

# RIESGOS PSICOSOCIALES

**VI Congreso Internacional de Ergonomía**

José Manuel Ramos Arredondo

Los cambios que vivimos actualmente en los campos sociales, políticos, legales tienen repercusiones en el mundo del trabajo.

Abordarlos adecuadamente implica un compromiso que conlleva a lograr una congruencia con la realidad de que las personas son el activo más importante de la empresa.

Ello implica restaurar la creencia en el ser humano que trabaja, devolverle el protagonismo al operador y su capacidad de decidir sobre cambios y modificaciones en el trabajo.

Empresas y organizaciones ergonómicas, calidad en el trabajo como objetivo común de las empresas en el mercado competitivo y trabajos de calidad como apuesta de una sociedad moderna: la satisfacción de los clientes internos (trabajadores) condiciona el resultado del trabajo, servicio que el cliente externo recibe (usuario,, consumidor, trabajador).

Es necesario tomar en cuenta conceptos relacionados a carga mental, carga cognocitiva, carga psíquica, carga nerviosa, carga sensorial, estresores, burnout y sus consecuencias sobre el operador: fatiga mental, cognitiva, psíquica, estrés, estrés crónico o bornout entre otros.

Estudios recientes muestran **relación entre factores psicosociales y salud laboral** evidenciando que existe una correspondencia entre las condiciones de trabajo y la percepción que el propio trabajador tiene de su salud

**Los factores de riesgo psicosocial existen, no están en la mente del trabajador, forman parte de las condiciones de trabajo y deben estar en la evaluación inicial-integral de riesgos.**

**Las condiciones ambientales constituyen un factor de riesgo que genera o potencia el efecto de los factores psicosociales y sus consecuencias.**

**Pese a la complejidad y heterogeneidad de las variables presentes en el trabajo, el concepto técnico de puesto de trabajo como sistema Ser Humano Máquina (H-M), la definición legal de las condiciones de trabajo, y pese a la imposibilidad de separar as exigencias físicas y mentales, así como sus consecuencias, se sigue infravalorando todo aquello que no sea físico o se derivan hacia el individuo los problemas de naturaleza psicosocial.**

**Quando se abordan las causas de factores de riesgo Psicosociales, solo se lucha contra el ausentismo.**

**Las variables individuales tienen una especial influencia sobre la base de una serie de expectativas y necesidades que se esperan cubrir dentro de la organización y cuyo grado de cumplimiento tendrá una incidencia tanto en su salud como en el rendimiento del trabajo**

**Los factores psicosociales se definen como la posibilidad de que un trabajador se encuentre en una situación laboral donde existan condiciones de trabajo relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de tareas que tienen capacidad para generar un daño a la salud del trabajador y de provocar disfunciones en el desarrollo del trabajo**

Estar sanos, felices y satisfechos suelen ser algunos de nuestros principales objetivos. Existen varios "peros" que aun no nos permiten inclinar del todo la balanza hacia el lado positivo. Se intenta hacer las cosas bien, pero bajo la tutela de los mínimos medios y a costa del espíritu de trabajo constante que lo hace crecer y rentabilizar cada vez más.

Los factores psicosociales en el trabajo se refieren a interacciones entre el trabajo, medio ambiente, satisfacción en el puesto, condiciones de organización, capacidades del trabajador, necesidades, cultura y consideraciones personales fuera del ámbito laboral, que a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

**Según Peiró (IV Congreso Nacional de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Valladolid 1998) dichos factores psicológicos intervinientes se encuentran fundamentalmente en cuatro grandes campos**

1.- En las fuentes de riesgo que pueden deteriorar la salud o la seguridad laboral: Desencadenantes del estrés laboral, estresores de desempeño de rol, relaciones interpersonales, desarrollo de la carrera y nuevas tecnologías....

2.- En las características que hacen vulnerables (o resistentes) a los trabajadores ante los riesgos:

la distracción o imprudencias temerarias, menores faltas de seguridad y trabajos con características personales.

