

RIESGOS PSICOSOCIALES; NUEVOS RIESGOS EMERGENTES EN EL CONTEXTO DE UN MUNDO GLOBALIZADO

JORDI SERRA PALLISA

Licenciado en Psicología.

Director del Área de Psicociología de la Prevención.

Dirección de Seguridad e Higiene de ASEPEYO.

ÍNDICE

1.- Introducción

2.- La Globalización y sus consecuencias

3.- El impacto de los riesgos psicosociales

4.- Los Riesgos Psicosociales derivados de la Globalización

4.1.- Insatisfacción Laboral

4.2.- Estrés Laboral

4.3.- Burn Out o "síndrome de estar quemado"

4.4.- Violencia Laboral

5.- Consecuencias de los riesgos psicosociales

6.- Conclusiones

7.- Referencias Bibliográficas

8.





Los riesgos de la Globalización desde el punto de vista de la prevención, se derivan de la necesaria implantación, por parte de las empresas, de una serie de nuevas formas de organización del trabajo que les permitan mantener su nivel de competitividad en un mundo basado en mercados transnacionales y en la utilización de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, entendidas como valor fundamental de la economía.

1.- INTRODUCCIÓN

¿Son realmente nuevos los riesgos psicosociales? Ésta quizá sea una pregunta clave que deberíamos formularnos para tratar de comprender el auténtico alcance de estos riesgos. Problemas sobre el contenido del trabajo, o sobre el nivel de esfuerzo necesario para desarrollarlo, o sobre los horarios de trabajo (incluso antes más que ahora), no son nuevos sino que existen desde el principio de la revolución industrial, aunque no en la misma medida que en la actualidad.

Por tanto, ¿a qué se debe la emergencia que han experimentado los riesgos psicosociales en los últimos años?, es tal vez una cuestión de "modas".

La problemática psicosocial existía, y por supuesto, existe. Sin embargo hasta hace relativamente poco tiempo estaba oculta, ya que debido al tipo de trabajo realizado no parecía tan relevante como la derivada de otros riesgos. La prevención de riesgos laborales se ocupaba, en aquel momento, de problemas más acuciantes como los riesgos higiénicos y los de seguridad.

En la actualidad se han producido una serie de fenómenos, que describiremos a continuación, que han propiciado que los riesgos psicosociales, que ya existían, hayan pasado al primer plano del riesgo laboral.

Esto no significa que aunque, actualmente, los riesgos psicosociales hayan adquirido un nivel de relevancia destacado podamos olvidar las consecuencias que en las empresas siguen teniendo los riesgos higiénicos y de seguridad, con una declaración de enfermedades profesionales cada día más creciente y con índices de siniestralidad todavía demasiado elevados.

De todas maneras no podemos dejar de reflexionar sobre, ¿cuáles son esos fenómenos que han hecho emerger la problemática psicosocial en las empresas? La respuesta a esta cuestión la podemos encontrar, fundamentalmente, en la aparición de un nuevo concepto de sociedad y por tanto, también, en una nueva concepción empresarial.

Por un lado, la evolución que ha experimentado la sociedad se debe a, entre otras cosas que veremos posteriormente, el desarrollo de la tecnología que ha facilitado la transmisión rápida y eficaz de la información y de la comunicación. Este hecho ha permitido que las distintas naciones del mundo estén más cerca unas de otras y puedan mantener relaciones de todo tipo (económicas, políticas, sociales, etc.) de forma global, rápida y eficaz. A esta nueva forma de relacionarse se la ha



denominado Globalización, fenómeno sobre el que profundizaremos en los siguientes apartados.

Por otro lado, esta nueva forma de relacionarse se ha trasladado, como no podía ser de otra manera, al ámbito empresarial. Se han generado nuevas exigencias, nuevas demandas laborales que han provocado que, también las empresas, se hayan visto obligadas a adaptarse a este proceso de Globalización lo que ha propiciado el surgimiento de nuevas formas de organización del trabajo.

Todo cambio evolutivo presenta al mismo tiempo beneficios y problemas derivados de la propia evolución. Está claro que la Globalización ha aportado beneficios, sin embargo debemos plantearnos, también, sus posibles riesgos.

Aunque no es el motivo de este artículo simplemente por citar algunos de ellos: poca o nula responsabilidad (moral o económica) de las empresas para con los países sobre los que ubican los centros de producción, decisiones que se toman a miles de kilómetros de donde van a tener su efecto, las grandes empresas se convierten en más poderosas que los gobiernos de los países, la deslocalización de las industrias nacionales arraigadas, etc.

Del mismo modo, las nuevas formas de organización del trabajo es evidente que aportan beneficios a las empresas (rapidez, interconectividad, internacionalización...), pero al igual que en el caso

anterior, también llevan asociados algunos riesgos. Las características y el entorno económico donde éstas se desarrollan fomentan niveles de presión laboral que se traducen en tensiones psicológicas para los trabajadores y de ahí surgen los riesgos psicosociales. A lo largo de este artículo analizaremos cuáles son estos riesgos.

Para finalizar esta introducción podemos retomar, ahora, la pregunta formulada inicialmente, que a partir de lo ya comentado, nos permite llegar a la conclusión que los riesgos psicosociales quizá no sean del todo nuevos, pero sí se sitúan en un contexto social y empresarial distinto que ha posibilitado su emergencia, por tanto la manera de encarar su problemática deberá ser también distinta, es decir acorde con los nuevos tiempos.



