

Recibido: 02.09.2018 | Aceptado: 25.10.2018

Palabras clave: Entorno organizacional, factor de riesgo psicosocial, trabajadores y violencia.

Riesgo psicosocial laboral y entorno organizacional

LUCERO VÁZQUEZ VÁZQUEZ
ESTUDIANTE DE LA LICENCIATURA EN
CIENCIAS AMBIENTALES Y SALUD, UASLP
PATRICIA COSSÍO TORRES
FACULTAD DE MEDICINA, UASLP
YOLANDA DONJUAN CRUZ
DELEGACIÓN FEDERAL DEL TRABAJO EN SAN LUIS POTOSÍ

Es probable que en los últimos años haya escuchado que el estrés es cada vez más frecuente en nuestras vidas, incluso que en las noticias se hable de padecimientos relacionados con éste, que afectan a la gente que trabaja bajo presión constante, acarreando serios problemas a la salud física y mental de quien la padece, afectando también el rendimiento de las empresas.



La existencia del concepto factor de riesgo psicosocial laboral no es reciente; sin embargo, la importancia de su estudio ha cobrado fuerza en los últimos años, al estar relacionado con las crecientes demandas laborales y económicas, es decir, que la necesidad de cubrir estas demandas se han constituido a su vez como un factor de riesgo en la prevalencia de alteraciones mentales (depresión, ansiedad, entre otros) relacionados con el entorno laboral.

¿Qué son los factores de riesgo psicosocial laboral?

Derivado de un trabajo conjunto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) se definió a los factores de riesgo psicosocial laboral como las “condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y la realización de la tarea, y que tienen la capacidad de afectar tanto el bienestar como la salud (física, psíquica o social) del trabajador y el desarrollo del oficio” (OMS/OIT, 1984, p. 14).

Según lo dispuesto en la NOM-STPS-035-2018 Factores de riesgo psicosocial, identificación, análisis y prevención, estos son definidos como “aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del sueño-vigilia, estrés grave y adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, tipo de jornada y la exposición a eventos traumáticos severos o actos de violencia laboral al trabajador por el trabajo desarrollado”.

En esta última definición se incluye la violencia laboral como agente que predispone al trabajador a padecer cualquier manifestación o efecto de los factores psicosociales laborales; en este sentido, la OIT (1998) señala que “la persistencia de la violencia en cualquiera de sus formas

(sutil, psicológica o física) constituye una creciente preocupación en los centros de trabajo del mundo, sin importar entornos laborales, grupos de trabajo, incluyendo tanto oficios como profesiones” (p. 4).

El documento Riesgos Emergentes y Nuevos Modelos de Prevención en un Mundo de Trabajo en Transformación de la OIT (2010), destaca la presencia de los llamados nuevos riesgos en el trabajo asociados con la innovación técnica, cambio social o de organización como nuevas tecnologías y procesos (nano y biotecnologías), nuevas condiciones (cargas de trabajo, intensificación de labores por recorte de personal y condiciones inadecuadas asociadas con migración por motivos de trabajo) y nuevas formas de empleo (independiente, por subcontratación y contratos temporales) (OIT, 2010a, p. 5). Bajo estos conceptos, se han creado condiciones de carácter intralaboral que incluyen realidades intrínsecas del trabajo y su organización, las cuales podrían causar problemas en la salud y bienestar de la persona, entre las que se encuentran aquellas propias de las tareas que realiza y las características del entorno laboral (liderazgo y relaciones sociales).