En Psicología: el estado de salud previo, patrón de conducta tipo A, personalidad resistente, estabilidad emocional y muchos más.

3.- En los recursos que contribuyen a la prevención:

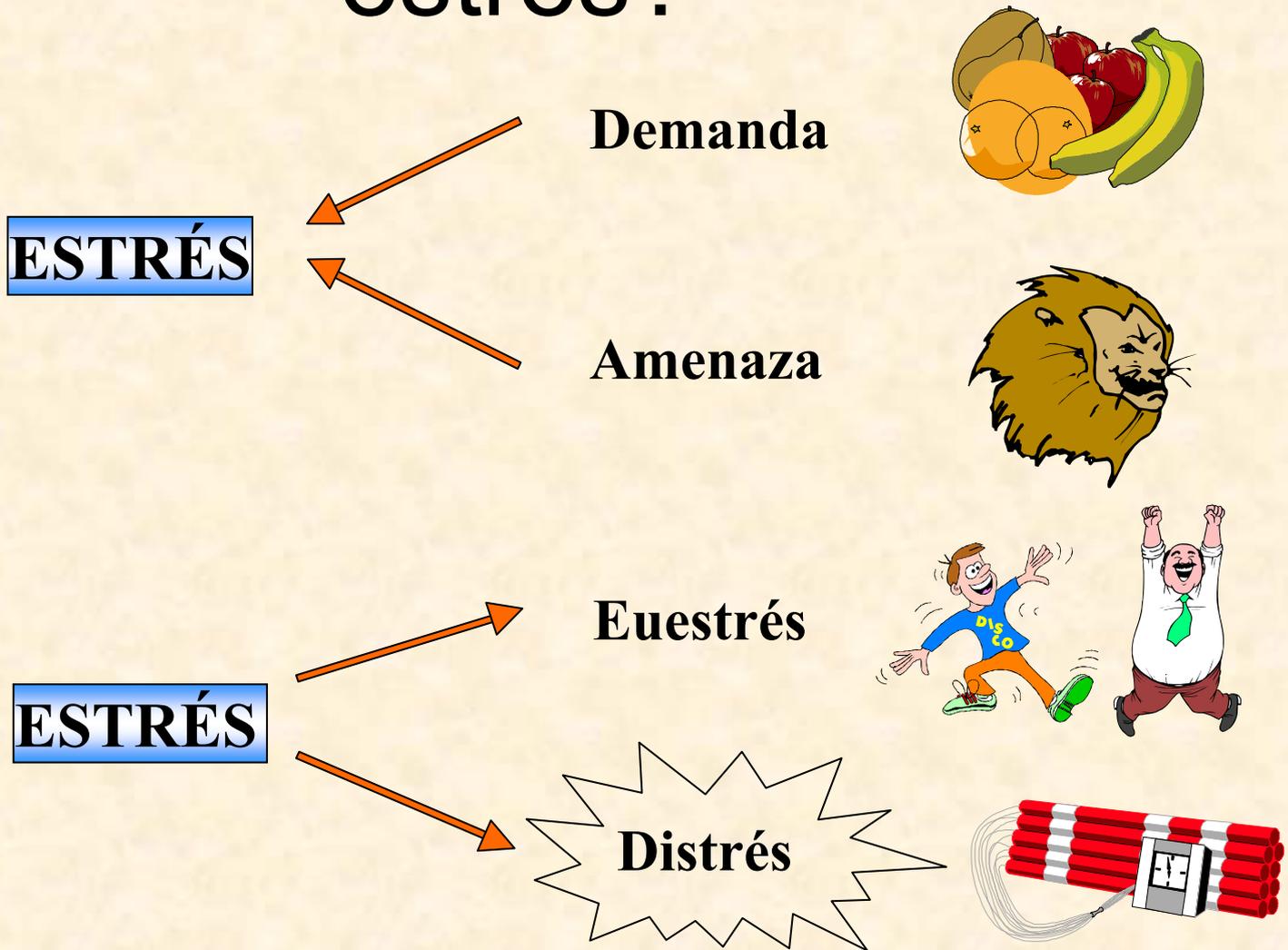
Según la Ley: conjunto coherente de técnicas, condiciones de trabajo, factores psicosociales, comunicación y consulta , y en qué aspectos.