2.- LA GLOBALIZACIÓN Y SUS CONSECUENCIAS

El contexto social, político y económico en el que está inmersa la sociedad actual ha propiciado una concepción globalizada del mundo que ha contribuido a fomentar, en el ámbito empresarial, la aparición de nuevas formas de organización del trabajo a las que las empresas han tenido que adaptarse para no quedar atrás en su interés por obtener la máxima rentabilidad en sus negocios.

Este contexto ha permitido desarrollar el fenómeno conocido como Globalización que consiste en una interdependencia económica, política y social del conjunto de los mercados y las empresas del mundo, provocada por tres factores principales:

- el aumento del volumen y la variedad de las transacciones transfronterizas de bienes, servicios y capital,
- la acción combinada de las nuevas tecnologías de la información y comunicaciones,
- y, finalmente, la apertura de los mercados de capital.

Como decíamos anteriormente el fenómeno de la Globalización ofrece oportunidades pero también entraña riesgos (Figura 1). Estos riesgos, desde el punto de vista de la prevención, se derivan de la necesaria implantación, por parte de las empresas, de una serie de nuevas formas de organización del trabajo que les permitan mantener su nivel de competitividad en un mundo basado en mercados transnacionales y en la

utilización de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, entendidas como valor fundamental de la economía.

Estas nuevas formas de organización representan una nueva concepción del trabajo basado en características como:

- Se impone la utilización de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en el lugar de trabajo. Esto facilita la desaparición del puesto de trabajo tradicional y permite la entrada en escena de nuevas formas de trabajo a distancia, donde no es necesaria una ubicación fija (teletrabajo, trabajo en casa,...), y altera el papel del trabajador frente a los instrumentos de trabajo, disminuyendo la actividad manual y la fuerza física y aumentando el trabajo de tipo mental.
- A raíz de lo anterior se hace

Todo cambio evolutivo presenta al mismo tiempo beneficios y problemas derivados de la propia evolución. Está claro que la Globalización ha aportado beneficios, sin embargo debemos plantearnos, también, sus posibles riesgos.

necesaria la instauración de nuevos modelos de desarrollo del trabajo: individualización del trabajo, trabajo autoprogramable y trabajo en equipo, ya que la evolución de las nuevas tecnologías determina el tipo de puesto de trabajo.

- Las grandes organizaciones disminuyen su tamaño, tienden a reducir su tradicional estructura piramidal y se hacen más planas, más pequeñas y más especializadas (fenómeno conocido como Downsizing). Este hecho



Figura 1.- Consecuencias de la Globalización.

implica que los trabajadores adquieran mayor valor en cuanto a su experiencia y mayores niveles de responsabilidad.

- El anterior fenómeno supone la exigencia de introducir cambios en los modos de empleo a partir de la implantación de nuevas formas contractuales como: la externalización empresarial, la subcontratación, el trabajo temporal, etc. Cuanto más se reduce el volumen de la empresa mayor necesidad habrá de buscar el soporte necesario en el exterior.

- Establecimiento de nuevas pautas del horario laboral basadas en la demanda continua del mercado de bienes y servicios durante las 24 horas. Ello implica la organización de turnos de trabajo y horas laborales fuera del horario habitual.

- Como consecuencia de lo anterior se produce un aumento de la demanda de flexibilidad laboral y a raíz de ello se incrementan las dificultades para una adecuada conciliación de la vida familiar y laboral.

- Se produce un notable aumento de la población activa en el sector servicios. La característica predominante es que la información, los conocimientos y la creatividad son factores cada vez más importantes para la creación de valor en este sector.

- Hay un evidente envejecimiento de la población trabajadora, ya que la vida productiva de las personas cada vez es más extensa. Se estima que en el año 2030 el 20 % de los trabajadores, del mundo industrializado, superará los 50 años.

- Las corrientes migratorias de los países más desarrollados hacia los más desarrollados producen un aumento en la población laboral de trabajadores inmigrantes, desconocedores en la mayoría de ocasiones de la cultura e idioma del país de acogida.



- Las empresas multinacionales se encuentran con la necesidad de adaptar sus sistemas y procedimientos a culturas distintas a las que fueron creadas, necesitando para ello conocer los valores hacia el trabajo específicos de cada nación donde se ubican.

Los riesgos psicosociales quizá no sean del todo nuevos, pero sí se sitúan en un contexto social y empresarial distinto que ha posibilitado su emergencia, por tanto la manera de encarar su problemática deberá ser también distinta, es decir acorde con los nuevos tiempos.

Esta nueva concepción del trabajo, fundamentada en las características anteriores, supone para los trabajadores un aumento en los niveles de presión laboral basada en el aumento de la carga de trabajo, la urgencia que se requiere en la realización de los trabajos, la elevación de los ritmos de trabajo, mayores niveles de responsabilidad, etc. que pueden acarrear, en determinadas

circunstancias, la generación de tensiones psicológicas con consecuencias tanto a nivel empresarial como individual.

Este incremento de la presión ha permitido la manifestación de aquellos riesgos laborales, antes ocultos, y que denominamos riesgos psicosociales, basados en las relaciones que se establecen entre la organización del trabajo y los recursos, capacidades y habilidades de las que disponen los trabajadores para afrontarla, que son capaces de generar entornos organizativos disfuncionales, y que, además, pueden tener repercusiones para la seguridad y salud de los trabajadores.

Las nuevas tecnologías, las nuevas formas de organización del trabajo y la nueva economía es posible que ayuden a reducir los denominados riesgos "clásicos" (Seguridad e Higiene) debido a la innovación y al desarrollo industrial pero, es evidente, que también pueden provocar nuevos problemas.

