



Los riesgos psicosociales y sus consecuencias: un asunto de salud pública y de responsabilidad social corporativa

Pedro R. Gil-Monte

Director de la Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta
Organizacional (UNIPSIICO, Universitat de València)

La relación de los individuos con el trabajo es una fuente de salud mental. La salud laboral requiere que el trabajador perciba que tiene control sobre su actividad laboral. Los riesgos psicosociales dificultan el control causando estrés y ansiedad, así como pérdidas económicas. Los estudios sobre las condiciones de trabajo estiman que estos problemas aumentarán debido a una sociedad cada vez más compleja. Los empresarios no pueden inhibirse del problema. Conscientes de su responsabilidad social corporativa, deben potenciar el ajuste del trabajador a la organización, para mejorar la salud pública de su entorno y los beneficios de la empresa.

Los seres humanos vivimos en continua interacción con nuestro entorno. Este es una fuente de oportunidades para satisfacer nuestros intereses, pero también supone una fuente de peligros. En este proceso de interacción intentamos evitar o minimizar las amenazas y satisfacer nuestras necesidades como forma de sobrevivir y de alcanzar un estado de salud y bienestar. El medio para alcanzar esos fines es conseguir un ajuste adecuado a nuestro entorno, percibir que podemos controlarlo. La estabilidad del entorno nos permite ajustarnos a él y nos transmite una sensación de control. Por el contrario, los cambios rápidos y frecuentes nos generan una sensación de falta de control e indefensión frente al entorno, con respuestas de miedo y ansiedad.

La evolución del ser humano como especie ha supuesto desarrollar estilos de vida y utilizar medios que, supuestamente, venían a facilitar el ajuste al entorno y la satisfacción de nuestras necesidades con el mínimo riesgo. Pero, con frecuencia, en el mundo desarrollado esos medios han dado lugar a sociedades cada vez más complejas en el plano social y tecnológico. Entornos más agresivos y cambiantes que obligan a mantener activos durante largos periodos de tiempo los sistemas de alerta para controlarlos, y que con frecuencia originan respuestas de estrés, ansiedad crónica y problemas de salud debido a la activación duradera de la alerta.

El mundo laboral no ha sido ajeno a los cambios sociales y tecnológicos, y dado que es el entorno en el que el individuo pasa la mayor parte de su tiempo de vigilia, supone también la principal amenaza para su salud cuando sobrepasa la capacidad de adaptación y las posibilidades de ajuste. El mundo laboral ha evolucionado hacia un entorno cada vez más cambiante, más globalizado y más complejo. En este entorno las demandas físicas del trabajo están siendo sustituidas progresivamente por las demandas mentales. Las empresas observan, a veces con desconcierto, que a pesar de controlar los riesgos tradicionales (por ejemplo, riesgos físicos, químicos) gracias a los avances tecnológicos, la productividad se ve afectada negativamente debido a problemas de salud mental de sus trabajadores. A diferencia de los riesgos tradicionales, el origen de estos problemas de salud mental con demasiada frecuencia no es visible, y su presencia se detecta por sus consecuencias. Detrás de un problema de ansiedad o de depresión se detecta la presencia de algún riesgo psicosocial. Pero ¿qué son estos riesgos?

A diferencia de los riesgos tradicionales, el origen de estos problemas de salud mental con demasiada frecuencia no es visible, y su presencia se detecta por sus consecuencias.

Concepto de factores y riesgos psicosociales

Para entender qué son los riesgos psicosociales es necesario partir del concepto de «factores psicosociales». Los factores psicosociales son las condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del

trabajo, con el contenido del puesto, con la realización de la tarea e incluso con el entorno, que tienen la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y a la salud de los trabajadores (Gil-Monte, 2014: 29).

Toda empresa tiene un contexto psicosocial que no tiene por qué ser negativo para el desarrollo de la actividad laboral. Lo habitual es que ese entorno permita el ajuste del trabajador y que le transmita una sensación de control de su actividad. Pero, cuando el entorno psicosocial desborda la capacidad de ajuste del trabajador y su sensación de control, el individuo puede percibir que si no da una respuesta adecuada a las demandas del trabajo será sancionado social o económicamente. Puede que perciba que su imagen profesional y su estatus laboral están amenazados, que será objeto de burla, de agresión o de discriminación por «no llegar», que ya no es parte del grupo, que puede ser amonestado o despedido, etc.; y que no puede hacer nada para resolverlo. Esta falta de ajuste y de control convierte el entorno laboral en un riesgo que amenaza la salud y el bienestar del trabajador, pues la respuesta a la percepción de esas amenazas es un estado de ansiedad crónica y de problemas psicosomáticos.

