



Evaluación de los riesgos psicosociales ¿Cómo prevenirlos?

Assessment of psychosocial risks. How to prevent them?

Avaliação dos riscos psicossociais Como preveni-los?

Richard Andrés Cabrera-Armijos ^I
rcabrera@istte.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0001-9480-885X>

María Gabriela Tapia-Viteri ^{II}
mariagabrielatapia19@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-7076-6939>

Roberto Carlos Naranjo-Illanes ^{III}
rcnaranj@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-9204-3694>

Edgar Arturo Hidalgo-Santander ^{IV}
seguridadriesgosl@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0003-1532-4983>

Correspondencia: rcabrera@istte.edu.ec

Ciencias de la Salud
Artículo de Investigación

* **Recibido:** 23 de mayo de 2022 * **Aceptado:** 12 de junio de 2022 * **Publicado:** 8 de julio de 2022

- I. MSc. Dirección de Operaciones y Seguridad Industrial, Mgtr. Gestión de la Producción, Coordinador de Carrera Tecnología Superior en Seguridad e Higiene del Trabajo, Instituto Superior Tecnológico Tecnoecuatoriano, Ecuador.
- II. Ingeniera en Seguridad y Salud Ocupacional, Profesor Investigador de la Carrera de Seguridad e Higiene del Trabajo, Instituto Superior Tecnológico Tecnoecuatoriano, Ecuador.
- III. Participante Investigador, Estudiante Tecnología Superior en Seguridad e Higiene del Trabajo, Instituto Superior Tecnológico Tecnoecuatoriano, Ecuador.
- IV. Participante Investigador, Estudiante Tecnología Superior en Seguridad e Higiene del Trabajo, Instituto Superior Tecnológico Tecnoecuatoriano, Ecuador.

Resumen

La evaluación de los riesgos psicosociales es un tema de suma importancia para las empresas, ya que no solo tiene que ver con la prevención y promoción de la salud de sus trabajadores, sino en el buen funcionamiento de ella misma, garantizando su estabilidad en el tiempo. Para ello resulta primordial que las empresas realicen evaluaciones periódicas, a fin de prevenir que esos factores psicológicos se conviertan en actuaciones negativas de sus trabajadores. Y es allí donde se enmarca el objetivo de esta investigación, el cual consiste en develar esos factores de riesgo psicosociales que puedan afectar a los trabajadores y permita con ello implementar medidas para prevenirlos, antes de que se convierta en un problema de salud laboral, a través de los diferentes instrumentos existentes. Para ello, la investigación, se fundamenta en una metodología de tipo documental, con un diseño bibliográfico, desde donde se pudo constatar las diferentes posiciones o puntos de coincidencia de los autores, permitiendo argumentar que existen grandes avances en esta materia, pero aún las empresas deben concientizar que ¡más vale prevenir que lamentar.

Palabras Clave: riesgo; factores psicosociales; evaluaciones; prevenciones.

Abstract

The evaluation of psychosocial risks is an issue of great importance for companies, since it not only has to do with the prevention and promotion of the health of their workers, but also with its proper functioning, guaranteeing its stability over time. . For this, it is essential that companies carry out periodic evaluations, in order to prevent these psychological factors from becoming negative actions of their workers. And it is there where the objective of this research is framed, which consists of revealing those psychosocial risk factors that may affect workers and thereby allow the implementation of measures to prevent them, before they become an occupational health problem. through the different existing instruments. To do this, the research is based on a documentary-type methodology, with a bibliographical design, from where it was possible to verify the different positions or points of coincidence of the authors, allowing to argue that there are great advances in this matter, but still the companies They must realize that it is better to be safe than sorry.

Keywords: risk; psychosocial factors; evaluations; preventions.

Resumo

A avaliação dos riscos psicossociais é uma questão de grande importância para as empresas, uma vez que não tem a ver apenas com a prevenção e promoção da saúde dos seus trabalhadores, mas também com o seu bom funcionamento, garantindo a sua estabilidade ao longo do tempo. Para isso, é fundamental que as empresas realizem avaliações periódicas, a fim de evitar que esses fatores psicológicos se transformem em ações negativas de seus trabalhadores. É aí que se enquadra o objetivo desta investigação, que consiste em revelar os fatores de risco psicossocial que podem afetar os trabalhadores e, assim, permitir a implementação de medidas de prevenção, antes de se tornarem um problema de saúde ocupacional, através dos diferentes instrumentos existentes. Para isso, a pesquisa se baseia em uma metodologia do tipo documental, com desenho bibliográfico, de onde foi possível verificar as diferentes posições ou pontos de coincidência dos autores, permitindo argumentar que há grandes avanços nessa matéria, mas ainda as empresas. Eles devem perceber que é melhor prevenir do que remediar.

Palavras-chave: risco; fatores psicossociais; avaliações; prevenções.

Introducción

El trabajo es la actividad fundamental de la sociedad, y como tal, puede incidir en las personas tanto de forma positiva como negativa. Sin embargo, a lo largo de toda la existencia del hombre, no siempre se prestó especial importancia a dicha interrelación.