Tal y como apuntaba ya Paracelsus, físico del siglo XVI "El establecimiento de nuevas prácticas laborales aumenta las posibi-



lidades de que surjan nuevos riesgos para la seguridad y la salud (o que algunos de los peligros existentes se vuelvan mayores)".

3.- EL IMPACTO DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

Existe una demostración palpable de que los riesgos psicosociales han adquirido relevancia en el campo de la prevención, que no es otra, que los estudios al respecto realizados por instituciones de reconocido prestigio, tanto a nivel laboral como en prevención de riesgos laborales.

Vamos a citar, a continuación, una serie de ejemplos mediante los cuales podemos determinar el impacto que en la actualidad están teniendo los riesgos psicosociales.

A nivel europeo, la "IV Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo" elaborada por la Fundación Europea para la mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo de Dublín muestra los siguientes datos:

- El 5 % de la población trabajadora europea declara haber sufrido acoso psicológico en el trabajo durante el año anterior a la encuesta.
- El 18 % de los trabajadores no se sienten satisfechos con su trabajo.
- El 22 % de los trabajadores declaran tener síntomas de estrés laboral.

Por otro lado, a nivel del estado español, la V Encuesta Nacional sobre las Condiciones de

Las grandes organizaciones disminuyen su tamaño, tienden a reducir su tradicional estructura piramidal y se hacen más planas, más pequeñas y más especializadas (fenómeno conocido como Downsizing). Este hecho implica que los trabajadores adquieran mayor valor en cuanto a su experiencia y mayores niveles de responsabilidad.

Trabajo en España, elaborada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, revela una serie de datos que vienen a demostrar el creciente aumento que están experimentando los riesgos psicosociales en nuestro entorno laboral.

En la encuesta se constata que un 15,4 % de los trabajadores presentan molestias relacionadas con los riesgos psicosociales y un 5,3 % presentan síntomas evidentes de estrés laboral. Además, se encuentran significativos porcentajes sobre síntomas psicósomáticos posiblemente derivados de riesgos psicosociales como: Cefaleas 14,1 %, Alteraciones del sueño 14,5 %, Bajo estado de ánimo 6,6 %, Cansancio crónico 12,3 %, etc.

Según el Barómetro Cisneros V, estudio específico sobre el acoso psicológico en el trabajo en España, desarrollado por la Universidad de

Alcalá de Henares, un 17 % de la población trabajadora (2,3 millones de personas) manifiesta ser objeto de acoso psicológico en el trabajo.

Según el Instituto de Estudios Laborales de ESADE (Escuela Superior de Administración y Dirección de Empresas, de Barcelona), en un estudio realizado sobre las condiciones de los médicos de atención primaria, el 87 % de la muestra encuestada declara haberse encontrado en algún momento en situación de Burn Out.

Por último, y para concluir esta aportación de datos, podemos mencionar que, según la OMS



(Organización Mundial de la Salud, de Ginebra), se considera que un 10 % de las bajas laborales en todo el mundo pueden atribuirse al estrés laboral.

En primer lugar cabe decir que con estos datos no se pretende generar ningún tipo de alarma, ya que, en cierto modo, podrían llegar a ser cuestionados, dado que en las primeras encuestas, probablemente, no se insistía tanto en aspectos psicosociales como se hace ahora.

De todas formas, y a pesar de ese posible cuestionamiento, estos datos no dejan de constatar una realidad. Incluso teniendo en cuenta que, en las encuestas actuales se investigan más estos aspectos, los datos obtenidos nos muestran un considerable volumen de esta problemática, lo que nos puede llevar a hacer pensar que los nuevos sistemas de organización del trabajo, derivados de la concepción globalizada del mundo, exigen mayores niveles de esfuerzo psíquico, lo que contribuye al aumento de los riesgos psicosociales.

La nueva concepción del trabajo supone para los trabajadores un aumento en los niveles de presión laboral basada en el aumento de la carga de trabajo, la urgencia que se requiere en la realización de los trabajos, mayores niveles de responsabilidad, etc. que pueden acarrear, en determinadas circunstancias, la generación de tensiones psicológicas con consecuencias tanto a nivel empresarial como individual.

4.- LOS RIESGOS PSICOSOCIALES DERIVADOS DE LA GLOBALIZACIÓN

Como ya se ha comentado anteriormente algunos de los problemas generados por el fenómeno de la Globalización, sobre todo en el campo de la prevención, son los que, de forma genérica, se denominan riesgos psicosociales.

Por tanto, sería conveniente, para empezar, establecer una definición, que aclare qué se entiende por riesgos psicosociales, desarrollada por organismos de reconocido prestigio.

Según el Comité Mixto de la OIT-OMS, los riesgos psicosociales en el trabajo consisten en “las interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones organizativas por una parte; y por la otra, las capacidades del trabajador, su cultura, sus necesidades y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”.

Por otro lado, según la Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo, OSHA, por factor de riesgo de origen psicosocial se entiende todo “aspecto de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tiene la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores”.

En resumen, los riesgos psicosociales son aquéllos que derivan de las relaciones que se establecen entre, por un lado, las carac-

terísticas de la organización del trabajo y, por otro, las capacidades, habilidades y recursos de los que disponen los trabajadores para desarrollar su trabajo adecuadamente. Cuando estas relaciones no son adecuadas pueden influir en la salud, el rendimiento y la seguridad.