Por tanto, los factores psicosociales pueden ser favorables o desfavorables para el desarrollo de la actividad laboral y para la calidad de vida laboral del individuo. En el primer caso contribuyen positivamente al desarrollo personal de los individuos, mientras que cuando son desfavorables tienen consecuencias perjudiciales para su salud. En este caso hablamos de riesgos psicosociales o fuentes de estrés laboral. Por tanto, los riesgos psicosociales son los aspectos del diseño del trabajo, de la organización y de la dirección del trabajo, y sus contextos sociales y organizacionales que tienen el potencial de causar un daño psicológico, físico o social al individuo (Gil-Monte, 2014: 30).

El estrés laboral se origina a partir de un desajuste entre las demandas del ambiente y los recursos disponibles (personales y ambientales) para dar respuesta a esas demandas.

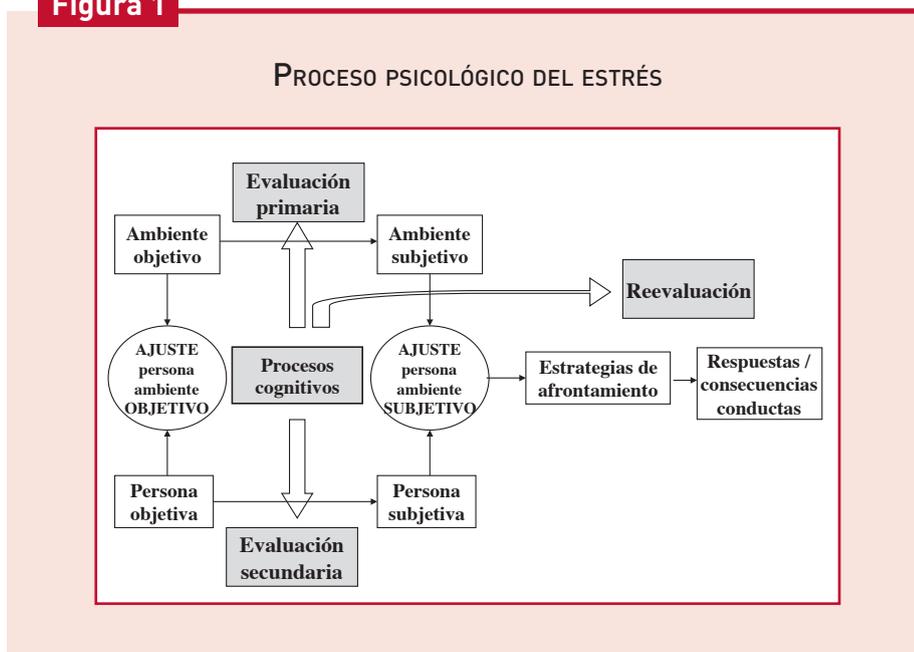
Ajuste individuo-entorno, estrés laboral y salud

Desde una aproximación psicosocial, el estrés laboral se origina a partir de un desajuste entre las demandas del ambiente y los recursos disponibles (personales y ambientales) para dar respuesta a esas demandas. La importancia que el individuo concede a la discrepancia va a determinar la magnitud de la respuesta y las consecuencias del estrés sobre el individuo y sobre la organización. Esta discrepancia es una experiencia subjetiva.

El individuo evalúa su entorno y las demandas para valorar si suponen una amenaza (evaluación primaria), y evalúa su capacidad de respuesta (evaluación secundaria) para concluir si podrá responder adecuadamente a la demanda. Como resultado de esas evaluaciones y de su percepción del grado de ajuste, desarrollará estrategias de afrontamiento con el fin de reducir el estrés (figura 1).

Si el individuo consigue restablecer la percepción de ajuste con sus estrategias de afrontamiento, desaparecerá la percepción de riesgo psicosocial. Sin embargo, si no lo consigue el riesgo psicosocial se cronifica y aparecen sus consecuencias, entre las que se incluyen las alteraciones más o menos permanentes para la salud de la persona, y su repercusión sobre la productividad de la organización.