Psicología: la información, el compromiso por parte de la jerarquía, y la consulta y participación por parte del trabajador.

4.- Y en las consecuencias por falta de prevención, salud y seguridad:

Psicología son: insatisfacción, ansiedad, pérdida de autoestima, molestias menores y alteraciones psicósomáticas, síndrome burnout (estar quemado en el trabajo) y depresión.

# ¿Que es el estrés?





**Estrés es la condición inespecífica e invariable en que el organismo se encuentra cuando tiene que adaptarse a alguna novedad**

*Hans Selye*



**Curva de activación. El estrés en relación con el rendimiento y la estimulación**

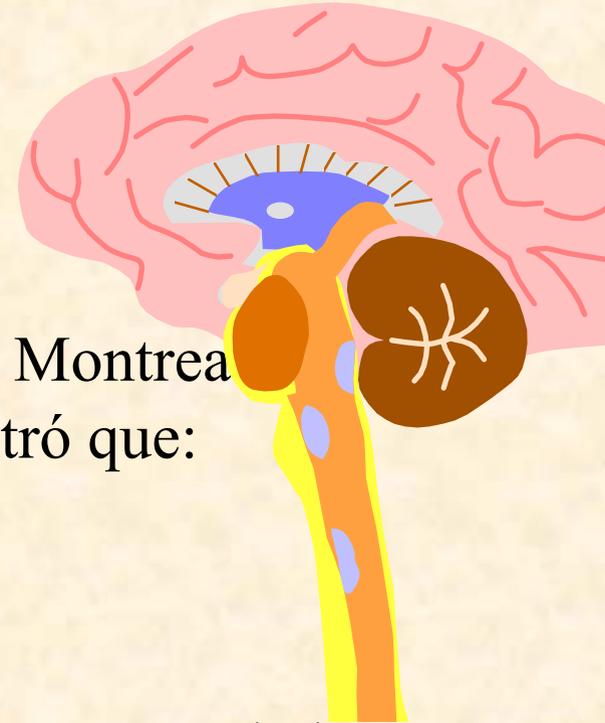
**La utilización creciente de las nuevas tecnologías implica un incremento de la carga mental por las cada vez mayores exigencias de vigilancia, análisis de las informaciones y toma de decisiones. La complejidad de la tarea, el número de señales a tratar, el ritmo y la duración de cada tarea, así como el grado de autonomía del trabajador en su respuesta, constituyen unos elementos determinantes para calificar el nivel de carga mental a que corresponde la tarea para cada individuo.**

# LA ADAPTACIÓN A LO NUEVO

En 1939 el Dr. Hans Selye de la Universidad de Montreal mediante varios experimentos con ratones encontró que:

Cuando el organismo tiene que adaptarse a una novedad existen determinadas reacciones fisiológicas u orgánicas a las que llamó:

**SINDROME DE ADAPTACIÓN GENERAL SAG**



# SINDROME DE ADAPTACIÓN GENERAL SAG

ETAPAS:

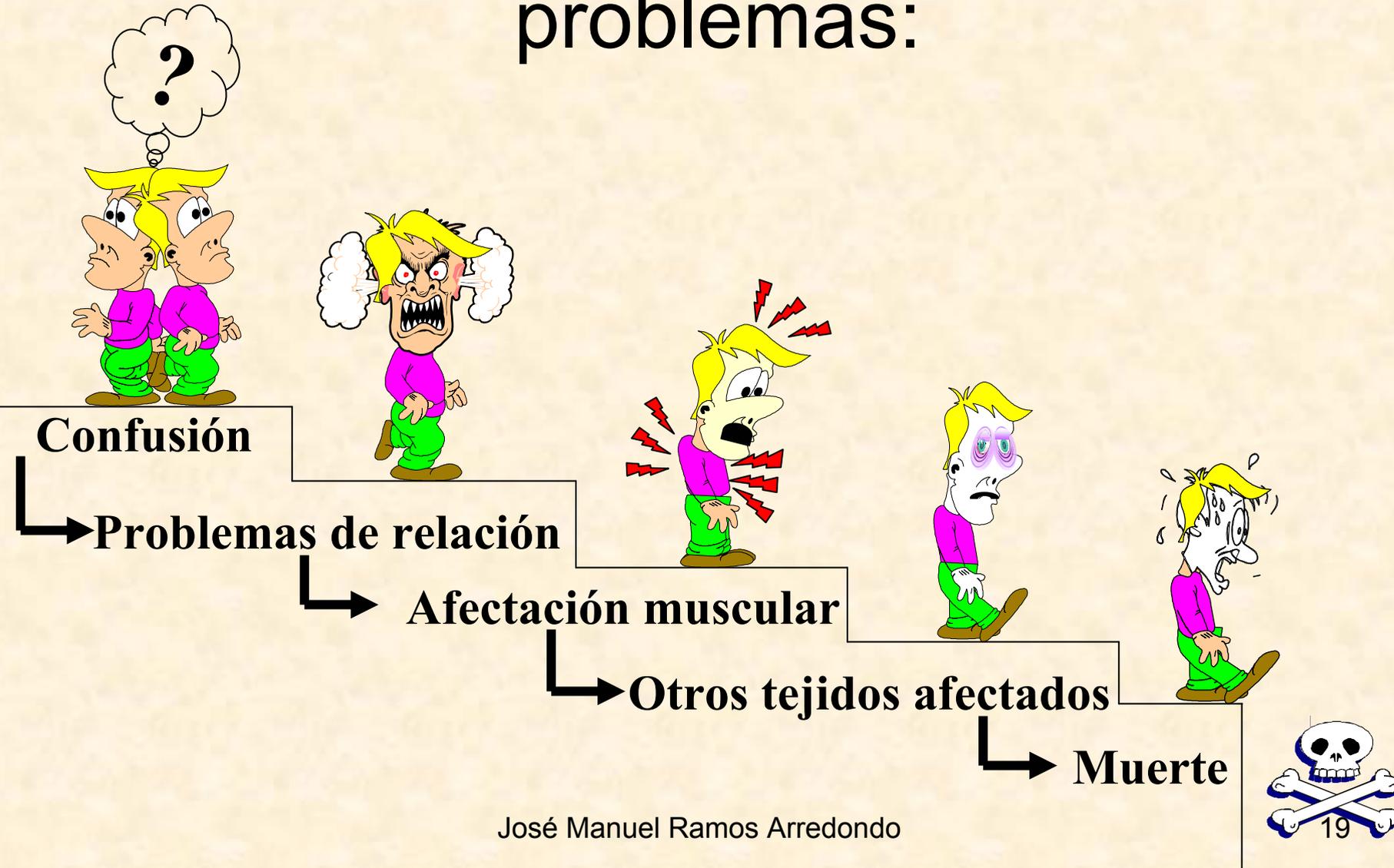
1.-Reacción de alarma

2.- Resistencia

3.-Agotamiento



# Los cinco síntomas progresivos de los problemas:



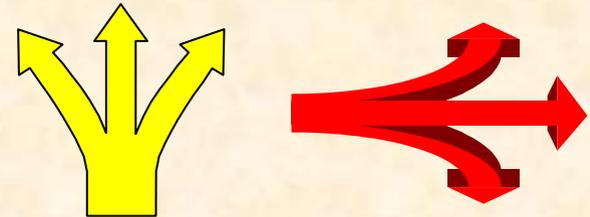
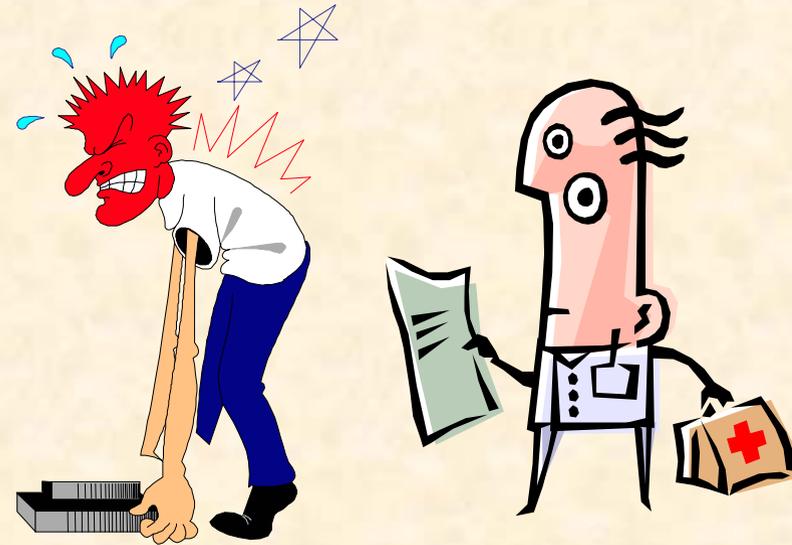
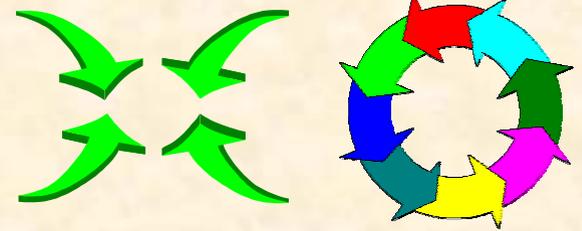
# Manifestaciones de los cinco síntomas de los problemas

**Afectación muscular:**

**Cansancio desproporcionado, tensión, contracturas.**

**Dolores en:  
Cuello (tortícolis), nuca, espalda,  
región lumbar, extremidades.**

**Calambres, espasmos, desgarrros**



# Manifestaciones de los cinco síntomas de los problemas **Otros tejidos afectados**

## *Sistema cardiovascular*

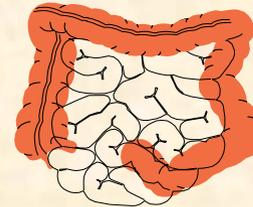