A partir de la definición anterior vamos a desarrollar una clasificación, desde el punto de vista de la prevención, de los distintos riesgos psicosociales que se pueden producir en la empresa. Ésta no trata de ser una clasificación exhaustiva sino una forma de recoger los principales riesgos y sus características fundamentales.

4.1.- INSATISFACCIÓN LABORAL

Se entiende por insatisfacción laboral al fenómeno de descontento y rechazo del trabajo, provocado tanto por factores derivados de la inadecuada organización del trabajo como por factores personales, que puede dar lugar a alteraciones de la salud tanto física como psicológica. Dicho de forma más simple sería el grado de malestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo.

Como ha quedado de manifiesto en la IV Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo, la insatisfacción laboral es uno de los riesgos psicosociales más relevantes derivados de las nuevas formas de organización del trabajo. La incapacidad de los trabajadores para desarrollar adecuadamente su trabajo frente a las exigencias del mismo (aumento de carga de trabajo, mayor velocidad de realización de las operaciones, turnicidad, etc.) produce un sentimiento de malestar y



de frustración laboral por no poder alcanzar las expectativas depositadas en el trabajo que les lleva a la insatisfacción.

La insatisfacción puede estar originada por multiplicidad de factores, cada uno de los cuales contribuirá de forma parcial o total a la aparición de la insatisfacción. Éstos se agrupan en cinco factores específicos, cada uno de éstos puede tener, por sí mismo, suficiente entidad para ser considerado como la fuente principal del riesgo.

4.1.1.- INSATISFACCIÓN DERIVADA DE FACTORES ORGANIZATIVOS DE LA ESTRUCTURA DE LA EMPRESA

Se define la estructura de la empresa como el sistema de relaciones que organiza los distintos factores que la componen en función de un principio unificador que los ordena jerárquicamente. Se consideran factores organizativos de la estructura de la empresa que contribuyen a la generación de insatisfacción laboral a los siguientes:

- Procesos de comunicación formal en la empresa. La comunicación sobre los objetivos, funciones, tareas, etc., es un elemento clave para el adecuado funcionamiento de la empresa, además de fomentar la implicación de sus miembros respecto a ella.

- Relaciones jerárquicas. Estilos de Mando - Supervisión. Dependiendo del estilo de mando adoptado se pueden generar situaciones de tensión que afecten a las relaciones tanto profesionales como personales.

- Posibilidades de promoción profesional. La expectativa de promoción constituye un importante incentivo laboral para los miembros de la organización, además de fomentar su desarrollo tanto personal como profesional.

- Inestabilidad laboral. La incertidumbre respecto a la continuidad en el puesto de trabajo es fuente constante de estados de tensión y de ansiedad en el personal. Fenómenos como la

deslocalización industrial contribuyen a estos estados.

4.1.2.- INSATISFACCIÓN DERIVADA DEL DISEÑO Y CONTENIDO DEL TRABAJO

Otros factores que contribuyen a la insatisfacción laboral son los aspectos de diseño y contenido del trabajo. Éstos permiten dotarlo del nivel de significado necesario para quien lo desarrolla, permiten la utilización de las habilidades y capacidades de los trabajadores y, por último, permiten el sentimiento de utilidad tanto para la empresa como para el trabajador. Factores de diseño y contenido del trabajo son los siguientes:

- Diseño de la Tarea. Las tareas deben diseñarse de forma que permitan la sensación de utilidad para la organización, para los trabajadores que la integran y para la sociedad, además de ofrecer la posibilidad de aplicar y desarrollar los conocimientos, capacidades y habilidades de los trabajadores.

Existe una demostración palpable de que los riesgos psicosociales han adquirido relevancia en el campo de la prevención, que no es otra, que los estudios al respecto realizados por instituciones de reconocido prestigio, tanto a nivel laboral como en prevención de riesgos laborales.

- Definición de competencias (conflicto y ambigüedad de rol). Los puestos de trabajo deben tener perfectamente definidas cuáles son sus funciones, sus

tareas y responsabilidades. Cuando esto no sucede se pueden plantear situaciones de ambigüedad o conflicto entre los roles que debe desempeñar cada uno dentro de la organización.

- Nivel de Autonomía - Capacidad de decisión. Es el grado de libertad e independencia que tienen los individuos para organizar el trabajo y los medios y métodos a utilizar, es decir la posibilidad de tomar decisiones respecto a su desarrollo. Cuando ésta no se contempla las consecuencias pueden ser un empobrecimiento de las capacidades, falta de motivación y descenso de la autoestima.

- Importancia del trabajo. Nivel de relevancia que tiene para el trabajador y para otros (compañeros, mandos) la realización de un determinado trabajo.

- Nivel motivacional. Cumplimiento de las expectativas profesionales en base a los objetivos planteados por el propio trabajador y por la empresa.

4.1.3.- INSATISFACCIÓN DERIVADA DE LA CARGA MENTAL

Se ha comentado, anteriormente, que una de las consecuencias de las nuevas formas de organización del trabajo, derivadas de la Globalización, es el aumento de la carga de trabajo y que, además, esta carga se orienta hacia un tipo de exigencia más psíquica. La masiva utilización de las tecnologías de la información y comunicación, entre otras razones, origina el riesgo psicosocial de la carga mental.

Se define la carga mental como el nivel de esfuerzo intelectual que debe realizar un trabajador para satisfacer las demandas del trabajo relacionadas con la utilización de las funciones superiores (percepción, memoria, razonamiento) del sistema nervioso central.

