

Los riesgos psicosociales en las organizaciones

Psychosocial risks in organizations

Alejandra Oriana Moya López

Universidad Tecnológica en Línea UTEL

ORCID: 0000-0002-0510-6440

Correo electrónico: orianamoya@gmail.com

Recepción: 06 de abril

Aprobación: 30 de julio

Resumen: En el presente artículo se propone tener supervisión en las actividades que requieren la atención dentro de los centros de trabajo para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable dentro de las organizaciones y las empresas.

Los riesgos psicosociales dentro de las organizaciones se convierten en afectaciones directas a la salud mental de los trabajadores causando estrés, depresión o ansiedad y uno de los principales riesgos es que pueden desencadenar enfermedades físicas, que incapacitan al trabajador para realizar su labor de una manera óptima.

Las condiciones laborales y experiencias son elementos que influyen en la salud, rendimiento y satisfacción de los trabajadores. Según la OMS el riesgo psicosocial se refiere a las condiciones presentes en una situación de trabajo que afectan el bienestar y la salud de los trabajadores; en el presente artículo se describen los principales efectos de los riesgos psicosociales ocasionados por el estrés.

Palabras clave:

Riesgos, Psicosocial, Distrés, Estrés y Trastornos:

Abstract

This article proposes to have supervision in the activities that require attention within the workplace to identify, analyze and prevent psychosocial risk factors, as well as to promote a favorable organizational environment within organizations and companies.

Psychosocial risks within organizations become direct effects on the mental health of workers causing stress, depression or anxiety and one of the main risks is that they can trigger physical diseases, which incapacitate the worker to perform their work in an optimal way.

Working conditions and experiences are elements that influence the health, performance and satisfaction of workers. According to WHO, psychosocial risk refers to conditions present in a work situation that affect the well-being and health of workers; this article describes the main effects of psychosocial risks caused by stress.

Keywords

Risks, Psychosocial, Distress, Stress and Disorders:

Descripción de la problemática

En México se requiere atención dentro de los centros de trabajo para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable dentro de las empresas.

¿El entorno social relacionado directamente con la organización del trabajo, el contenido de la actividad de trabajo y la realización de la tarea determinan los riesgos psicosociales?

Objetivos:

General: Determinar todos los factores que influyen en los riesgos psicosociales de las personas

Específicos: Describir la importancia de atender los riesgos psicosociales e identificar cómo se reflejan en el personal.

Marco teórico:

Los factores de riesgo psicosociales son las condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, con el contenido de la actividad de trabajo y la realización de la tarea, y se reflejan en la persona con la afectación en el desarrollo del trabajo y la salud.

Si es detectado un factor de riesgo puede generar de inicio estrés laboral por lo que es indispensable dar seguimiento para ayudar al personal a superarlo, se mantenga en un estado de bienestar y pueda ser productivo.

“El estrés es una reacción natural del cuerpo, en episodios controlados es llamado *eustrés*, sin embargo, cuando la persona se enfrenta a situaciones de frustración o desgaste emocional que sobrepasan sus recursos, la persona presenta *distrés* o estrés negativo” (Orozco, 2001).

El personal que labora dentro de una empresa u organización puede llegar a sufrir *eustrés*, que es la representación física de la ansiedad o nerviosismo y que puede presentarse al momento de realizar una actividad de evaluación o supervisión, cuando se acumula el trabajo y nos sentimos saturados sin saber por dónde empezar la actividad y nos bloqueamos, cuando tenemos prisa por llegar a determinado lugar, etcétera, hay muchas situaciones cotidianas que pueden propiciarlo.

Otra alteración psicosocial es el *distrés*, que puede generarse por situaciones externas a la persona, hechos negativos como la preocupación por un familiar, una situación de hostigamiento o acoso laboral y, pocas veces, sin motivos aparentes.

Es importante que dentro de cada centro de trabajo exista un buen clima laboral para que la salud del personal se mantenga sano y evitar que puedan alterar su estado emocional y motivación, lo cual se verá reflejado en las actitudes fisiológicas, emocionales, cognitivas y conductuales en las personas, determinadas por la intensidad, frecuencia y duración.

“El Modelo de Estrés de Matteson e Ivancevich (1987) contempla el papel de la insatisfacción y la baja implicación laboral, distinguen cuatro elementos básicos: estresores intraorganizacionales y extraorganizacionales, entre ellos el conflicto y ambigüedad de rol, apreciación subjetiva de la situación, resultados de esta apreciación tanto a nivel fisiológico como psicológico y comportamental, y consecuencias referidas a la salud y al desempeño del individuo” (Montalban, 2009).