Figura 1



Prevalencia de los riesgos psicosociales en el trabajo y de sus consecuencias

Los riesgos psicosociales en el trabajo son una de las principales causas de enfermedades y de accidentes laborales. Según la VII Encuesta de Condiciones de Trabajo en España realizada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo en 2011 (INSHT, 2012), el 68,5% de los trabajadores encuestados señalaron que estaban expuestos a riesgo de accidentes de trabajo. Entre las causas se encuentran tener que trabajar muy rápido (18,2%) y el cansancio o la fatiga (13,6%). Un problema relevante identificado en la encuesta como fuente de riesgo psicosocial tiene que ver con la conciliación trabajo-familia. Uno de cada cuatro empleados (22,6%) tiene dificultades para compaginar su horario de trabajo con los compromisos familiares.

La Encuesta sobre Calidad de Vida en el Trabajo realizada en 2010 por el Ministerio de Trabajo e Inmigración (MTIN, 2010) concluye que el 49,9% de las personas ocupadas manifiestan niveles altos o muy altos de estrés, frente al 21,4% que expresan niveles bajos o muy bajos. La tendencia de las series anuales nos indica que el deterioro de las condiciones de trabajo está ocasionando un incremento de los altos niveles de estrés laboral percibido (figura 2).

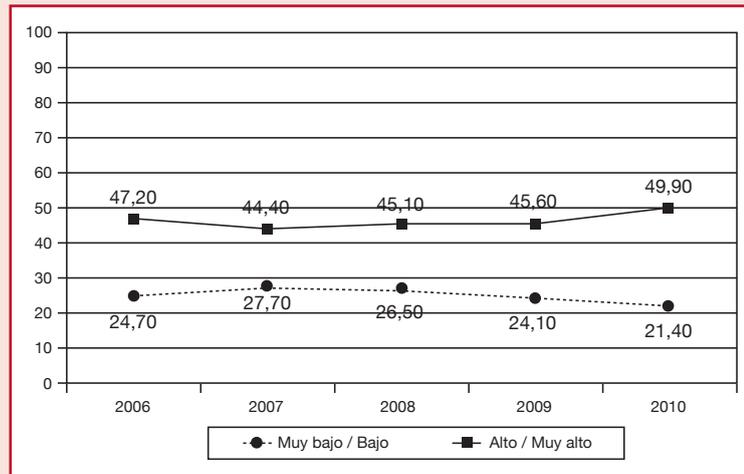
Estudios realizados en la Unión Europea (UE) han concluido que el estrés laboral es un problema importante por su coste económico y social. El estrés laboral ocupa el cuarto lugar en la frecuencia de problemas de salud notificados por los trabajadores de la UE. Un 22,3% de los trabajadores manifestaron que lo sufrían, según la IV Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo (Parent-Thirion, Fernández, Hurley y Vermeulen, 2007: 62). Además, un 8,7% afirmaron tener problemas de sueño y un 7,8% problemas de ansiedad derivados del trabajo.

Según la V Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo (Eurofound, 2012: 53 y ss.), alrededor del 60% de los trabajadores encuestados manifestaron problemas relacionados con el exceso de carga de trabajo, y un 19% percibían falta de apoyo social en el trabajo. Respecto a las acciones violentas, agresiones verbales, insultos, amenazas y humillaciones, la media de los países de la Unión Europea se

Estudios realizados en la Unión Europea (UE) han concluido que el estrés laboral es un problema importante por su coste económico y social.

Figura 2

TENDENCIA ANUAL EN PORCENTAJE DE LOS NIVELES DE ESTRÉS PERCIBIDO SEGÚN LAS ENCUESTAS DE CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO (TOMADO DE GIL-MONTE, 2014: 37)



situó en torno a un 14% de los trabajadores que manifestaron haberlas sufrido en el último año. Como consecuencia de la exposición a estos y otros tipos de riesgos, un promedio del 20% de los trabajadores encuestados en los 27 países de la UE informaron de que sus condiciones de trabajo suponían un riesgo para su salud mental (*ibid.*: 116).

Según estimaciones realizadas en 2002 por la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, el estrés costaba a la Unión Europea un mínimo de 20.000 millones de euros al año en concepto de tiempo perdido y gastos sanitarios. Un informe del National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH, 2004: 34) concluye que los trabajadores afectados de ansiedad, estrés o alteraciones neuróticas perdieron en Estados Unidos muchos más días de trabajo en el año 2001 (25 días por término medio perdidos por trabajador) que aquellos que no presentaban este tipo de alteraciones (sólo 6 días por término medio perdidos por trabajador).