La consecuencia de un nivel de esfuerzo inadecuado es la fatiga mental que consiste en la progresiva disminu-

Según la Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo, OSHA, por factor de riesgo de origen psicosocial se entiende todo "aspecto de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tiene la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores".

ción de la capacidad de respuesta ante grandes exigencias (de intensidad o de duración) de esfuerzos de tipo cognitivo (atencional, de memoria, etc.) acompañadas de una sensación subjetiva de agotamiento.

Los factores básicos a tener en cuenta sobre la carga mental son:

- Complejidad y cantidad de información que debe procesarse.
- Presión y organización sobre el tiempo para el desarrollo de la tarea.
- Nivel de atención.

4.1.4.- INSATISFACCIÓN DERIVADA DE LA ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO

Otro de los riesgos que subyacen a las nuevas formas de organización del trabajo derivadas de la Globalización son las nuevas pautas en los horarios de trabajo. Éstos deben adaptarse a las necesidades continuas de servicios, de modo que se originan problemas procedentes de la tur-





nicidad, la falta de descanso, la aceleración de los ritmos de trabajo, etc.

La problemática aparece cuando no se puede optimizar la correspondencia necesaria entre la relación fatiga-descanso y los horarios de trabajo, la duración de las jornadas, el establecimiento de las pausas adecuadas y los ritmos de trabajo.

4.1.5.- INSATISFACCIÓN DERIVADA DE LAS RELACIONES PERSONALES EN EL TRABAJO

El ser humano es un ser social por naturaleza, por tanto, en el entorno laboral, como en los demás ámbitos de la vida de la persona, debe poder establecerse un marco para las relaciones interpersonales, ya que cumplen funciones fundamentales para el desarrollo de la dimensión social de la persona (pertenencia a grupos, estatus, identificación social, satisfacción de necesidades sociales, etc.).

El problema se fundamenta en la dificultad para establecer procesos de relación entre el personal de la empresa, tanto desde un punto de vista profesional como personal. La individualización del trabajo y los procesos tecnológicos (teletrabajo) son aspectos que fomentan el aislamiento y dificultan la posibilidad de mantener relaciones sociales.

Las nuevas tecnologías de la información y comunicación han contribuido, en gran medida, a fomentar el aislamiento social de los trabajadores. Si bien es cierto que evita desplazamientos y facilita la conciliación de la vida fami-

liar y laboral, no es menos cierto que el trabajo a distancia contribuye a la pérdida de contacto con los valores de la organización e incrementa las dificultades de percepción del clima y la cultura organizativa y, además, difumina la frontera entre trabajo y vida privada.

4.2.- ESTRÉS LABORAL

El concepto de estrés laboral quizá sea uno de los más relacionados directamente con las nuevas formas de organización del trabajo derivadas de la Globalización. Como ya hemos visto anteriormente es uno de los indicadores principales que se investigan en las distintas encuestas sobre condiciones del trabajo.

Los riesgos psicosociales son aquellos que derivan de las relaciones que se establecen entre, por un lado, las características de la organización del trabajo y, por otro, las capacidades, habilidades y recursos de los que disponen los trabajadores para desarrollar su trabajo adecuadamente. Cuando estas relaciones no son adecuadas pueden influir en la salud, el rendimiento y la seguridad.

En primer lugar hay que decir que, el estrés no es una enfermedad sino una respuesta adaptativa del organismo ante una situación que se considera amenazante. Ante la percepción de falta de recursos para afrontar las demandas del trabajo (presión laboral) se produce una respuesta fisiológica,

psicológica y de comportamiento del individuo. La cronificación de este tipo de respuestas ante estímulos que se perciben como amenazantes, será lo que lleve a las alteraciones tanto físicas como psicológicas de la persona.

Los factores que pueden generar estas respuestas en el individuo se denominan estresores. Constituyen un conjunto de situaciones físicas y/o psicosociales que se dan en el trabajo y que con frecuencia producen consecuencias para la salud física y psíquica de las personas. Los principales estresores son:

- Físicos. Se considera el ambiente físico tanto desde el punto de vista laboral como desde el meteorológico. En el entorno laboral serán las condiciones de trabajo relacionadas con la iluminación, temperatura, ruido, vibraciones, radiaciones, trabajo con sustancias tóxicas y peligrosas, etc. las susceptibles de provocar, además de los riesgos higiénicos, estados de tensión en el individuo.
- Personales. Existen una serie de características diferenciales de la persona que son moduladores del estrés. La capacidad de generar estrés variará en función de cada una de estas características (personalidad resistente, tolerancia a la frustración, patrones de conducta, etc.).
- Organizacionales. Las distintas formas en que una empresa organiza el trabajo establecen una relación de influencia mutua entre esa organización y sus miembros. Las disfunciones producidas en esa influencia serán estresores de la organización.

Para disminuir el nivel de estrés laboral existen las estrategias de afrontamiento que son aquellas medidas que podemos tomar para evitar o reducir el estrés laboral. Básicamente son de dos tipos:

- Organizacional: selección de personal, establecimiento de objetivos, rediseño del puesto, toma participativa de decisiones, comunicación organizacional, programas de bienestar, apoyo social, condiciones ambientales, horarios de trabajo, estilos de dirección y liderazgo, planes de carrera, estructura organizacional, clima organizacional, etc.
- Individual: administración del tiempo, ejercicio físico, técnicas de relajación, técnicas de biofeedback, técnicas cognitivas y de autocontrol, métodos naturales: Hidroterapia, Talasoterapia, Sauna, técnicas en casos graves: Psicofarmacología y Psicoterapia.