En la antigüedad carecía de sentido crear condiciones para disminuir los riesgos del trabajo. El deterioro de la salud se veía como un problema individual de quienes trabajaban y nunca como una consecuencia del ambiente laboral. Una actitud que fue sostenida durante mucho tiempo. Pero, poco a poco fue modificada con el surgimiento de las corrientes sindicales y el avance social.

Hoy en día, debido a los grandes cambios surgidos por la globalización del mercado y los grandes avances de las tecnologías y la comunicación, la vida cotidiana y laboral se ha convertido en un correr constante, ante esta realidad de cambios el ser humano le ha correspondido pasar por procesos drásticos de adaptación, esto trae consigo problemas de estrés y tensiones emocionales lo que puede en muchos casos, afectar la salud física, especialmente a aquellas personas que no saben cómo hacerles frente a esas eventualidades.

Mientras una persona sepa manejar sus estados emocionales, tendrá una buena salud mental. Por ello, la Organización Mundial de la Salud, establece que, la salud mental es un estado de bienestar en el que la persona realiza sus capacidades y es capaz de hacer frente al estrés normal de la vida, de trabajar de forma productiva y de contribuir a su comunidad. (OMS, 2018)

Es decir, si a una persona se le dificulta la adaptación en su medio laboral, social o inclusive familiar, su salud se verá afectada. Para este trabajo, se limita el campo de investigación al ámbito laboral, donde algunas empresas ven con preocupación, como en muchas oportunidades sus negocios se ven disminuidos por la falta de una adecuada evaluación de los factores psicosociales de sus empleados que ha afectado su rendimiento laboral, o inclusive han tenido que dejar sus trabajos porque han presentado enfermedades e incapacidades, perjudicando por ende a la compañía. Por esa razón las empresas deben hacer evaluaciones periódicas a fin de mejorar la seguridad, calidad y productividad del trabajador, y con ello, la competitividad de las empresas.

Indica Salvador (2019) que las condiciones laborales poco adecuadas o adversas, pueden afectar o menoscabar primero la estabilidad emocional hasta que se refleja en daños a la salud, no solo a nivel psicosomático, sino que alcanza lo físico y en no pocos casos de manera permanente. En esa concepción amplia de bienestar físico, mental y social es donde reside la importancia de reconocer los factores de riesgo psicosociales, como elementos que pueden desestabilizar la situación de confort y por tanto afectar a la salud de las personas trabajadoras (Macías, 2019)

Son muchas las situaciones que pueden acarrear factores de riesgos psicosociales, como, por ejemplo: exceso de trabajo, falta de información de las actividades a realizar, las responsabilidades de un actividad o proyecto, las reuniones, muchas de ellas cotidianas en un lugar de trabajo pero que, sin embargo, ante estos escenarios existen muchas personas que, según Flores (2019), sucumben y caen en cuadros de estrés laboral como consecuencia del poco cuidado de las empresas en cuanto a los riesgos psicosociales. El estrés laboral también puede aparecer además de, por los diversos factores mencionados, que están presentes en las condiciones de trabajo o el ambiente laboral por el frenético ritmo de vida que se impone hoy día en las sociedades actuales (Macías, 2019).

Además, en los actuales momentos debido a la revolución de las tecnologías de información y comunicación (TIC), y a las exigencias en los trabajos de las misma surge una nueva tendencia de estrés, conocida como el tecnoestrés. Si bien es cierto como indica Macías (2019), las ventajas incorporadas por el uso de las TIC son indiscutibles, ya que facilitan enormemente el trabajo,

permiten aprovechar los tiempos de espera y adaptar los tiempos de trabajo a las necesidades de las personas trabajadoras, no deja de ser menos cierto que, esa simplificación en las tareas no supone una exención de las exigencias mentales a las que se está sometido pudiendo generar tecnoestrés.

Ante esa realidad, se hace relevante identificar desde esta investigación las concepciones de esos factores psicosociales, que agentes o factores pueden desencadenarlos, como reconocerlos y como evitarlos, a fin de que sea un ganar – ganar, tanto para el empleado como el empleador. Por ello se hace necesario poner en valor como indica Macías (Macías, 2019), los factores de riesgo que los pueden propiciar para combatirlos y alcanzar un modelo decente de seguridad y salud en el trabajo.

Metodología

La presente investigación está fundamentada en la revisión sistemática de diversas fuentes bibliográficas como artículos científicos, tesis, documentos de organizaciones internacionales, entre otros por lo cual se sustenta bajo una metodología del tipo documental. Para Rojas (2013), la investigación documental recurre a las fuentes históricas, monografías, información estadística y a todos aquellos documentos que existen sobre el tema para efectuar el análisis del problema. También se sustenta en el diseño bibliográfico, para la obtención de la información más relevante en el campo del estudio, de un universo de documentos que puede ser muy extenso (Gómez et al, 2014).

Todos estos documentos permitieron dilucidar cuales son los factores psicosociales de riesgos en los ambientes laborales, el impacto que tiene en los trabajadores y como pueden afectar su salud, además de la importancia de las evaluaciones y prevenciones de dichos los factores.

Resultados y discusión

En el desarrollo de esta investigación, los diferentes autores coinciden en que, si bien es cierto que existe una serie de factores psicosociales de riesgos en el ambiente laboral e inclusive muchos ya identificados, además conociendo sus efectos y consecuencias tanto para el trabajador como para la empresa, se deben prevenir. Es por ello que, ante esta realidad, se desglosa en la presente investigación los siguientes aspectos a fin de tener las perspectivas que pudieran contribuir a coadyuvar la problemática.