Entre las consecuencias de los riesgos psicosociales, el síndrome de quemarse por el trabajo, también conocido como «*burnout*», ha cobrado especial relevancia en las últimas décadas debido a un importante incremento de su prevalencia entre los trabajadores del sector servicios, en especial en la sanidad y la educación (Gil-Monte, 2005). Este problema de salud laboral es una respuesta al estrés laboral crónico. Aunque no se recoge como enfermedad laboral en el cuadro de enfermedades profesionales en el sistema de la Seguridad Social, sí existen sentencias judiciales que lo consideran un accidente de trabajo (véase el auto dictado por la Sala de lo Social del Tribunal Supremo de fecha 26 de octubre de 2000, recurso núm. 4379/1999). Se estima que el porcentaje de casos graves del síndrome, con riesgo para la salud mental del trabajador, se sitúa entre el 7 y el 2,4%, y podría ser considerado un problema relevante para la salud pública (Gil-Monte, 2009).

El número de personas que sufren estrés por la exposición a los riesgos psicosociales en el trabajo va a ir en aumento, pues los cambios en el mundo laboral están incrementando el número de exigencias a los trabajadores, se pide mayor flexibilidad de destrezas y funciones, un mayor desequilibrio trabajo-familia y más sobrecarga e intensificación del trabajo, a lo que se unen el incremento de los con-

Entre las consecuencias de los riesgos psicosociales, el síndrome de quemarse por el trabajo, también conocido como «*burnout*», ha cobrado especial relevancia en las últimas décadas.

tratos temporales, la subcontratación y la falta de estabilidad en el empleo. En relación con décadas pasadas, las estadísticas indican un incremento en los problemas de salud mental derivados de la exposición prolongada en el entorno laboral a los riesgos de carácter psicosocial (Gil-Monte, 2014).

Salud mental relacionada con el trabajo y responsabilidad social corporativa

Aunque la percepción de riesgo psicosocial y el estrés laboral son fenómenos subjetivos, cuando nos enfrentamos a situaciones de riesgo psicosocial se debe tener presente que el origen del problema está, por regla general, en el entorno, que es la fuente de donde provienen las situaciones de riesgo debido a un mal diseño y ordenación del trabajo. Los riesgos psicosociales aparecen porque se generan unas condiciones de trabajo difíciles de tolerar para la mayoría de los trabajadores.

El mal diseño del trabajo es en la actualidad una de las principales fuentes de enfermedad mental en nuestra sociedad, al igual que lo fueron las cadenas de producción industrial en el siglo XIX y principios del XX. El problema no es nuevo. Se trata de los mismos perros con distinto collar. Y si entonces se pudo corregir, ¿por qué no ahora? Los empresarios y directivos de las organizaciones no pueden ser ajenos a este problema, y deben tomar conciencia de todo su potencial para decidir e implementar acciones que mejoren la calidad de vida laboral de sus organizaciones como forma de incrementar su productividad y los beneficios de la empresa.

La responsabilidad social corporativa debe incluir la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. Una empresa socialmente responsable debe ir más allá del mero cumplimiento de la normativa por cuestiones legales. No se trata de evaluar los factores psicosociales porque lo dice la ley y así me cubro las espaldas.

Un directivo socialmente responsable y con iniciativa debe ser consciente no solo de su potencial para contribuir al producto interior bruto de un país, sino también de la mejora social que puede generar su actividad económica facilitando el ajuste de los trabajadores a su puesto de trabajo. Construir una empresa saludable dotará a su proyecto de un valor añadido en cuanto que fuente de salud mental y participante activo en la salud pública de su entorno.

Los empresarios y directivos de las organizaciones no pueden ser ajenos a este problema, y deben tomar conciencia de todo su potencial para decidir e implementar acciones que mejoren la calidad de vida laboral de sus organizaciones como forma de incrementar su productividad y los beneficios de la empresa.

Bibliografía

- Eurofound (2012). Fifth European Working Conditions Survey. Luxembourg: Eurofound, Publications Office of the European Union.
- Gil-Monte PR (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid: Pirámide.
- Gil-Monte PR (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española de Salud Pública*; 83(2): 169-173.
- Gil-Monte PR (2014). Psicología aplicada al estudio de los riesgos laborales: estrés y estrategias de afrontamiento. En: Gil-Monte PR (coord.). *Manual de psicología aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales* (pp. 25-48). Madrid: Pirámide.
- INSHT (2012). VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo. Madrid: MTIN.
- MTIN (2010). Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo. Madrid: Ministerio de Trabajo e Inmigración.
- NIOSH (2004). *Worker Health Chartbook 2004*. Cincinnati, OH: NIOSH.
- Parent-Thirion A, Fernández E, Hurley J, Vermeylen G (2007). Fourth European Working Conditions Survey. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.