4.3.- BURN OUT O “SÍNDROME DE ESTAR QUEMADO”

Quién no ha escuchado alguna vez la frase “estoy muy quemado”, aunque en la mayoría de ocasiones corresponde al habla coloquial podría ser, si investigáramos en profundidad, que tenga relación con lo que se conoce como Burn Out o “Síndrome de estar quemado”. Este es otro de los riesgos psicosociales que deriva, en parte, de la nueva concepción empresarial globalizada, fundamentalmente a raíz del crecimiento que ha experimentado el sector servicios, ya que es en éste donde el riesgo tiene mayor incidencia.

Se entiende por insatisfacción laboral al fenómeno de descontento y rechazo del trabajo, provocado tanto por factores derivados de la inadecuada organización del trabajo como por factores personales, que puede dar lugar a alteraciones de la salud tanto física como psicológica. Dicho de forma más simple sería el grado de malestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo.

El Burn Out es un síndrome de fatiga emocional crónica caracterizado por tres dimensiones: Agotamiento emocional, Despersonalización y Falta de realización personal, que se manifiesta entre los profesionales en el ejercicio de su actividad, predominando en aquellas profesiones en las que se trabaja en contacto directo con usuarios de un servicio.

Las tres dimensiones se derivan, fundamentalmente, de la característica principal que define al Burn Out que es el desequilibrio que se produce entre las expectativas del trabajador respecto a su trabajo y su realidad laboral.

Un punto crítico sobre este síndrome, y que a menudo se olvida, es que se trata de un problema de la organización, no simplemente de un problema individual. De ahí que se considera que el Burn Out puede desarrollarse en cualquier tipo de situación laboral y no tan sólo en aquellas donde existe un contacto directo con usuarios de un determinado servicio (pacientes, clientes, alumnos, etc.), aunque sigue siendo el sector mayoritario.

Las características fundamentales de este síndrome son:

- Estrés Crónico progresivo. Tarda en manifestarse entre uno y tres años.
- Sobrecarga cualitativa de trabajo. Se basa en la dificultad para el satisfactorio desempeño del trabajo.
- Se produce en personas que al entrar a trabajar tenían un alto nivel de motivación y expectativas que posteriormente no se ven cumplidas.
- Se da en trabajos con un alto nivel de implicación emocional (profesores, sanitarios, trabajadores sociales, fuerzas del orden, etc.).
- Se produce por contacto directo con usuarios de un servicio prestado.

Para eliminar o ayudar a superar esta situación es necesario poner en práctica una serie de medidas preventivas como: Establecer programas de intervención y prevención, Facilitar la comunicación y la participación en la organización, Ofrecer soporte a la persona afectada, Diseñar adecuadamente cada puesto de trabajo y dejar claras las responsabilidades de cada trabajador, Desarrollar al grupo reforzando el apoyo social, Formación de los directivos, mandos y trabajadores, etc.

4.4.- VIOLENCIA LABORAL

La violencia en el trabajo no es un fenómeno nuevo, pero sí que ha visto incrementada su incidencia a partir de los nuevos valores de la sociedad basados en la



obtención de resultados, casi a cualquier precio y, por tanto, en fomentar la máxima competitividad para conseguirlos. Estos nuevos valores sociales de competencia tienen, como apuntábamos antes, su parte positiva (estímulo, creatividad, motivación, ...) pero también su parte negativa. La necesidad social de ser el primero y el mejor consigue estados de ansiedad y tensión que, bajo determinadas circunstancias, pueden degenerar en conductas agresivas.

Las organizaciones tampoco escapan a esta situación, de modo que esta competitividad, lógica por otra parte en este entorno, ha contribuido, también, a la aparición, cada vez más frecuente, de episodios de violencia, tanto física como psi-

cológica, en los puestos de trabajo.

En el entorno laboral existen, fundamentalmente, dos formas de ejercer la violencia. Por un lado aquella que proviene de determinadas personas de la organización y que pretende la destrucción moral de la persona para inutilizarla laboralmente (acoso psicológico). Y por otro la violencia ejercida por individuos ajenos a la organización y que pretenden la intimidación del trabajador para obtener un determinado fin, ya sea económico (robos, asaltos...), de poder sobre el otro, etc. Vamos a ver ambos fenómenos a continuación.

4.4.1.- VIOLENCIA EN EL TRABAJO

4.4.1.- VIOLENCIA EN EL TRABAJO

Comprende los insultos, amenazas, agresiones físicas y psicológicas ejercidos contra un trabajador por personas ajenas a la organización en la que trabaja, incluidos usuarios y clientes, y que ponen en peligro la salud, seguridad y bienestar del trabajador.

Según la "IV Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo elaborada por la Fundación Europea para la mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo

de Dublín, un 6 % de la población trabajadora ha sufrido episodios de violencia física por personas ajenas a su lugar de trabajo.

Esta violencia se centra, fundamentalmente, en puestos de trabajo del sector servicios, concretamente en el sector sanitario (enfermeros, médicos), educativo (profesores), del transporte (taxistas, conductores de autobús), de la restauración (camareros), comercio minorista (personal de estaciones de servicio, cajeros) y en el sector financiero (empleados de banca).

Existen innumerables factores que pueden desencadenar un acto de violencia, sin embargo, desde un punto de vista preventivo, éstos podrían ser los más relevantes:

- La manipulación de mercancías de valor y dinero en metálico.

