión organizacional:** son los aspectos para la organización del recurso humano, se incluye el estilo de mando, las modalidades de pago y de contratación, la participación, el acceso a actividades de inducción, capacitación, servicios de bienestar social, mecanismos de evaluación de desempeño, estrategias para el manejo de los cambios (Ministerio de la Protección Social, 2008).
- **Características de la organización del trabajo:** son las formas de comunicación, tecnologías, la modalidad de organización del trabajo, demandas cualitativas y cuantitativas. Cuando las tareas no se distribuyen en forma equitativa, se genera descontento y desmotivación entre los trabajadores.
- **Condiciones de la tarea:** se incluye carga mental (nivel de actividad mental necesario para desarrollar un trabajo), contenido mismo de la tarea, demandas emocionales, especificaciones de sistemas de control y definición de roles.

- Sobrecarga laboral en determinado tiempo: se presenta cuando las empresas, ante la necesidad de atender ocasionalmente un incremento en la demanda de sus productos, establecen como mecanismo, trabajo extra e incentivos económicos, situación que genera mayor consumo de la fuerza de trabajo y por ende, mayor desgaste biosicofisiológico.
- Infracarga de trabajo: en esta situación el individuo siente defraudadas sus aspiraciones de realizar un trabajo determinado que le reportaría más beneficios económicos y de prestigio.
- Medio ambiente laboral: el ruido, la vibración, el hacinamiento, las altas temperaturas, hacen que el trabajador realice un sobreesfuerzo para ejecutar sus labores, con el fin de lograr la concentración y productividad requerida.
- Relación persona-tarea: es la evaluación de las capacidades y habilidades que tiene una persona en relación con las demandas de la tarea, los niveles de iniciativa y autonomía que le son permitidos, así como la identificación del trabajador con la tarea asignada.
- Jornada de trabajo: tiempo en horas para realizar las labores asignadas de acuerdo con su área y cargo, sin tener en cuenta las horas para la alimentación o pausas durante el trabajo. Horario nocturno, diurno o por turnos, horas extras mensuales, duración y descansos semanales.
- Beneficios: tipo de beneficios recibidos por parte de la empresa en cuanto a bienestar, deporte, vivienda, educación, recreación.
- Temor de no hacer bien ni en el tiempo debido el trabajo: un ejemplo clásico se presenta cuando la producción es a destajo, debido a que en este caso, el trabajador devenga su salario de acuerdo con el número de productos que elabore y a la precisión que logre en cada uno de estos.
- Temor a llamados de atención cuando la supervisión es intransigente. Esta situación surge cuando la supervisión se hace de una manera hostigante y los llamados de atención se hacen verbales o escritos, delante de los compañeros de trabajo y sin ningún componente formativo.
- Temor a trabajos peligrosos: algunos procesos de producción conllevan actividades bastante riesgosas que ponen en peligro la vida del trabajador. Esta situación genera, también, estrés en la familia, la cual está constantemente preocupada por la suerte del trabajador en su oficio. Un ejemplo lo constituyen las labores de vigilancia, construcción y los trabajos en alturas, debido a que en forma constante el trabajador está expuesto a riesgos de incendio, explosión y caídas, que pueden afectar en forma grave su salud.

- Temor a la imposibilidad de rendir en forma similar a los otros. Las diversas experiencias y antigüedad hacen que los trabajadores que llevan más tiempo en la empresa superen a los nuevos en su productividad, lo cual lleva a estos últimos a sentirse inferiores en relación con sus compañeros.
- Inestabilidad laboral: esta situación produce inseguridad al trabajador, lo cual le genera desconcierto, impidiéndole cumplir sus planes a medio y largo plazo, e imposibilita la satisfacción de las necesidades básicas.
- Aislamiento: genera sentimientos de culpa, complejo de inferioridad, incapacidad para alternar con otros y disminución de la autoestima.
- Presión de los compañeros para no superar los límites de producción ya impuestos por ellos. En este caso, si uno de los trabajadores tiene la posibilidad de mejorar su productividad, en forma inmediata es criticado por los demás, quienes le imponen el ritmo de trabajo establecido por ellos.
- Retribución inequitativa: cuando el trabajo no permite satisfacer las expectativas del trabajador en el ámbito laboral y familiar, se produce inconformismo, apatía, adinamia y desinterés, que llevan a la disminución de la productividad.
- Conflicto entre no querer trabajar y tener que hacerlo. Muchas veces el trabajador se ve obligado a laborar para poder sobrevivir y conseguir el sustento de su familia, sin existir ninguna otra motivación para el desarrollo de su trabajo.

#### Factores psicosociales extralaborales

- Utilización del tiempo libre: actividades realizadas fuera del trabajo, en general oficios domésticos, recreación, deporte, educación y otros trabajos.
- Tiempo de desplazamiento y medios de transporte: es el medio utilizado para llegar a su sitio de trabajo y de este a su sitio de vivienda y el tiempo de recorrido.
- Pertenencia a redes de apoyo social: grupos a los que se pertenece para sentir apoyo y confianza (familia, grupos deportivos, sociales, religiosos, comunitarios, salud).
- Características de la vivienda: estrato, tipo de pertenencia, acceso a vías y servicios públicos (Ministerio de la Protección Social, 2008).