

See discussions, stats, and author profiles for this publication at: <http://www.researchgate.net/publication/277708487>

Riesgos Psicosociales en el Trabajo.

CONFERENCE PAPER · MAY 2015

DOWNLOADS

79

VIEWS

44

1 AUTHOR:



[Andrés Lucero Leiva](#)

Universidad Técnica Federico Santa María

14 PUBLICATIONS 0 CITATIONS

SEE PROFILE

Riesgos Psicosociales en el trabajo

Andrés Lucero Leiva*, Loreto Vera González** y Sergio Pérez Montoya***

JUNIO 2015



Con relativa tradición en Chile, se han evaluado los riesgos laborales a través de diversos cuerpos jurídicos; por ejemplo; el Decreto Supremo N° 101 y la Ley N° 16.744, que establece las normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales; el Decreto Supremo N°40, Reglamento sobre Prevención de Riesgos Profesionales; la Ley N°20.001, que regula el peso máximo de carga humana, etc.

En este contexto, durante el año 2013, se promulgó la Resolución N° 218 EXENTA, que aprobó el instrumento de evaluación de medidas para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo (ISTAS-21) en todos los sectores industriales; en ella se consideran cinco factores a medir: 1) Exigencias psicológicas, 2) Trabajo activo y desarrollo de habilidades, 3) Apoyo social en la empresa, 4) Compensaciones y 5) Doble presencia). Trabajadores del Retail, Banca y Transporte fueron los primeros en iniciar el proceso (actualmente están siendo fiscalizados).

En este sentido, debemos considerar otros peligros y/o riesgos psicosociales que pueden intervenir en las dinámicas organizacionales afectando su rendimiento general.

Un peligro en el ambiente de trabajo es cualquier factor o situación que pueda afectar negativamente a la salud de los trabajadores, lo que podría resultar en un accidente o enfermedad. El rango de posibles peligros es muy amplio - que pueden surgir de materiales, equipos, condiciones riesgosas de trabajo (peligros físico-químicos o biológicos), así como una pobre organización del trabajo o inadecuadas estrategias o prácticas de gestión del clima laboral.

En los nuevos sectores de la economía, que se basan en la entrega de servicios y/o productos utilizando jornadas excepcionales de trabajo o por turnos, el riesgo de factores psicosociales, como el síndrome de fatiga crónica, el estrés laboral, el desgaste profesional o *burnout* y/o diversos tipos de adicciones (por ejemplo, la adicción al trabajo) es cada vez mayor.

“La principal responsabilidad del empleador es la adecuada gestión de los riesgos laborales”.

De acuerdo con la legislación laboral actual, es obligación del empleador proteger la salud y la vida de los trabajadores, considerando las condiciones cambiantes en el trabajo y la utilización de los últimos avances de la ciencia y la tecnología. Esta obligación es absoluta, es decir, no lo excluye de situaciones financieras, administrativas o de otro tipo respecto de las capacidades del empleador. La principal responsabilidad del empleador es la adecuada gestión de los riesgos laborales, que significa evaluar la probabilidad de efectos nocivos de los puestos de trabajo y el desarrollo de un plan de prevención-intervención-seguimiento.

Existen grandes dificultades para objetivar la magnitud del problema, ya que por años el foco ha estado localizado en los Accidentes de Trabajo (AT), en donde existieron grandes avances en la evaluación y el control del riesgo, logrando una reducción significativa de la tasa de accidentabilidad a 40 años de la publicación de la Ley 16.744. Sin embargo, también es necesario reconocer los pobres datos epidemiológicos en relación a las Enfermedades Profesionales (EP), principalmente debido a la subnotificación y sub-diagnóstico. En relación a esto, el informe de la OIT de 2013 evidenció el desconocimiento real de las EP, definiéndolas como una pandemia oculta; en respuesta a esto, nuestro país, desde el 2009, lanza una serie de protocolos destinados a: erradicar la Silicosis (PLANESI); realizar conservación auditiva (PREXOR); reducir trastornos musculo-esqueléticos (TMERT); y últimamente, la prevención de los factores psicosociales (ISTAS-21), en donde se ha generado alguna discusión, debido a coexistencia de múltiples factores causales o intervinientes (como las eventuales influencias que podría ejercer una jefatura al momento en que los trabajadores contesten la encuesta) o aquellos atribuidos a orígenes extra-laborales (doble presencia), pudiendo dificultar la gestión eficaz desde el punto de vista de la prevención ocupacional real.

Estrés ocupacional

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha encontrado que el estrés es una de las mayores amenazas para la salud del siglo 21. El estrés laboral es el segundo problema más común de salud (después del dolor de espalda) de los trabajadores en los países de la Unión Europea. Estudios realizados en Chile, revelan que el 18,7% de los trabajadores, es decir, 2 de cada 10 personas, quiere cambiar de trabajo porque se sienten estresados. Otros indican

que el 43% de los trabajadores se sienten estresados por mantener una mala relación con su jefe y/o compañeros; el 29% por la falta de reconocimiento; el 12% por la alta carga de trabajo y un 7% por no haber tomado vacaciones.