La consecuencia de un nivel de esfuerzo inadecuado es la fatiga mental que consiste en la progresiva disminución de la capacidad de respuesta ante grandes exigencias (de intensidad o de duración) de esfuerzos de tipo cognitivo (atencional, de memoria, etc.) acompañadas de una sensación subjetiva de agotamiento.

- Trabajos en aislamiento y en solitario.
- Desempeño de funciones de control, inspección y de autoridad frente a los demás.
- Contacto permanente con



a prestar hacia los usuarios (reducción de esperas, trato adecuado).

Por su parte, algunas medidas de Segundo nivel son:

- Prestar apoyo a la víctima por parte de sus superiores.
- Procurar apoyo psicológico para la adecuada superación del trauma.
- Evitar rumores sobre el suceso a partir de la transmisión de la información correcta y veraz con el fin de evitar en el personal situaciones de miedo infundado.

4.4.2.- ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (MOBBING)

En la actualidad el Mobbing quizá sea el riesgo psicosocial que más repercusión esté teniendo, a nivel social, debido a la difusión, en algunas ocasiones demasiado alarmista, que han hecho los medios de comunicación. Sin embargo, eso no significa que no exista el problema ya que es un riesgo emergente en las empresas, como se comprueba a partir de los datos anteriormente mencionados. Fruto de ello, el Parlamento Europeo ha elaborado una Resolución en la que insta a los países miembros de la Unión Europea a prestar mayor atención a esta problemática.

El Mobbing es un proceso a través del que se ejerce un comportamiento deliberado de maltrato modal y verbal, de forma sistemática y recurrente (una vez por semana) y durante un tiempo prolongado (seis meses) sobre una persona en el lugar de trabajo, con el fin de destruir todos los

clientes o usuarios (pacientes agresivos, alumnos violentos, personas bajo los efectos de alcohol y/o drogas).

- Las organizaciones con mala gestión que pueden acrecentar la agresividad de los usuarios (retrasos, malos servicios, trato incorrecto).

Las consecuencias para el individuo son muy diversas, y van desde la desmotivación y la pérdida de satisfacción por el trabajo realizado, hasta el estrés y los daños para la salud física o psicológica. Pueden darse síntomas postraumáticos, como miedo, fobias y alteraciones del sueño.

Las medidas de prevención son de dos niveles. Las de Primer nivel son aquéllas que tratan de impedir que se produzcan los actos de violencia. Y las de Segundo nivel tratan de minimizar las consecuencias para el trabajador de un acto de violencia ya producido.

Algunas de las medidas de Primer nivel son:

- Procesos de formación de determinadas profesiones de riesgo (sanitarios, profesores, taxistas) para el manejo de usuarios o clientes violentos.
- Establecimiento de medidas de seguridad físicas, como la obstaculización del fácil acceso a las personas que manejan mercancías de valor.
- Facilitar la adecuada organización y gestión de los servicios

En el entorno laboral existen, fundamentalmente, dos formas de ejercer la violencia. Por un lado aquélla que proviene de determinadas personas de la organización y que pretende la destrucción moral de la persona para inutilizarla laboralmente. Y por otro la violencia ejercida por individuos ajenos a la organización y que pretenden la intimidación del trabajador para obtener un determinado fin.



aspectos que componen su entorno laboral (comunicación, reputación, tareas, etc.) para conseguir, finalmente, que abandone el lugar de trabajo.

Sus características principales son:

- Su origen procede de las malas relaciones interpersonales.
- Es un conflicto asimétrico donde uno tiene el poder y el otro no.
- Atenta contra las necesidades básicas de la persona (afiliación, participación, comunicación, etc.).
- Las causas proceden de una deficiente organización del trabajo y de una deficiente gestión de los conflictos.
- Tiene consecuencias: físicas, psicológicas y sociales.

Las principales formas de expresión por parte del hostigador se manifiestan a través de las siguientes acciones: Contra la reputación de la persona (desacreditación), Contra el desempeño del trabajo (trabajos monótonos, sin contenido, de inferior nivel, etc.), Manipulación de la información en beneficio del hostigador o descrédito de la persona hostigada, Generación de situaciones de desigualdad (trato preferente a otras personas).

Algunas de las medidas preventivas susceptibles de aplicarse pueden ser: Evaluación de factores psicosociales, Establecer un procedimiento de actuación frente al hostigamiento, Gestión de conflictos eficaz, Corrección de defi-

Las medidas de prevención para la violencia en el trabajo son de dos niveles. Las de Primer nivel son aquellas que tratan de impedir que se produzcan los actos de violencia. Y las de Segundo nivel tratan de minimizar las consecuencias para el trabajador de un acto de violencia ya producido.

ciencias en la organización del trabajo, Formación en habilidades sociales, Fomentar la participación, etc.

5.- CONSECUENCIAS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

Una situación disfuncional de los riesgos psicosociales en la empresa puede ocasionar dos grandes grupos de consecuencias:

- Individuales: se refiere a las alteraciones que se producen directamente sobre el individuo siendo las principales:
 - Alteraciones Emocionales: Son las que modifican de forma significativa las emociones de las personas (miedo, alegría, tristeza, ira, etc.). Entre las alteraciones emocionales podemos distinguir: Inseguridad, Ansiedad, Depresión, Apatía y Pasividad.
 - Alteraciones Cognitivas: Aquéllas que derivan de las disfunciones en los procesos básicos que implican actividad mental como atención, memoria y pensamiento.