La instauración del modelo capitalista, el *boom* industrial y la aparición del modelo taylorista (de manera general este modelo, se refiere a la aparición de la división de tareas en los procesos de producción, implementado durante la revolución industrial y usado principalmente en la industria automotriz), trajeron consigo el desarrollo tecnológico, la producción en serie, el trabajo automatizado y los turnos laborales, la aparición de tareas repetitivas, tiempos de descanso cortos, mayor exigencia en el trabajo y poca o nula libertad de elegir el orden y manera en que se realizan las tareas, todo esto relacionado con la globalización económica y el pensamiento

neoliberal, además de la aparición de la feminización de la fuerza laboral (Schnall, 2011; Londoño, 2017), es decir, el aumento de la participación de las mujeres en el ámbito laboral en todo el mundo y su inserción en puestos de trabajo considerados de hombres, aunado a la disminución de los salarios y la protección de las personas. Todo ello ha generado la aparición de enfermedades, especialmente mentales, derivadas de los factores de riesgos psicosocial en los entornos laborales.

Investigaciones sobre factores de riesgo psicosocial laboral

Partiendo de lo anterior, se han desarrollado diferentes estudios en los que se ha demostrado la prevalencia de problemas de salud mental asociados con factores psicosociales en el trabajo; Schnall y colaboradores (2011), realizaron un meta análisis de la relación entre los desórdenes mentales más comunes (ansiedad, depresión, *burnout* y fatiga), con estresores laborales como poca autoridad de decisión, exigencia psicológica, poco apoyo social, tensión laboral, desequilibrio esfuerzo-recompensa, entre otros; resaltando que los trabajadores que tenían una tensión laboral alta eran 7.4 veces más propensos de sufrir *burnout* en comparación con quienes presentan baja tensión laboral, y a su vez quienes presentaban tensión laboral tenían 3.8 veces mayor riesgo de sufrir depresión; también resaltan que el desequilibrio esfuerzo-recompensa incrementa el riesgo hasta cuatro veces más de padecer ansiedad, depresión y *burnout*.

Otro estudio de Renee Bourbonnais y colaboradores (2006), identificó en un grupo de enfermeras en Quebec, Canadá, que las condiciones en el ambiente de trabajo como demanda psicológica, apoyo entre compañeros, cantidad de trabajo, recom-

pensa por el trabajo, entre otras, estaban relacionadas con la cantidad de incapacidades por trastornos mentales como estrés (distrés), trastornos del sueño y otros. Un estudio realizado en 2004 en Colombia, encontró que existe una alta prevalencia de acoso y violencia laboral relacionados con factores de riesgo psicosocial. Una investigación más reciente sobre el acoso laboral y sus afectaciones en la salud relacionados con los factores de riesgo psicosocial, señala que 82 por ciento de los trabajadores colombianos se encuentran afectados por la alta carga de trabajo, 93 por ciento de estos por las exigencias de responsabilidades en el cargo y 75 por ciento por la falta de liderazgo y relaciones sociales.

En cuanto a las afectaciones a la salud, 35 por ciento refirió algún síntoma o malestar fisiológico como problemas cardiovasculares o gastrointestinales, dolor de cabeza o muscular y trastornos del sueño (Martin, 2016).

En una revisión bibliográfica realizada por Juan Pablo Toro y Constanza Gómez-Rubio (2016), hecha con la finalidad de evidenciar los factores facilitadores de la violencia laboral en Latinoamérica, agruparon dichos factores en tres categorías

determinantes: individuales, organizacionales y sociales-interpersonales. En los primeros, identificaron como variables asociadas el sexo (ser mujer), tener hijos y la antigüedad en el centro de trabajo; los segundos están involucrados directa o indirectamente con las diferentes formas de violencia, lo que a su vez está relacionado con la falta de equidad y solidaridad en ambientes laborales de mucha competencia, así como las estructuras organizacionales altamente burocráticas, autoritarias, jerárquicas y rígidas, aunado a la precariedad laboral y la cantidad insuficiente de trabajadores; en los terceros, destacan la competitividad global y el actual modelo económico, incluyendo el desempleo y las condiciones de trabajo como detonantes, relacionados además al desconocimiento o la falta de normativas.

¿Qué ocurre en México?