Factores Psicosociales, Factores Psicosociales de Riesgo y Riesgos

En los ambientes laborales es difícil no encontrar actividades o factores que pueden causar ansiedades, o situaciones estresantes en sus empleados, pero de acuerdo a la adaptabilidad y condiciones personales o psicológicas del trabajador pueden afectarlo más o menos, siendo a mayor afección más posibilidades de poner en riesgo su salud e inclusive la estabilidad de la empresa.

Estas condiciones de trabajo, también denominadas frecuentemente “condiciones organizativas”, es a lo que llamamos FACTORES PSICO-SOCIALES, y representan condiciones de trabajo directamente relacionadas con cuestiones como: cuánto trabajo hay que realizar, en qué plazos, a qué velocidad, qué nivel de conocimiento o destrezas se requiere para realizarlo, con qué capacidad de decisión y autonomía se cuenta, de qué fuentes de apoyo se dispone (otros compañeros, tecnología...), qué tipo de relaciones sociales existen entre los trabajadores y trabajadoras y los mandos, etc.

Para Pérez (2017) esos factores, se encuentran en cualquier tipo de entorno laboral independientemente del sector, puesto de trabajo, tamaño de empresa, entre otros, que no necesariamente tienen porque producir efectos negativos en la salud de los trabajadores ya que, si están bien diseñados y atendidos no los afectará.

Ahora bien, aunque parece lo mismo, existe un diminuto hilo que diferencia los factores psicosociales de los factores psicosociales de riesgo, la cual se puede evidenciar en las siguientes definiciones:

Se entiende por “factores psicosociales la interacción entre el trabajo, los trabajadores, el medio ambiente, la satisfacción con el trabajo realizado y las condiciones de organización” (Pacheco, 2017, p.568)

Los factores psicosociales de riesgo o de estrés, indica Plaza (2018) son los factores organizacionales que tienen el riesgo de tener efectos negativos sobre la salud, es decir, son disfuncionales ya que provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés.

En el contexto de las definiciones, los factores psicosociales de riesgos, se derivan de los factores psicosociales o factores organizaciones como lo llaman algunos autores, donde los primeros pueden generar riesgos de salud en las personas trabajadoras, mientras los segundos son las

situaciones que pueden ocurrir en la empresa, pero que si son bien manejadas por el trabajador pueden convertirse en experiencias positivas de aprendizajes y no negativas de riesgo.

Ahora en lo que respecta a los riesgos psicosociales, afirma Plaza (2018) que, “un riesgo psicosocial laboral es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes” (p.30)

En palabras de Macías (2019) los riesgos psicosociales son:

Aquellos aspectos del diseño, organización y dirección del trabajo y de su entorno social que pueden causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los trabajadores, haciendo referencia a que dichos riesgos no son solo los identificados o señalados en la organización de la empresa que si están bajo el ámbito de control y evaluación por parte del empresario, sino que también se refiere a otra vertiente, si se quiere llamar más personal, que es la que afecta exclusivamente al trabajador individualmente considerado y que se encuentra dentro de su esfera de privacidad e intimidad (p.70)

En este sentido Flores (2019) menciona que

Los riesgos psicosociales, se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.) que son conocidas popularmente como “estrés” y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración (p.36)

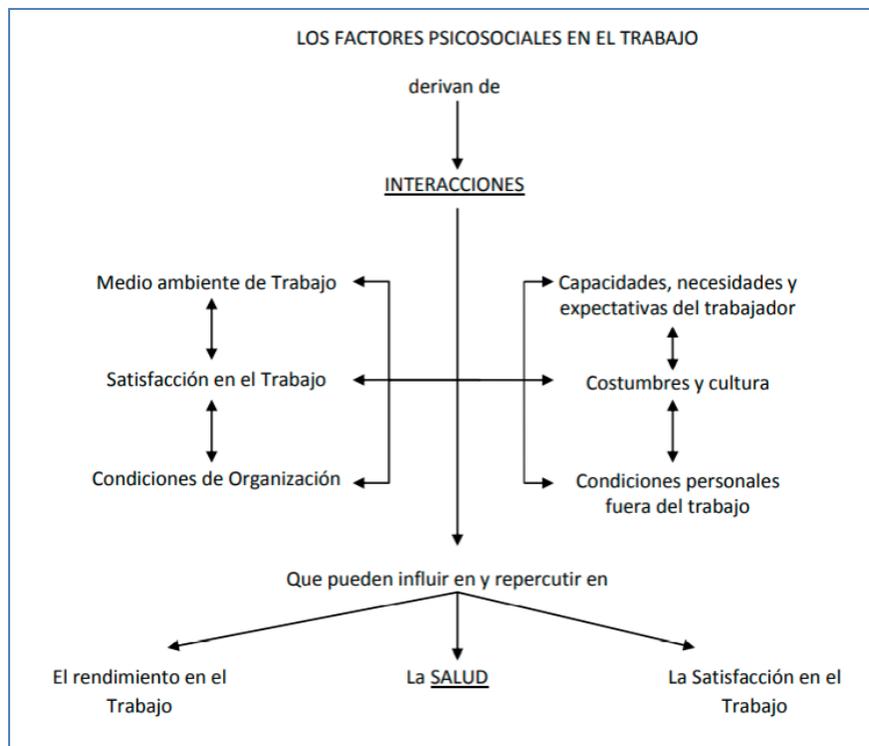
Se puede deducir de lo anterior, como indica Plaza (2018) que los riesgos psicosociales, no son condiciones presentes en organizacionales como lo son los factores psicosociales sino hechos, situaciones o estados del organismo con una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores de forma importante, y esta es la diferencia entre ambos.