- Alteraciones del Comportamiento: Las que se manifiestan a través de cambios significativos en las conductas de las personas, es decir, en el modo habitual de actuar y reaccionar frente a situaciones conocidas. Las alteraciones del comportamiento más significativas son: Agresión, Aislamiento, Derrotismo, Absentismo, Abuso del alcohol, tabaco y/o drogas.

- Alteraciones Psicosomáticas: Son aquellas manifestaciones orgánicas o fisiológicas derivadas de un problema de tipo psicológico. Algunas de ellas pueden ser: úlceras, hipertensión, eczemas, etc.

● Organizacionales: son aquellas que afectan al normal desarrollo de la actividad de la organización como: Siniestralidad, Absentismo, Bajo rendimiento, y Clima laboral negativo.

6.- CONCLUSIONES

Los riesgos psicosociales no dejan de ser un riesgo más, como pueden ser los higiénicos o los de seguridad y, por tanto, como tales deben ser considerados. Esto significa que, al igual que los otros riesgos, pueden ser analizados, evaluados y, por supuesto, están sujetos a la propuesta de medidas para tratar de prevenirlos o de corregirlos.

A pesar de ello existe todavía hoy, aunque cada vez menos, cierta reticencia, por parte de algunas empresas, a entrar a fondo en los aspectos psicosociales por un temor infundado a abrir "la caja de Pandora" y no saber



ante esta problemática y por desarrollar las herramientas y metodologías más eficaces para su evaluación.

Afortunadamente y gracias a la labor realizada, la tendencia ya está cambiando, entre otros motivos, porque cada vez hay mayor información y más completa sobre: las distintas metodologías que permiten la evaluación, las repercusiones de estos riesgos sobre las empresas y, lo que es más importante, sobre las medidas organizativas necesarias a aplicar para prevenirlos. Además, las empresas, poco a poco, van entendiendo que empieza a ser difícil conseguir un alto nivel de calidad y de competitividad si no se tienen en cuenta estos aspectos.

Sin embargo, no podemos relajarnos y pensar que todo el camino está ya hecho. Esto es sólo el principio. Vendrán nuevos valores que modificarán los existentes y que conllevarán cambios sociales y empresariales que nuevamente modificarán las características organizacionales.

Es evidente que la sociedad ha evolucionado, evoluciona y lo seguirá haciendo, y eso traerá consigo nuevos cambios a los que todos deberemos adaptarnos y, por supuesto, también las

empresas. Hemos pasado de la Revolución Industrial a la Revolución Tecnológica y en cada una de ellas se han producido beneficios pero también riesgos. ¿Cuál será la siguiente Revolución? ¿Qué beneficios y qué riesgos nos reportará?

Todavía no hay respuestas para estas preguntas y quizá tengan que pasar varias décadas para encontrarlas, sin embargo algunos expertos hablan ya que lo próximo en venir es la nanotecnología. ¿Quién sabe si dentro de unos años no tendremos que plantearnos artículos que hablen de "los nuevos riesgos emergentes en el mundo de la nanotecnología"?, o "los riesgos psicosociales en el contexto de un mundo robotizado". ¿Quién sabe?

Los riesgos psicosociales no dejan de ser un riesgo más, como pueden ser los higiénicos o los de seguridad y, por tanto, como tales, deben ser considerados. Esto significa que, al igual que los otros riesgos, pueden ser analizados, evaluados y, por supuesto, están sujetos a la propuesta de medidas para tratar de prevenirlos o de corregirlos.

qué se van a encontrar. Ante los nuevos riesgos derivados de la Globalización y su nueva concepción de la organización del trabajo, en ocasiones, ya no sirven o sirven de poco los métodos tradicionales de prevención de riesgos laborales y de ahí puede derivar parte de este temor.

Por tanto, para que definitivamente desaparezca dicho temor, debemos ser capaces de proporcionar las mejores estrategias para enfrentarnos a los riesgos psicosociales y esto debe pasar, necesariamente, por procurar que los profesionales de la prevención estén lo mejor preparados posible

7.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Castells, M., "Globalización, tecnología, trabajo, empleo y empresa", Los libros de la factoría, Madrid.
- Peiró, J.M. "Organizaciones: nuevas perspectivas psicoso-

ciológicas”. Promociones y Publicaciones Universitarias, Barcelona.

Las empresas, poco a poco, van entendiendo que empieza a ser difícil conseguir un alto nivel de calidad y de competitividad si no se tienen en cuenta los aspectos psicosociales.

● Piñuel, I. “Mobbing. Claves para reconocer y superar el acoso psicológico en el trabajo”. Aguilar, Madrid.

● Romeo, M. “Perspectiva psicológica de la violencia de

género en el trabajo”. En Rivas, P. Violencia de Género: Perspectiva multidisciplinar y práctica forense. Ed. Thomson Aranzadi. 2007.

● “El cambiante mundo del trabajo”. Revista Número 2 de la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo.

● “Factores psicosociales de la prevención de riesgos laborales: perspectivas internacionales”. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Volumen 15. Colegio Oficial de Psicólogos, Madrid.

● “Acoso Psicológico en el trabajo”. Revista de Psicología del

Trabajo y de las Organizaciones. Volumen 22. Colegio Oficial de Psicólogos, Madrid.

● “Psicosociología del Trabajo”. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Centro Nacional de Condiciones de Trabajo, Barcelona.

● “IV Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo”. Fundación Europea para la mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo, Dublín. 2005.

● “V Encuesta Nacional sobre las Condiciones de Trabajo en España”, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Madrid. 2004.