(Infartos, hemorragias y  
Obstrucciones arteriales  
Cerebrales y en otras  
Arterias).

## *Aparato digestivo*

(Úlceras gástricas, gastritis,  
Colitis, trastornos biliares).

## *Sistema inmunológico*

(Cáncer y enfermedades de  
Autoinmunización).

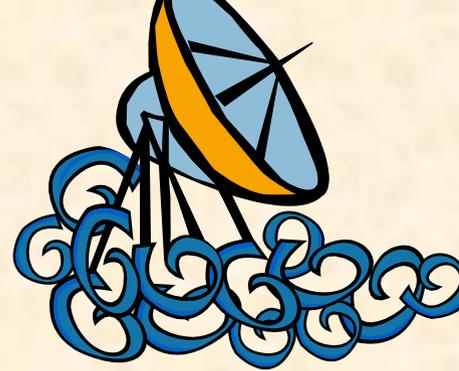


# RESISTENCIA



Desaparecen los signos característicos de alarma y las defensas del organismo alcanzan un nivel superior.

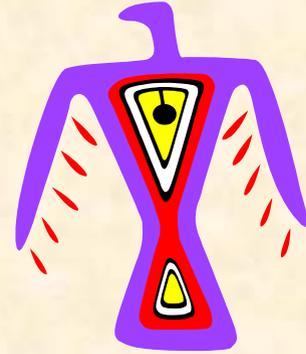
La adaptabilidad del organismo tiene sus límites



Durante la etapa de resistencia la pituitaria empieza a liberar **vasopresina** (primera hormona del estrés) que contribuye a contraer las paredes arteriales.