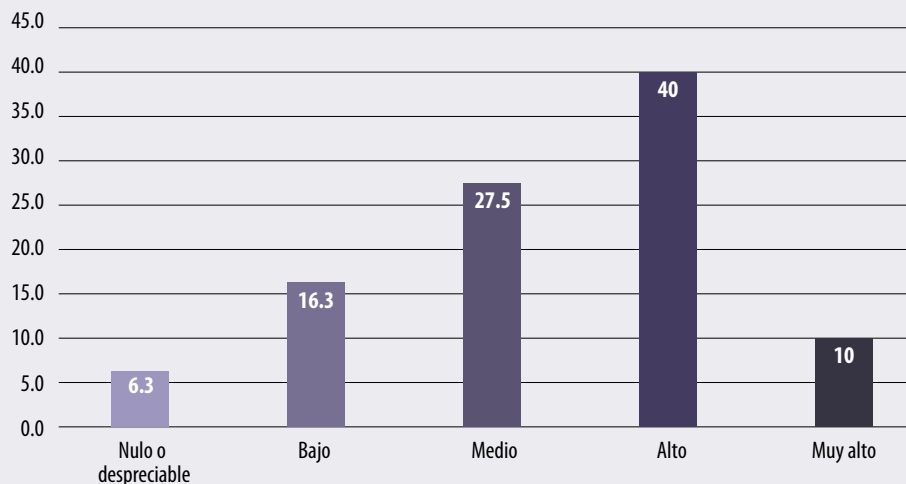
El síndrome de *burnout* es un estado de agotamiento físico, emocional y mental, como consecuencia de una exposición prolongada a situaciones laborales emocionalmente exigentes, que se manifiesta por actitudes negativas, deshumanizadas e insensibles hacia las personas que son las receptoras del servicio del trabajador

afectado; además existe una falta de compromiso en el trabajo, bajos niveles de realización personal e ineficacia. La detección de este síndrome se dificulta, ya que también existen síntomas inespecíficos asociados al *burnout* como dolor de cabeza, insomnio, trastornos alimenticios, cansancio e irritabilidad principalmente. No obstante, existen herramientas (cuestionarios) validados en México y el mundo, que evalúan su presencia a través del agotamiento personal, despersonalización y reducida realización personal.

Ha sido poco estudiado en México, sin embargo, en trabajos realizados para asociarlo a los factores psicosociales entre personal de salud, se encontró que 47.5 por ciento del personal percibía factores de riesgo psicosociales, asociados principalmente con el nivel de exigencia laboral (31.5 por ciento), remuneración del rendimiento (14.8 por ciento) y las condiciones del lugar de trabajo (7.4 por ciento) (Aldrete *et al.*, 2015). Por lo tanto, el *burnout* puede ocurrir cuando la presencia de estos factores de riesgo psicosocial promueve la desconexión y falta de identidad con la organización por parte del trabajador, respecto a los valores, justicia, recompensa, control y carga de trabajo principalmente. Otro estudio realizado en trabajadores de diferentes actividades económicas (médicos de distintas instituciones, congresistas, agentes de tránsito y trabajadores universitarios y del transporte ferroviario), se encontró que al menos la mitad de los participantes han padecido o padecen el síndrome de *burnout*, relacionado principalmente con la falta de realización personal, el agotamiento emocional y la despersonalización (definido como el desarrollo de sentimientos negativos hacia la tarea de trabajo y los demás —las personas para y con quien se trabaja— con fines de establecer distancia).

Gráfico 1.

Distribución porcentual de factores de riesgo psicosocial y entorno organizacional



En cuanto a la actividad desarrollada, los trabajadores del Congreso de la Unión, fueron quienes presentaron mayor prevalencia del síndrome (69 por ciento), seguido de los trabajadores universitarios (60 por ciento) y los trabajadores de tránsito (53 por ciento). Asimismo, se asociaron las variables sociodemográficas y laborales y se descubrió que los trabajadores universitarios se encuentran más vulnerables a padecer el *burnout* si son mujeres; en cambio para los agentes de tránsito influyen las variables de edad, estado civil y antigüedad (en el puesto y en la institución) (Aranda *et al.*, 2015).