Con base a los autores anteriores, se infiere que, dentro de una empresa, cualquier persona puede en un momento determinado sufrir de algún riesgo psicosociales y que depende de esa persona, de cómo confronte esa situación, su estado de salud físico y mental. Siendo estos determinantes no solo para la salud de trabajador, sino para el desenvolvimiento de la empresa.

Esta preocupación por los riesgos psicosociales, no es nueva, además trasciende fronteras, y muestra de ello se observa en el documento emanado por la novena reunión del Comité Mixto OIT/OMS (Organización Internacional del trabajo / Organización Mundial de Salud) sobre Medicina del Trabajo, en septiembre de 1984 en Ginebra siendo el tema central la “Identificación y control de los factores psicosociales nocivos en el trabajo”. En esa reunión los expertos y especialistas en esa área, propone una serie de medidas que se pueden adoptar a nivel de la empresa, tanto a nivel internacional como nacional, con miras a darle más importancia a los aspectos psicosociales en los programas para el mejoramiento de las condiciones y medio ambiente del trabajo y para la promoción de la salud y el bienestar de los trabajadores (Comité Mixto OIT-OMS, 1984).

Pese a que este documento, data de hace 38 años, aún se mantiene vigente en cuanto a la definición de los factores psicosociales, coincidiendo en algunos puntos con las definiciones dadas anteriormente, indicando que consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo y generan a partir de esta definición la Figura 1, que se muestra a continuación.

Figura 1. Factores psicosociales en el trabajo.



Nota: Comité Mixto OIT-OMS (1984, p.4)

A la luz de las argumentaciones anteriores, es evidente que el trabajador conjuga su ser con su estar, es decir su modo de pensar, sus creencias, sus competencias, e inclusive sus relaciones personales y familiares, influyen en la adaptabilidad en su ambiente de trabajo, no obstante, la empresa debe presentarles a ese trabajador unas condiciones mínimas de adaptabilidad a fin de evitar esos riesgos psicosociales en favor del trabajador y de la empresa.

En ese sentido, para las empresas es de suma importancia manejar procedimientos que permitan evaluar constantemente esos factores a fin de que no se conviertan en riesgo psicosociales, indica Pérez (2017), que si los factores psicosociales tienen un diseño inadecuado o no se atienden como corresponde, la exposición de los trabajadores a ese ambiente con un alto potencial de causar un daño en el trabajador, pasa a ser un factor psicosocial de riesgo.

En otro orden de ideas, enumerar los riesgos psicosociales que se pueden encontrar en las empresas, es un poco difícil, porque estos riesgos dependen como indica Pérez (2017), de cada organización, donde pueden estar presentes factores psicosociales distintos en función de las particularidades, perfiles de puestos y condiciones de trabajo de dicha empresa.

Así mismo, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019), afirma que son muchos los factores psicosociales que influyen en la salud mental de los trabajadores, entre estos se encuentran por ejemplo prácticas ineficientes de comunicación y gestión, participación limitada en la toma de decisiones, los horarios de trabajo prolongados o poco flexibles y la falta de cohesión en los equipos, además la intimidación y el acoso psicológicos son causas bien conocidas de estrés relacionado con el trabajo y otros problemas conexos de salud mental.

Algunos autores como Seijas (2020) coinciden con la afirmación anterior, pero agrega la presión por el aumento de productividad, la falta de entrenamiento o los conflictos mal resueltos. Otros incluyen la fatiga, la violencia laboral, inseguridad contractual, el burnout o desgaste profesional, sin embargo. Por su parte autores como Macías (2019) y Pérez (2017), hacen una referencia mas detallada que pueden generar factores de riesgos, llamados tambien estresores, donde de una u otra forma involucran a los riesgos mencionados y detallan otros, siendo entonces los que se muestran en la Tabla 1:

Tabla 1. Factores de riesgo o estresores

Factor	Descripción
<i>Sobrecarga de trabajo</i>	Esto se refiere al volumen, la magnitud o complejidad de la tarea, presión del tiempo o con plazos estrictos de ejecución, es mayor a la capacidad del trabajador para ejecutarla
<i>Infracarga de trabajo</i>	Esto es lo contrario a la sobrecarga, en el sentido que el volumen del trabajo está muy por debajo del necesario para mantener un mínimo nivel de activación en el trabajador
<i>Infrautilización de habilidades</i>	Las actividades de la tarea están por debajo de las competencias profesionales del trabajador
<i>Contenido del trabajo.</i>	Las actividades o tareas a realizar son monótonas, rutinarias y repetitivas en ciclos corto, tareas sin sentido, fragmentación, falta de variedad, tareas desagradables, por las que se siente rechazo
<i>Tiempo de trabajo</i>	horarios muy largos o impredecibles, trabajo a turnos, trabajo nocturno
<i>Ritmo de trabajo.</i>	El tiempo de realización del trabajo está marcado por los requerimientos de la máquina, por lo que el trabajador tiene poca autonomía para adelantar o atrasar su trabajo
<i>Ambigüedad de rol</i>	El trabajador no cuenta con la adecuada información de sus responsabilidades en el cargo
<i>Relaciones personales</i>	Estas se refieren a los problemas que se pueden suscitar en el ámbito laboral con superiores, subordinados o con compañeros de trabajo
<i>Cultura organizacional</i>	Comunicaciones pobres, apoyo insuficiente ante los problemas o el desarrollo personal, falta de definición de objetivos
<i>Inseguridad en el trabajo</i>	Incertidumbre acerca del futuro en el puesto de trabajo por posible despido.
<i>Promoción</i>	En este caso la empresa dificulta o no ofrece canales claros a las expectativas del trabajador de ascender en la escala jerárquica. O tiene escasa valoración social del trabajo

<i>Falta de participación.</i>	La empresa limita al trabajador su independencia, en el sentido de que le restringe o no le facilita la iniciativa para la toma de decisiones, o consulta a en temas relativos a su propia tarea o, a otros aspectos del ámbito laboral
<i>Falta de formación.</i>	Esta se refiere a la asignación de una actividad, sin recibir el entrenamiento adecuado para la realización de la misma. O cambios en el ámbito de la organización que suponga por parte del trabajador un gran esfuerzo adaptativo que no es facilitado por la empresa
<i>Responsabilidad.</i>	La tarea del trabajador implica una gran responsabilidad bien sea por la asignación de tareas peligrosas o responsabilidades sobre otros trabajadores
<i>Contexto físico</i>	Problemática derivada del ambiente físico del trabajo, que molesta, dificulta e impide la correcta realización de las actividades del trabajador y que inclusive en algunos momentos por su peligrosidad puedan provocar en el individuo un sentimiento de amenaza

Fuente: (Macías, 2019) y (Pérez, 2017)

Por supuesto todos estos factores o agentes estresores varían de un trabajador a otro, para López et al. (2020), dichos factores serán disímiles en cada uno de los trabajadores, debido a que la reacción de ellos, dependerá de sus habilidades de afrontamiento que varían en cuanto a sus funciones a desempeñar y de componentes tales como costumbres, creencias, valores e interacción en su medio laboral.

Evaluar los riesgos psicosociales

Una de las funciones que deben ejercer las empresas en pro del bienestar social de sus trabajadores y de ella misma, es evaluar constantemente los riesgos psicosociales que se puedan presentar. Indica Pérez (2017) que los efectos de una situación psicosocial inadecuada en el trabajo son importantes en primer lugar, por las consecuencias sobre la salud de las personas, pero tampoco se deben menospreciar los efectos sobre la productividad de las empresas.

Con base a esta afirmación es necesario considerar la realización de evaluaciones periódicas de riesgos psicosociales, con las cuales, afirma el mismo autor anterior, que los riesgos psicosociales disminuya la siniestralidad laboral, aumente la satisfacción de los empleados, evite el absentismo y, como consecuencia, aumente la productividad laboral.

Al crear un mejor ambiente de trabajo producto de esas evaluaciones e implementando las medidas necesarias, los trabajadores se sentirán más motivados y realizarán con mayor gusto sus labores, garantizando con ello una mayor rentabilidad para las empresas, ya que no va a existir, retrasos injustificados o clientes insatisfechos con los productos o servicio generado.

Ahora bien, en lo que respecta la evaluación de los riesgos psicosociales, debido a la lista de factores que los pueden generar, depende mucho de la empresa y del trabajador, normalmente se realizan a través de cuestionarios. Muchas de estas herramientas o instrumentos de evaluación surgieron según Pacheco (2017) en los años 60, evaluando aspectos diferentes y buscando explicar los impactos que la coyuntura laboral pueda tener sobre la calidad de vida de los trabajadores. Existen algunos instrumentos que han sido diseñados con ese propósito y que se detallan en la Tabla 2.

Tabla 2. Instrumentos para la evaluación de los factores de Riesgos de las organizaciones

Instrumento	Descripción
<i>AIP (Aplicación informática para la prevención)</i>	Permite evaluar la información sobre 7 factores (carga mental, autonomía temporal, contenido de trabajo, supervisión-participación, definición de rol, interés por el trabajador, y relaciones personales)
<i>ISTAS21</i>	Posee 3 versiones, una larga (para investigadores), una media (para empresas de más de treinta trabajadores) y una corta (para empresas de menos de treinta trabajadores).
<i>MARC-UV (la Universidad de Valencia).</i>	Se trata de 2 instrumentos, uno para los factores psicosociales de salud laboral y otro de evaluación de la respuesta de seguridad
<i>WONT (Work & Organization NeTwork)</i>	Consta de 35 escalas agrupadas en datos administrativos, recursos, emociones y demandas laborales.
<i>DECORE</i>	Mide el apoyo organizacional, recompensas, control y demandas cognitivas.
<i>Método de evaluación del instituto Navarro de Salud</i>	Sirve para conocer en un primer momento el estado general de la empresa desde el punto de vista psicosocial. Contiene 4 variables que estudian: participación, formación, gestión del tiempo y cohesión. Así mismo se evalúa el posible hostigamiento psicológico a través las respuestas.
<i>NTP 476, 603 y 604 del INSHT</i>	Determinan el riesgo psicosocial, la influencia de los cambios en la organización y, las intervenciones preventivas que modifican en origen los riesgos psicosociales.