Libera también la **adenocorticotrófica** (segunda hormona), que actúa sobre la corteza de las suprarrenales para que liberen corticoides anti-inflamatorios: **cortisona y cortisol** aumentando el nivel de azúcar en la sangre (diabéticos), e inhiben ciertas funciones del sistema inmunológico, lo que facilita el desarrollo de todo tipo de infecciones virales y bacterianas, y a mediano y largo plazo puede contribuir al desarrollo de un cáncer.

.



Libera hormona **tirotrópica** (quinta )

**Tiroxina** (sexta) estimula metabolismo de tejidos produciendo sudoración, nerviosismo y temblores

Liberan **desoxicorticosterona** y **aldosterona** que elevan más la presión arterial que puede producir rompimiento en arterias y daño en riñones.

**Este es el eje neuroendocrino del estrés**

# AGOTAMIENTO



- Las defensas generales vuelven a disminuir hasta llegar a un nivel muy bajo.

Si el agente de estrés continúa:

- Puede ser que fácilmente se produzcan síntomas patológicos, una enfermedad o aún la muerte.

Parece ser que nos encontramos en un momento en el que hay que debatir si son más importantes los accidentes porque son visibles y palpables que los daños a la salud psíquica derivados del puesto de trabajo por no poder ser apreciados o vistos a primera vista. Y lo que la mayoría desconoce es que se producen más muertes por enfermedades laborales que por accidentes de trabajo de acuerdo a datos estadísticos.

## **MOBBING O ACOSO MORAL**

**Las personas que llevan años estudiando este tema de acoso moral en el lugar de trabajo son unánimes al opinar que uno de los factores importantes que inciden en el desarrollo de esta problemática se debe, en gran medida, a la situación actual del empleo, es decir, la precariedad laboral y la inseguridad en el empleo existentes, puesto que hace que los individuos acepten cualquier tipo de trabajo a cambio de un salario con el que puedan alimentar a sus familias.**

# MOBBING

Se define como la situación creada por una persona o grupo de personas, quienes ejercen una violencia psicológica extrema de forma sistemática (al menos una vez por semana), durante un tiempo prolongado (más de 6 meses) sobre otra persona en el lugar de trabajo. Leyman.

Tipo de estrés laboral que tiene su origen en las relaciones interpersonales que se establecen entre los distintos individuos de cualquier empresa.

**Y en el caso de los que ya permanecen por mucho tiempo en sus puestos, las obligaciones económicas que tienen que atender (hipotecas, préstamos, subsistir, etc...), favorece, a veces, a que se produzca cualquier tipo vejación contra su integridad moral, vulnerándose, de este modo, los derechos que por disposiciones legales tienen reconocidos. Esta "nueva" forma de violencia lesiona la salud y la dignidad del trabajador afectado.**

El mobbing se ha puesto de moda para no marcharse. El encadenamiento de acciones hostiles consumadas, llevadas a cabo por una o varias personas, contra un compañero de trabajo en un período corto de tiempo, es uno de los mayores causantes de bajas laborales, asistencias al psicólogo y al psiquiatra de buenos y eficaces empleados que sufren por parte de sus compañeros esta perjudicial forma de acoso y derribo.

El mobbing se relaciona directamente con el stress, dada la situación de boicot en la que vive el trabajador. Este acaba por desarrollar un gran sentimiento de frustración y de soledad, muy lesivos para el que lo padece.

# **MOBBING**

- **Hostigamiento profesional**
- **Psicoterror laboral**
- **Violencia psicológica en el trabajo**
- **Acoso moral en el trabajo**

Estos síntomas son, en algunos casos, parecidos al estrés cotidiano, e incluso para terapeutas, psicólogos y psiquiatras que no son conscientes de esta situación, pueden tomar los síntomas del paciente como etiquetas de otros fenómenos psicológicos: paranoia, maniaco depresivo, problemas de adaptación, desordenes de la personalidad, etc.