Una investigación realizada en 240 médicos familiares, pertenecientes a 24 Unidades de Medicina Familiar (UMF) de la Zona Metropolitana de Guadalajara (ZMG) (Castañeda, 2010) destaca la relación entre el *burnout* y las variables de sexo, edad, antigüedad en la institución, tipo de contratación (temporal o fija) y si tenían hijos o no, entre otras variables; los resultados obtenidos en este trabajo, muestran que las mujeres son más propensas a padecer *burnout* en un 53 por ciento; con respecto a tener hijos o no, es mayor la relación entre el *burnout* y los médicos que los tienen. En cuanto al tipo de contrato y antigüedad, resalta que los médicos que tenían una antigüedad de más de 10 años en el centro de trabajo presentaban *burnout* en mayor proporción.

¿Qué se hace en México para combatir esta situación?

Por lo anterior, el NOMSTPS-035-2018 Factores de riesgo psicosocial-Identificación y prevención (2018), tiene por objetivo “establecer los elementos necesarios para la identificación y prevención de los factores de riesgo psicosocial y promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo”. Para facilitar su

cumplimiento, este proyecto de norma incluye guías de referencia para la identificación de los factores de riesgo psicosocial, violencia y entorno organizacional, cuya aplicación dependerá del número de empleados del centro de trabajo.

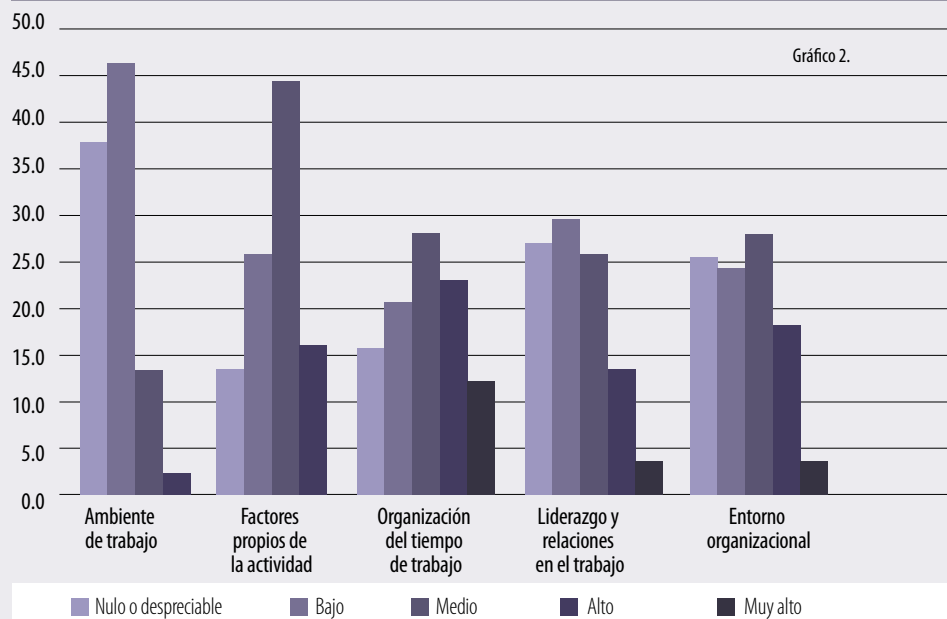
El análisis de la información derivada de la aplicación de un cuestionario se organiza por cuatro categorías: ambiente de trabajo, factores propios de la actividad, organización del tiempo de trabajo y liderazgo y relaciones en el trabajo; asimismo, se divide en ocho dominios: condiciones en el ambiente de trabajo, carga de trabajo, falta de control sobre el trabajo, jornada laboral, interferencia en la relación trabajo-familia, liderazgo, relaciones en el trabajo y violencia.