Nota: adaptado de (Macías, 2019)

Tipos y características de la personalidad de los trabajadores

Como se ha mencionado, las influencias de los factores de riesgo en las personas no son iguales, inclusive puede una misma persona en tiempo diferentes actué de manera diferente ante un determinado factor, afirma Martínez (2020) que la percepción de la realidad de cada persona está basada en la interpretación que haga, a su vez, esta interpretación estará influenciada por experiencias pasadas, patrones de creencias y valores, actitudes y emociones provocadas tanto en el entorno laboral como otros aspectos de la vida. Por ello, Macías (2019) establece los siguientes tipos de personalidad en los trabajadores.

- Personalidad tipo A. Aquí pertenecen los trabajadores impacientes, muy competitivos, ambiciosos, agresivos en los negocios y que tienen dificultad relajarse o inclusive tomar vacaciones.
- Personalidad tipo B. Estos trabajadores, son descritos como personas pacientes, relajadas y fáciles de llevar. Hacen sus actividades de manera calmada, y no son grandes triunfadores en los negocios.
- Personalidad tipo C. Conformados por los trabajadores pocos asertivos, que se somete a los deseos de los demás y dejando de lado en muchas ocasiones sus propios deseos, necesidades o preferencias. Además, les cuesta expresar sus emociones (p.75)

Por su parte Flores (2019), presenta las características personales que según su punto de vista pueden incidir que la actuación ante un factor de riesgos, dependiendo de su capacidad de tolerancia y de su capacidad de adaptación a las diferentes situaciones, bien sea a la adaptación de la realidad exterior a su forma de ser y sus necesidades o a la modificando estas necesidades en función de la realidad exterior. Estas características son:

a. Factores endógenos o individuales

- Personalidad: Es el estilo de comportamiento que permita a las personas reaccionar y adaptarse a las circunstancias que le rodean.
- Edad: Debido a la edad, las personas jóvenes tienden a tener mayores expectativas, son más exigentes y por ello se encuentran más expuestas a situaciones de estrés o insatisfacción.
- Motivación: Cuando una persona se siente motivada, condiciona su conducta y sus unas necesidades de acuerdo a sus aspiraciones, se encaminada al logro de lo que desea o necesita, por lo si en el trabajo no siente esa motivación se puede originar estado de insatisfacción.
- Formación: Cuando un trabajador siente que posee las competencias de formación para su rol en la empresa se siente satisfecho en lo personal, pero al igual que las capacidades, los conocimientos adquiridos y la experiencia, puede constituir importante fuente de insatisfacción cuando no existe correspondencia entre la capacitación del trabajador y el trabajo que realiza.
- Actitudes: Esto se refiere al conjunto de valores formado por la experiencia y vivencias sociales que condicionan la forma de reaccionar los trabajadores ante una determinada situación, es decir la tendencia a conducirse ante una situación de buena manera.

- Aptitudes: Se refiere al conjunto de cualidades innatas, que se han desarrollado y potenciando con experiencia y el aprendizaje del trabajador, las cuales le permite realizar una determinada actividad (p.31)

b. Factores extra laborales:

Acá están enmarcados los factores socioeconómicos, vida familiar, entorno social, ocio y tiempo libre, entre otros, que pueden tener una marcada influencia sobre la satisfacción o insatisfacción laboral al incidir sobre otros factores psicosociales del trabajo (p.32)

Pese a estas distinciones, es posible conseguir posiciones mezcladas dependiendo de cómo pueda sentirse en un determinado momento el trabajador, por eso es importante que siempre exista en la empresa evaluaciones que contribuyan a medir los grados de estrés del trabajador.

Prevención e Intervención

¡Más vale prevenir que lamentar! Dice un viejo refrán y esto es lo que debe realizar toda empresa que considera indispensable para el desarrollo y competitividad de su organización en el tiempo, la salud de sus trabajadores, ya que un trabajador enfermo tiene muy bajo o nulo rendimiento.

Por lo tanto, es fundamental diseñar medidas preventivas. Indica Pérez (2017) que, esas medidas preventivas deben ir dirigidas al foco del origen, es decir, al factor psicosocial antes de que pase a ser de riesgo, por eso es importante contar con herramientas que los puedan identificar y evaluar de una forma objetiva y rigurosa. La intervención basada en la evaluación de riesgos psicosociales debe estar orientada a reducir los efectos adversos que se producen en la salud física y psicológica del trabajador, así como fomentar los factores de protección, en la organización (Bobadilla y Garzón, 2018). En ese sentido, la Organización Mundial de la salud promueve las intervenciones de salud mental en el trabajo, por ejemplo, a través de programas de prevención del estrés (Organización Mundial de la Salud, OMS, 2018).