El mobbing, trae serias consecuencias económicas, legales, sociales y psicológicas para quien lo padece, pero también para las empresas haciendo que estas disminuyan su productividad.

- **Gritar, avasallar o insultar a la víctima tanto cuando se está sola como en presencia de otras personas.**
- **Asignarle objetivos o proyectos con plazos que se sabe inalcanzables o imposibles de conseguir, y tareas que son manifiestamente inacabables en ese tiempo.**
- **Quitarle áreas de responsabilidad clave, ofreciéndole a cambio tareas rutinarias o sin ningún interés, e incluso no darle ninguna actividad.**
- **Modificar repentinamente y sin decir nada al trabajador las atribuciones o responsabilidades de su puesto.**

- Ignorarlo o excluirlo, hablando sólo a una tercera persona presente, simulando su no existencia o su no presencia física en las reuniones a las que asiste o en la oficina.
- Retener información crucial para su trabajo o manipularla para inducirle a error en su desempeño laboral, y acusarlo después de negligencia o faltas profesionales.
- Extender por la empresa rumores maliciosos o calumniosos que menoscaban su reputación, su imagen o su profesionalidad

**Infravalorar o no valorar en absoluto el esfuerzo realizado, mediante la negativa a reconocer que un trabajo está bien hecho o la renuencia a evaluar periódicamente su trabajo.**

**Ignorar los éxitos profesionales o atribuirlos maliciosamente a otras personas o a elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.**

**El acoso moral o psicológico puede llevar en ocasiones a la muerte del acosado, que se suicida, y también puede ocasionarle enfermedades muy graves dado el deterioro al que puede llegar su salud psíquica y física si no se ataja el problema a tiempo.**

**El acoso psicológico o moral en el puesto de trabajo es un problema que afecta más a la mujer que al hombre, en especial si son mayores de 40 años, o pertenecen a minorías raciales, son discapacitadas, lesbianas o embarazadas.**

**Está comprobado que se comete desde una posición jerárquica superior, pero también entre compañeros e incluso por parte de trabajadores subordinados mediante la difamación, el vacío, el desprecio, las falsas acusaciones, o el relegamiento laboral para reducir, amedrentar y consumir emocionalmente a la víctima.**

# CONSECUENCIAS PERSONALES

- **Ansiedad**  
sentimientos de amenaza, impotencia, fracaso, frustración, apatía.
- **Trastornos emocionales**
- **Distorsiones cognitivas**  
concentración, atención, memoria
- **Comportamientos sustitutos**  
conductas de evitación, adicciones

# CONSECUENCIAS SOCIALES

- **Pérdida de fuerza de trabajo y población activa**
- **Aumento del gasto económico dedicado a las bajas laborales, y/o jubilaciones e incapacidades**
- **Aumento del presupuesto económico de los recursos sanitarios**
- **Aumento de las atribuciones negativas hacia el trabajo y la prevención**

# CONSECUENCIAS FAMILIARES

- **Malestar en las relaciones**
- **Agresividad e irritabilidad**
- **Pérdida de ilusión e interés por los proyectos comunes**
- **Abandono de los compromisos laborales**
- **Afectación de la afectividad y la libido**
- **Separación**

# BURNOUT O SÍNDROME DEL QUEMADO



El término *burnout* surge en el año 1974 y se refiere a un tipo de **estrés** laboral e institucional manifestado en un **conjunto de signos y síntomas** que nacen en aquellas personas cuya profesión se encuentra ligada al **contacto directo y continuo con otras personas** y que brindan ayuda a los demás, particularmente **profesionales de la salud** como **enfermeros, médicos y docentes**.

El cansancio emocional se manifiesta por una pérdida progresiva de energía y agotamiento. La despersonalización demuestra un cambio negativo de actitudes con irritabilidad y falta de motivación hacia el trabajo.

En muchos estudios realizados en personas afectadas por este síndrome se detectó un alto nivel de ausentismo laboral asociado a conductas alteradas como la automedicación con psicofármacos, consumo de tóxicos, alcohol y drogas.