Con la calificación final se valora el nivel de riesgo, que puede ser nulo, bajo, medio, alto y muy alto, para con ello determinar las medidas para controlar y disminuir dichos riesgos. En caso de las medidas de control y prevención, la norma oficial mexicana establece el impulso de apoyo social, la difusión de información y capaci-

tación. Así mismo, que el centro de trabajo disponga de mecanismos seguros y confidenciales para la recepción de quejas que promuevan climas organizacionales no favorables y denuncia de actos de violencia laboral. Por último, se establece la realización de acciones que promuevan el sentido de pertenencia de los trabajadores a la organización, capacitación adecuada de la tarea encomendada, definición de responsabilidades, distribución adecuada de cargas de trabajo, jornadas laborales regulares conforme a la Ley Federal del trabajo; así como la evaluación y reconocimiento del desempeño. Todo lo antes mencionado a través de un programa de intervención.

A partir de la calificación obtenida del centro de trabajo, sólo la categoría de nulo riesgo no requiere de medidas adicionales; todas las demás categorías implican desde la mayor difusión de política de prevención de riesgos psicosociales, revisión de estas políticas e implementación de programas. En octubre de 2018, la norma fue aceptada y publicada en el Diario Oficial de la Federación.

Distribución porcentual de factores de riesgo psicosocial y entorno organizacional, por categoría



El riesgo psicosocial laboral en San Luis Potosí

Derivado de lo antes expuesto, se realizó una investigación en una muestra por conveniencia de 83 trabajadores que asistieron a una capacitación de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social en San Luis Potosí; ellos provenían de diferentes empresas de la zona industrial con puestos de mando medio a alto, cuyas funciones esenciales eran promover la salud y la seguridad en sus centros de trabajo. Se les solicitó su consentimiento de participación, haciendo énfasis que la colaboración sería anónima y confidencial. Se aplicó la guía de Referencia III de la NOM-035-STPS-2018, que corresponde a aquellos centros de trabajo con más de 50 trabajadores.

De los 83 trabajadores estudiados, 51.8 por ciento tenía a su cargo personal y 87.9 por ciento trabajaba con clientes; el 72.3 por ciento eran mujeres y el 27.7 por ciento restante hombres. Cuatro de cada

10 trabajadores presentó un riesgo alto de factores psicosociales en el centro de trabajo, así como el entorno organizacional (gráfico 1) Los factores psicosociales considerados de acuerdo con la NOM fueron: condiciones de ambiente de trabajo, cargas de trabajo, falta de control sobre el trabajo, las jornadas de trabajo, interferencia en la relación trabajo-familia, liderazgo negativo y violencia laboral. En cuanto a los resultados por categoría, se encontró que los factores propios de la actividad están constituidos por dos dominios. El primero es la carga de trabajo que incluye cinco dimensiones (cargas cuantitativas, ritmos de trabajo acelerado, carga mental, cargas psicológicas emocionales, cargas de alta responsabilidad y cargas contradictorias o inconsistentes). El segundo dominio es la falta de control sobre el trabajo que incluye cuatro dimensiones (falta de control y autonomía sobre el trabajo, limitada o nula posibilidad de desarrollo, insuficiente participa-