Por su parte Macías (2019), propone en su investigación tres tipos de intervención a saber:

a. Prevención primaria. Es la que se realiza antes de que aparezca el riesgo por eso es considerada la más importante ya que su objetivo es la no aparición del mismo. Entre estas estrategias se podrían encontrar:

- Plan de prevención que incluya, la identificación, evaluación y medidas preventivas de los riesgos que se han detectado y no se han podido eliminar.
- Especificar las funciones y responsabilidades de todos los puestos de trabajo de la empresa.

- Establecer canales claros de comunicación que conozcan todos los trabajadores, tales como carteleras informativas, internet y correos electrónicos, entre otros.
 - Proporcionar a los altos mandos herramientas para mejorar las habilidades sociales, asertividad, liderazgo y negociación.
 - Favorecer la participación de los trabajadores.
 - Informar a los trabajadores de los sistemas de apoyo, en prevención de riesgos laborales, que tiene la empresa, tales como servicios de prevención y/o de vigilancia de la salud.
 - Rotación de puestos de ser necesario.
 - Elaboración de calendario laboral completo, buscando puntos de flexibilidad horaria (p.80)
- b. Prevención secundaria. Esta intervención se realiza cuando ya ha aparecido el riesgo y su objetivo consiste en frenar el avance del mismo, para ello se debe acometer medidas que eviten, para el futuro, la materialización del riesgo o que, se puedan aminorar su efecto Posteriormente, pueden adoptarse también otras medidas:
- Informar sobre los resultados de la evaluación
 - Mantener a los trabajadores formados e informados sobre los riesgos psicosociales y sus consecuencias
 - Incorporar programas de solución de problemas y conflictos.
 - Modificar de forma positiva situaciones de riesgo con la colaboración de los delegados de prevención.
 - Incorporar grupos de discusión para mejorar el diálogo y la comunicación (p.81)
- c. Prevención terciaria. En este punto, la intervención va dirigida a reducir y atenuar los efectos negativos y las consecuencias de los riesgos una vez que han aparecido y han afectado a la salud del trabajador. Es decir, es buscar las medidas para rehabilitar al trabajador que ha sufrido el daño y para evitar recaídas.

Es evidente que todas las empresas deberían enfocarse en prevenciones primarias ya que en esta fase es donde se prevé que no exista riesgo, contribuyendo a la salud física y mental del trabajador, o a lo sumo hacer prevenciones secundarias donde el riesgo aún no ha generado consecuencias graves. Sin embargo, lamentablemente son muchas las organizaciones que esperan estar en la tercera prevención, para realizar medidas, siendo en este tipo de prevención donde los costos y las consecuencias tanto para el trabajador como para la empresa son mayores y más difíciles de resolver.

Conclusión

El tema sobre riesgos psicosociales, es un tema que actualmente a causa de la globalización, pandemia, la revolución tecnológica y comunicacionales, tiene muchas aristas, que abarca no solo los problemas de salud del trabajador, sino que trae consecuencias serias sobre las organizaciones, debido a que es un factor fundamental para la sostenibilidad y subsistencias de las empresas.

Además, los riesgos psicosociales afectan a otros riesgos presentes en el trabajo, ya que el ser humano no es un individuo aislado de lo que sucede a su alrededor, es decir, el aumento de los factores psicosociales de riesgo, son desencadenantes de conductas precipitadas, alteradas y no adaptativas que propician los errores, y por lo tanto incrementa el riesgo de sufrir accidentes (Macías, 2019),

Todo lo anterior permitió llegar a las siguientes conclusiones, a fin de internalizar los factores de riesgos que pueden existir en la empresa, así como la forma de evaluar y prevenirlo.

- Es completamente necesario realizar evaluaciones periódicas de riesgos psicosociales, a fin de evitar enfermedades en los trabajadores. En muchas ocasiones el trabajador mantiene una situación de riesgo psicosocial por un tiempo, sin que la empresa se percate, sustenta Salvador (2019) que, las consecuencias como el estrés, adicciones o síndromes, que a su vez resultan en ausentismo laboral, por lo cual es necesario, que las mediciones, guarden cierta periodicidad para poder tener mayores estadísticas y datos para evaluación.
- Esas evaluaciones no deben ser porque lo exige la ley, sino como parte del plan de acción periódico de la empresa. Según Martínez (2020), en España, la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, obliga a las empresas a prevenir las lesiones y enfermedades, esto en referencia a la prevención sobre las condiciones de trabajo. Sin embargo, Pérez (2017), sostiene que las evaluaciones de riesgos psicosociales no se deben realizar sólo por dar cumplimiento a una normativa laboral, sino también, por un criterio de salud, para cuidar a las personas y por un criterio de rentabilidad, porque se produce más estando motivados y satisfechos en el trabajo.
- Los factores que generan los riesgos psicosociales son múltiples, dependiendo inclusive de cada organización y de los trabajadores, por ende, debe ser tratado de forma multidisciplinar acotando todas instancias que lo generan, sostiene Macías (2019) que, se debe articular una adecuada identificación, evaluación, intervención y prevención que nos encamine a la consecución del bienestar en el lugar de trabajo y a un modelo decente de seguridad y salud laboral.