El modelo de estrés laboral es secuencial y asistencial con base en la siguiente diferenciación de variables:

- Variables antecedentes: variables sociodemográficas e intrínsecas al puesto en referencia a sexo, edad, antigüedad en la profesión, antigüedad en el puesto, nivel ocupacional, relación contractual, tipo de servicio y conflicto de rol asociado. Los autores revisados Arenas y Andrade (2013) señalan dimensiones de dominios de cargas de trabajo.
- Variables moduladoras: actitudes laborales, en concreto, satisfacción e implicación laboral. Los autores revisados, Cortés (2004), señalan la autonomía y el apoyo social como exigencia psicológica.
- Variable consecuente: Síndrome de *Burnout* el cual es la cronificación del estrés laboral. Este se manifiesta a través de un estado de agotamiento físico y mental que se prolonga en el tiempo y llega a alterar la personalidad y autoestima del trabajador, también es conocido como estrés laboral asistencial. Los autores revisados, Peña (2003), indican que es necesario tomar conciencia de que no se dispone de instrumentos eficaces para la evaluación del estrés laboral, lo cual es determinante para un diagnóstico objetivo, conviene delimitar su campo de acción y definir y confrontar la situación.

“Karasek que centra el conflicto en la interacción entre el nivel de control y demandas laborales; y el de Lazarus y Folkman, basado en la concepción del estrés como un proceso dinámico interactivo y reactivo, mediado por la evaluación cognitiva del individuo” (Fernández, 2010, p. 112).

Con base en los artículos de los autores revisados hay que considerar las variables intraorganizacionales y extraorganizacionales, así como el equilibrio entre la demanda y el nivel de control del estímulo generador del estrés, para finalmente pasar por un proceso de recuperación para evitar que se convierta en un estrés crónico.

Hay que considerar que existen factores internos en las condiciones en las que se encuentra laborando el personal, como el clima laboral; así como estresores que

afectan negativamente por factores externos como lo es su condición de vida, problemas o motivos personales, y que finalmente se puede ver reflejado en la productividad laboral.

“Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), México tiene un 75% de prevalencia de estrés en su fuerza laboral, lo que lo coloca en un primer peldaño por encima de las primeras economías del mundo, como China (73%) o Estados Unidos (59%).

Es necesario que en las empresas se tome conciencia acerca de este factor de riesgo psicosocial y sus consecuencias, pues de acuerdo con la OMS, en 2020 será la principal causa de baja laboral” (Maldonado, 2019).

Como referencia del estrés laboral se consideró una encuesta electrónica publicada por el sitio *OCC Mundial* que muestra un estudio, representado en la *imagen 1*, presentado en el marco del Comité de Capital Humano de la Asociación Mexicana de Internet (AIMX), que fue realizado en el mes de septiembre del año 2021 a 10 829 internautas, a nivel nacional, entre los hallazgos más importantes destaca que el 63% de participantes en la encuesta sufrió estrés laboral durante el año; de los cuales, el 23% estuvo expuesto a éste todo el tiempo, 47% de manera ocasional y el 30% pocas veces. Por segmentos, las mujeres son las que más padecen de estrés laboral (65%), así como el grupo de edad que está entre los 30 y los 49 años (casi 70%) y los que cuentan con estudios de posgrado (73%).

“La encuesta fue aplicada con el 61% de hombres y el 39% mujeres; el 46% tiene entre 18 y 29 años, el 32% de 30 a 39 años, de 17% de 40 a 49 años y 5% 50 años o más.

En cuanto al tipo de estrés que han experimentado, el 77% comenta que ha sido agudo, es decir, que aparece y desaparece con rapidez por procesos nuevos, y el 23% dice ser crónico, es decir, que permanece por un tiempo más prolongado, que pueden ser semanas o meses” (AIMX, 2021).

Imagen 1. Elaborado por OCC Mundial (2021)

Conclusiones

La importancia de atender los riesgos de los factores psicosociales y cómo se genera el estrés laboral, es el resultado de la interacción entre las demandas en el trabajo y el control que se ejerce sobre el trabajador. El estrés laboral surge cuando las demandas del trabajo son altas y, al mismo tiempo, la capacidad de control para la toma de decisiones es baja.