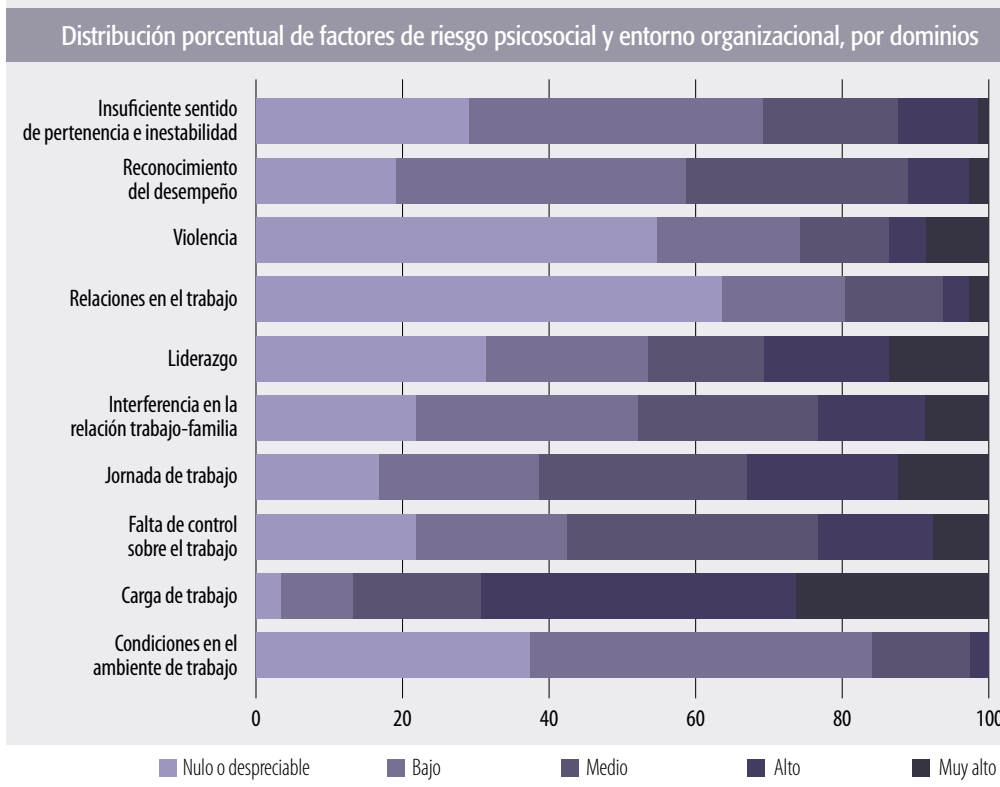
ción y manejo del cambio, y limitada o inexistente capacitación) fue la categoría con mayor prevalencia, con riesgo alto y muy alto (60.2 por ciento), seguida de la organización del tiempo de trabajo de riesgo alto y muy alto con 23.2 y 12.2 por ciento, respectivamente. La categoría de ambiente de trabajo fue la que presentó mayor prevalencia de riesgo nulo (37.8 por ciento) (gráfico 2).

En cuanto a los resultados por categoría, se encontró que los factores propios de la actividad fue la categoría con mayor prevalencia, con riesgo alto y muy alto (60.2 por ciento), seguida de la organización del tiempo de trabajo de riesgo alto y muy alto con 23.2 y 12.2 por ciento, respectivamente. La categoría de ambiente de trabajo fue la que presentó mayor prevalencia de riesgo nulo (37.8 por ciento) (grafico 2).

Al analizar los datos por dominio, de acuerdo con el proyecto de norma, se encontró que cerca de 70 por ciento de los trabajadores identificaron a la carga de trabajo como el dominio con mayor prevalencia para riesgo alto y muy alto, seguido de la jornada de trabajo, con un riesgo alto y muy alto en tres de cada 10 trabajadores (32.9 por ciento). Un dato interesante es que tanto la violencia como las relaciones en el trabajo fueron reportadas como los dominios con mayor porcentaje de riesgo nulo, con 54.8 y 63.8 por ciento, respectivamente (gráfico 3).