## ¿Qué predispone a padecer este síndrome?

La **edad**, aunque parece no influir en la aparición del síndrome, tendría cierto grado de importancia ya que se considera que existe un período dentro de la profesión (especialmente durante los **primeros años de ejercicio**) en los cuales el profesional es **más vulnerable**. En parte debido a la transición entre el **idealismo**, que todo individuo tiene cuando comienza a ejercer, y la **práctica cotidiana** de la profesión. Pero en varios estudios realizados el grupo de edad con un mayor cansancio emocional fue el de los **mayores de 44 años** en quienes también se asoció la **falta de realización personal**.

Esta falta de realización se encuentra más marcada en los profesionales con mayor **antigüedad en el lugar de trabajo**: aquellos que tienen más de 19 años de ejercicio de profesión y más de 11 años en el mismo lugar de trabajo. Se observa una **disminución en la producción** y una **tendencia a la desorganización** que acompaña al agotamiento personal. En general existe la idea en la sociedad de que **los miembros de un equipo de salud curan**, y este concepto aumenta la **exigencia laboral**.

Algunos investigadores establecen **etapas** dentro del proceso de instauración del síndrome:

- **Exceso de demanda laboral.**
- **Sobreesfuerzo con ansiedad y fatiga.**
- **Desmoralización y pérdida de ilusiones.**
- **Pérdida de la vocación.**

El número de trabajadores de un lugar también se relaciona con el cansancio emocional, la falta de realización personal y el desarrollo del síndrome, en especial en el ámbito hospitalario cuando el número de trabajadores supera los 1000, tal vez por la falta de comunicación o la falta de grupos de apoyo.

Con respecto al sexo, todos los estudios coinciden en que el más afectado por el síndrome es el femenino, tal vez por la doble carga de trabajo que acarrea la práctica profesional y la tarea familiar.

El estado civil se ha asociado también al síndrome aunque no existe un consenso uniforme sobre este punto. Aquellas personas **solteras, viudas o divorciadas** demuestran un mayor cansancio emocional, menor realización personal y mayor despersonalización que aquellas otras casadas o con pareja estable.

Algunos autores hablan de una **menor predisposición al síndrome en persona con hijos**, por la mayor responsabilidad que esto implica, pero los estudios realizados no muestran una diferencia significativa.

Existe una relación importante entre *burnout* y la sobrecarga laboral en los **profesionales de la salud**, con un mayor desarrollo del síndrome en aquellos que asisten a un **número elevado de pacientes** y especialmente dentro del personal de **enfermería** cuando el número de enfermos a cargo **supera los 10** y cuando el tiempo de trabajo es **mayor a las 40 horas semanales**.

# ¿Cómo se actúa ante un caso de burnout?

Se encara desde un punto de vista individual y grupal.

A nivel individual:

- Se intenta que el profesional adquiera **nuevos conocimientos científicos**.
- Se estimula al **desarrollo de una vida extralaboral**, tiempo para deportes, hobbies, espacios de recreación, aumento de vínculos sociales.

## A nivel grupal:

- Se intenta que el grupo de trabajo se entrene en la resolución de problemas.
- Se intenta que se asuma mentalidad de equipo.
- Se estimula el trabajo en equipo.
- Se trata de formar grupos de autoayuda.

## Bibliografía

Buendía, J. Estrés laboral y salud. Biblioteca nueva, 1998

Gandara, J. Estrés y trabajo: el síndrome de burnout, Cauce Editorial, 1998

INSHT/OIT Condiciones de trabajo La prevención del estrés en el trabajo, 1996

Reymann, H. Mobbing. La persecución en el trabajo, Seuil 1996

Blaneza Alvarez, J. Ergonomía y psicología aplicada.

Manual para la formación del especialista. Lex Nova, España 2000

Ramos, F. El síndrome de Burnout, UNED, Madrid, 1999

Ruano Hernández, A. Violencia y agresividad en el trabajo, Mapfre seguridad n. 78, 2000.