- A fin de garantizar una objetiva y válida evaluación esta debe ser realizadas por especialistas de la materia y con los instrumentos apropiados. Indica Macías (2019) que debido a que los factores de riesgo psicosociales poseen unas singularidades, resulta de vital importancia que la evaluación de estos sea realizada por personal competente, así como que la metodología elegida genere confianza y credibilidad en los resultados obtenidos.
- La empresa debe aportar recursos a los trabajadores a fin de prevenir problemas de salud mental, para Salvador (2019) es indispensable que exista siempre una preocupación por el desarrollar vínculos sólidos entre la institución y sus trabajadores, como el generar un buen ambiente de trabajo que afiance los vínculos entre ambos y eleve sus niveles de compromiso organizacional mientras se cuida su salud, manteniendo bajo los factores de riesgo psicosocial. Esos recursos pueden ser entre técnicas de reducción de estrés, relajación, clases de yoga, meditación, deportes o prestarle de ser necesario la asistencia de un profesional especializado en esos síntomas. También implementar capacitaciones o cursos de adaptación a los cargos o nuevas competencias para los trabajadores. Fomentar el trabajo en equipo. Valorar y premiar el esfuerzo y desempeño de los trabajadores a fin de motivarlos.
- Las empresas deben mantener un canal de comunicación e información en lo que respecta a las nuevas normativas o avances que puedan generarse al respecto y la Organización Mundial de la Salud abre sus puertas para esto al manifestar que, como las empresas precisan orientaciones a nivel mundial para garantizar que los programas e intervenciones que ponen en marcha se basen en los mejores datos disponibles sobre la salud mental de los trabajadores, orientaciones que las organizaciones pueden utilizar en los países (OMS, 2019).

Referencias

1. Bobadilla, C., & Garzón, L. M. (2018). Identificación de factores de riesgo psicosocial en una clínica de alta complejidad. *Psicología desde el Caribe*, 35(2), 131-144.
2. Comité Mixto OIT-OMS. (1984). *Factores Psicosociales en el Trabajo. Naturaleza, Incidencia y Prevención*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo. Obtenido de <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf?msclkid=9cdbfcd6ceb911ecbeeb6a9aead7e571>
3. Flores, T. (2019). *Evaluación de riesgos psicosociales en el entorno laboral de la estación de servicios la Unión SAC*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Ciencias

- Administrativas, Universidad Nacional de Piura, Piura, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1516>
4. Gómez, E., Fernando, D., Aponte, G., & Betancourt, L. (2014). Metodología para la revisión bibliográfica y la gestión de información de temas científicos, a través de su estructuración y sistematización. *Dyna*, 81(184), 158-163. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4717293>
 5. López, N., Torres, E., & Mora, C. R. (2020). Evaluación de riesgos psicosociales en servidores policiales especializados. *Scientific*, 5(Ed. Esp), 185-204. doi:<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2020.5.E.9.185-204>
 6. Macías, M. (2019). El modelo decente de seguridad y salud laboral. Estrés y tecnoestrés derivados de los riesgos psicosociales como nueva forma de siniestralidad laboral. *Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo.*, 7(4), 64-91. Obtenido de http://ejcls.adapt.it/index.php/rldc_adapt/article/view/813
 7. Martínez, L. (2020). Riesgos Psicosociales y Estrés Laboral en tiempos de Covid-19: Instrumentos para su Evaluación. *Comunicación y Salud*, 10(2), 301-321. Obtenido de <http://www.revistadecomunicacionysalud.es/index.php/rcys>
 8. Organización Mundial de la Salud, OMS. (30 de Marzo de 2018). Salud mental: fortalecer nuestra respuesta. Recuperado el 06 de Mayo de 2022, de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>
 9. Organización Mundial de la Salud, OMS. (22 de mayo de 2019). La salud mental en el lugar de trabajo: orientaciones a nivel mundial. Recuperado el 06 de Mayo de 2022, de <https://www.who.int/es/news-room/commentaries/detail/mental-health-in-the-workplace>
 10. Pacheco, A. (2017). Ambiente de trabajo: Una evaluación de riesgos psicosociales y carga de trabajo metal en agentes de tráfico. Universidad Industrial de Santander. *Salud*, 50(1), 567-576. doi:<https://doi.org/10.18273/revsal.v49n4-2017006>
 11. Pérez, V. (2017). Desarrollo de una herramienta de evaluación de riesgos psicosociales: Aplicación al personal de administración y servicios en el ámbito universitario. Tesis Doctoral, Universidad de Sevilla, Ingeniería Química y Ambiental, Sevilla. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11441/74829>
 12. Plaza, C. (2018). Síndrome de Burnout y otros riesgos psicosociales en médicos residentes, enfermeras y auxiliares de enfermería de la Clínica Santa Ana. Tesis de Maestría,

Universidad Estatal de Cuenca, Cuenca, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/29454/1/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf>

13. Rojas, R. (2013). Guía para la realización de investigaciones sociales. España: Plaza y Valdez.
14. Salvador, E. (2019). Compromiso Organizacional y Riesgos Psicosociales. San Gregorio(35), 157-173. doi:<https://doi.org/10.36097/rsan.v1i35.1107>.
15. Seijas, D. (2020). Riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome burnout en trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis. Salud Pública, 21(1), 102-108. doi:<https://doi.org/10.15446/rsap.V21n1.71907>

© 2022 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).