Los resultados muestran que existen factores de riesgo psicosocial y entorno organizacional en casi ocho de cada 10 trabajadores, en un gradiente de mediano a muy alto riesgo. Dichos factores están relacionados principalmente con la actividad que se realiza, la organización del tiempo de trabajo, la carga y la jornada de trabajo, hallazgos que coinciden

Gráfico 3.




con lo reportado en la literatura. Sin embargo, estos resultados muestran que los trabajadores consideran las condiciones y las relaciones en el trabajo con un nivel bajo o nulo para riesgo psicosocial, contrario a lo reportado en otros trabajos. Además, se encontró una prevalencia menor de violencia laboral, comparada con otros reportes en México, donde se ha encontrado hasta un 80 por ciento de presencia de acoso laboral.

Dichos factores están relacionados principalmente con la actividad que se realiza, la organización del tiempo de trabajo, la carga y la jornada de trabajo, hallazgos que coinciden con lo reportado en la literatura. Sin embargo, estos resultados muestran que los trabajadores consideran las condiciones y las relaciones en el trabajo con un nivel bajo o nulo para riesgo psicosocial, contrario a lo reportado en los trabajos realizados por Uribe *et al* (2011), Toro y Gómez-Rubio (2016), Aldrete *et al.* (2015), entre otros. Además, se encontró una prevalencia menor de violencia laboral, comparada con otros reportes en México, donde Uribe *et al.* (2011) reportó cerca del 80 por ciento.

Conclusión

San Luis Potosí vive una etapa de gran crecimiento industrial, cada vez son más las empresas que llegan al estado, y con ello se incrementa la demanda de mano obra, las exigencias laborales y, a su vez, la competencia, ya sea para conseguir empleo, mantenerse o subir de puesto; esto supone un aumento del estrés en la población trabajadora, favoreciendo el incremento en la prevalencia de los diferentes factores de riesgo psicosocial (que hemos revisado), lo que puede llevar a la presencia de enfermedades relacionadas con el trabajo, en especial, las de índole mental.

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo son un problema al que todos estamos expuestos, las demandas laborales, la competencia interna entre trabajadores, competencia salarial, equidad de género, entre otros estresores que los favorecen; de esta manera su estudio se convierte en algo vital, para lograr entenderlos y así poder prevenirlos y erradicarlos.

El estudio realizado en San Luis Potosí es un punto de partida para conocer el contexto local; por lo tanto, se propone el fortalecimiento de líneas de investigación en el diagnóstico, intervención y evaluación de programas que incidan en el fortalecimiento de factores protectores de la salud mental de los trabajadores, así como la atenuación de factores de riesgo derivados de la actividad laboral. Todo lo anterior, bajo el trabajo interdisciplinario en los centros laborales, a través de la vigilancia y capacitación continua que tengan por objetivo eliminar estos riesgos y así lograr ambientes de trabajo más amigables y trabajadores satisfechos. 

Referencias bibliográficas:

Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. Diario Oficial de la Federación, México, 23 de octubre de 2018. Recuperado de: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018

Leyton, C., Valdés, S., y Huerta, P. (2017). Metodología para la prevención e intervención de factores psicosociales en el trabajo del sector público de salud. *Revista de Salud Pública*, pp. 1-9. Doi: 44643435445465454

OIT-OMS (1984). Factores de Riesgo Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, Incidencia y Prevención. Informe mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión Ginebra, 18-24 septiembre de 1984.

Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2010a). Riesgos emergentes y nuevos modelos de prevención en un mundo de trabajo en transformación. Día Mundial de la Seguridad, Ginebra, Suiza, 28 de abril de 2010.

Uribe, J., Trejo, E., Vázquez, G., y García, A. (2011). Estudio exploratorio de violencia en el trabajo y su relación con factores psicosomáticos: desarrollo de la Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo (EMAT). *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 30(1), pp. 21-45.



LUCERO VÁZQUEZ VÁZQUEZ

Egresada de la Licenciatura en Ciencias Ambientales y la Salud de la Facultad de Medicina de la UASLP. Trabaja en el proyecto "Factores de riesgo de consumo de alcohol, tabaco y otras drogas en adolescentes de San Luis Potosí".