El estrés crónico afecta a la salud, es decir, puede desencadenar enfermedades cardiovasculares (ataque cardíaco, accidente cerebrovascular), gastrointestinales (úlceras), neurológicos o psiquiátricos (depresión), endocrinos (trastornos hormonales), del sistema inmunitario (alergias, cáncer). El estrés causa un costo económico cuantificable a las empresas, incluyendo un aumento del ausentismo, disminución de la productividad, más accidentes en el trabajo, aumento de las contrataciones y de los costos asociados con los trabajadores por bajas médicas.



Burnout profesional

El desgaste profesional es un síndrome asociado con una disminución del bienestar físico, de agotamiento emocional y mental que puede ocurrir cuando el trabajo deja de ser satisfactorio; los trabajadores dejan de crecer profesionalmente, se sienten con exceso de trabajo y están insatisfechos con las actividades que antes le proporcionaban placer. Un factor de riesgo importante a largo plazo es el estrés laboral. La mayoría de los trabajadores expuestos a desgaste están en profesiones caracterizadas por un intenso contacto con gente -inicialmente el burnout fue diagnosticado en sectores como la educación, la policía y el personal médico. Como resultado de la continua expansión de los servicios en diversos sectores de la economía, la gama de puestos de trabajo en situación de riesgo por desgaste profesional también ha aumentado -afecta a más y más per-



sonas en varias posiciones (es decir, gerentes, vendedores y personal de atención al cliente).

Adicción al trabajo

El sentido común, nos puede señalar que un adicto al trabajo es una persona que trabaja mucho o disfruta de su trabajo. De hecho, la adicción al trabajo, posee casi todas las características típicas de una adicción, es decir, la pérdida de control y una mayor tolerancia. El fenómeno de la adicción al trabajo es típico en los trabajos administrativos, particularmente y especialmente en gerentes. La mayoría de los empleadores consideran a los adictos al trabajo como una ventaja para la empresa, sin darse cuenta del significado real y las consecuencias negativas de esta adicción. En la práctica, los adictos al trabajo son menos eficientes y orientados al éxito, mientras que su perfeccionismo y necesidad de control crean dificultades en la toma de decisiones y en última instancia, retrasan la ejecución de las tareas.

Acoso laboral

El acoso laboral (o *mobbing*) es un tipo de intimidación que puede involucrar palabras inadecuadas e incluso el uso de malos tratos verbales, sin embargo, ésta puede ser mucho más sutil. Se incluye, por ejemplo, la omisión de la contribución de la persona (haciéndole invisible), realizar críticas injustificadas y proporcionar una sobrecarga de trabajo, son algunas de ellas. Para suministrar un poco más de precisión, vamos a decir que el *mobbing*, es, según lo establecido en el inciso 2° del artículo 2°, del código del trabajo, “toda conducta que constituya

agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para él o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo”. Un estudio realizado entre 2013 y 2014, da cuenta de que el 80% de los trabajadores hombres y mujeres de nuestro país admiten haber sido víctima de algún tipo de violencia psicológica en su entorno laboral y un 12% reconoce haber sufrido acoso directo o “*mobbing*”. Complementariamente, en Chile, tenemos la Ley N° 20.005, que tipifica y sanciona el acoso sexual modificando el Código del Trabajo, sancionando las prácticas de acoso laboral.

Gestión de los riesgos psicosociales

Las jefaturas y trabajadores reconocen suficientemente bien el impacto negativo de los riesgos psicosociales sobre el funcionamiento de la empresa, pero tienen muchos problemas con la identificación de sus causas, que es esencial para implementar programas de prevención eficaces. La gestión del riesgo psicosocial debe ser integral (y que envuelven a muchos más de los que en el presente artículo se describen, como el trabajo por turnos, las enfermedades o problemas familiares, ser víctima de delincuencia o un siniestro, etc.), de modo que incluye la identificación de las causas de los riesgos, la modificación de determinadas condiciones en la organización del trabajo y la gestión, así como en el manejo de la información y la comunicación con los trabajadores. Una clave para el éxito de cualquier programa de prevención es el compromiso de todas las partes, a saber, los dueños de la empresa, la gerencia, todos los trabajadores y unidades o departamentos de recursos humanos, los sindicatos, los especialistas en seguridad, salud e higiene ocupacional y, si es necesario, mucho más allá de lo señalado en el espíritu de la legislación vigente.



*Andrés Lucero Leiva. Magíster en Ciencias Políticas Integradas, Maestría en Psicología Industrial y Gestión de Recursos Humanos, Diplomado en Psicología Clínica, Especialización en Gestión de Riesgos. Psicólogo.

**Loreto Vera González. Licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales. Experiencia en Derecho del Trabajo.

***Sergio Pérez Montoya. © Magíster en Salud Pública con Profundización en Salud Ocupacional. Escuela de Salud Pública, Facultad de Medicina, Universidad de Chile. Diplomado en Salud Ocupacional. Diplomado en Fisiología del Ejercicio. Kinesiólogo Asesor en Salud Ocupacional.