Otras posibles relaciones entre demandas y el control son el bajo estrés, baja demanda y supervisión, pero alto control. Trabajar en activo con alta demanda y alto control y el pasivo con baja demanda y bajo control, así como la relación de las cargas de trabajo y el control es la clave para mantener un equilibrio y liderazgo en la delegación de las tareas.

Sin embargo, hay que identificar si el trabajador tiene algún factor externo que le esté generando estrés, un factor físico como algún tipo de trastornos gastrointestinales, trastornos cardiovasculares, trastornos respiratorios, trastornos endocrinos, trastornos dermatológicos, trastornos musculares y alteraciones en el sistema inmune.

También es importante considerar los efectos de estos trastornos psicosociales en actitudes con efectos psicológicos negativos producidos por el estrés laboral, como lo son la preocupación excesiva, incapacidad para tomar decisiones, sensación de confusión, incapacidad para concentrarse, dificultad para mantener la atención, sentimientos de falta de control, sensación de desorientación, frecuentes olvidos, bloqueos mentales, hipersensibilidad a las críticas, mal humor, mayor susceptibilidad a sufrir accidentes y el consumo de tóxicos.

Si las primeras alertas que se presentan en el personal no son entendidas, estos efectos pueden provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés, los más frecuentes son los trastornos del sueño, trastornos de ansiedad, fobias, drogodependencias, trastornos sexuales, depresión y otros trastornos afectivos, trastornos de la alimentación, trastornos de la personalidad y trastornos esquizofrénicos.

Las principales manifestaciones externas se ven reflejadas en la conducta, al percibir el hablar rápido, temblores, tartamudeo, imprecisión al hablar, precipitación a la hora de actuar, explosiones emocionales, voz entrecortada, comer excesivamente, falta de apetito, conductas impulsivas, risa nerviosa y bostezos frecuentes, entre otros. Estas consecuencias deterioran la calidad de las relaciones interpersonales, tanto familiares como laborales y pueden provocar la ruptura de dichas relaciones.

Los efectos negativos del estrés laboral no sólo perjudican al trabajador, también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad. En casos graves se puede inducir a la enfermedad, al absentismo laboral, al aumento de los accidentes o incluso a la incapacidad laboral.

El estrés induce a una pérdida de producción y puede crear un mal ambiente de trabajo, ruptura de las relaciones interpersonales y laborales, juicios erróneos de la vida profesional, descenso de la productividad, el aumento de los cambios de puestos, la disminución de la creatividad, el bajo rendimiento, agresividad en el trabajo y el empeoramiento de la calidad de vida y del bienestar.

¿Cómo se puede prevenir el estrés laboral?

Una de las técnicas es concientizar al trabajador en los recursos de afrontamiento del estrés laboral cuando las medidas organizativas no dan resultados, motivarlos a realizar alguna actividad física como hacer ejercicio, evitar la ingesta de excitantes como el tabaco, el café o el alcohol, y evitar comunicaciones de tipo pasivo o agresivo, desarrollando tolerancia y respetando a los demás, así como realizando actividades incluyentes.

Favorecer la cohesión de los grupos de trabajo y capacitar a los supervisores para que adopten una actitud de ayuda con los subordinados, asignar actividades de trabajo de acuerdo con las habilidades y los recursos de los trabajadores, establecer correctamente las funciones, tareas y responsabilidades para evitar la ambigüedad e involucrar a los trabajadores para que participen en la toma de decisiones mejora la comunicación en la organización y fomenta la interacción social entre los trabajadores en actividades recreativas, celebraciones, juegos y torneos.

Referencias

- AIMX, (09 de 2021). Recuperado de <https://www.occ.com.mx/blog/estres-laboral-en-mexico/>.
- Maldonado, A. (21 de mayo de 2019). Recuperado de Forbes, <https://www.forbes.com.mx/estres-laboral-y-porque-es-normativo-atenderlo/>.
- Manuel, P., Santiago, G., Walter, V., (18 de 01 de 2019). Recuperado de <https://www.redalyc.org/>
- Montalbán, F. (2009). Recuperado de <http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/trabajo/1996/vol1/arti5.htm>
- Orozco, C. (2001). Secretaria del Trabajo y Previsión Social. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7905595>
- STPS. (2019). Recuperado de <https://www.gob.mx/stps>.
- Peña, F. (2003). Recuperado [Manual Riesgos Psicosociales With Cover Page v2 | PDF | Estrés \(biología\) | Ritmo circadiano \(scribd.com\)](#)