



**Bravo & Eggerstedt**  
**Consultores en Recursos Humanos**

## **LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS AMBIENTES LABORALES PERUANOS**

Lic. Elber Bravo Oyarce — Lic. Mónica Eggerstedt García  
 Lima — Perú 2014

### **Palabras iniciales**

*A raíz del DS 009/05 – TR Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Ley 29783, del 20 de Agosto del 2011, se hizo evidente la presencia de los riesgos psicosociales como factores condicionantes de los accidentes laborales, sin embargo al estar relacionados con el factor humano existe un rasgo de subjetividad que dificulta su identificación y por consecuencia la forma en que intervienen en los accidentes.*

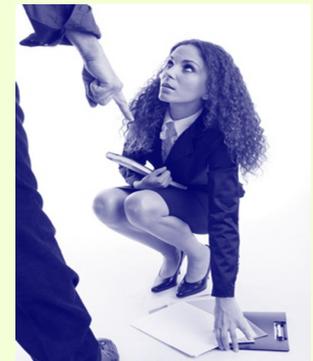
*En consecuencia, es importante precisar que los riesgos psicosociales son condiciones que se generan dentro de un contexto laboral, que pueden afectar el bienestar físico y emocional de los trabajadores constituyéndose en factores de riesgo de los accidentes de trabajo. Por ello y con el objetivo de prevenir y disminuir las tasas de accidentes son motivos de constantes estudios e investigaciones en países como España, Estados Unidos o Chile.*

*Con el fin de averiguar cuánto se conoce de los riesgos psicosociales en los ambientes laborales del Perú, se decidió realizar una encuesta virtual a un grupo de profesionales.*

*Los resultados de esta encuesta nos muestran qué tan cerca o tan lejos nos encontramos de conocer estos riesgos y cuál es su prevalencia en las empresas de nuestro país.*

### **Fundamentación**

*Cuando analizamos una accidente, se recurre a determinar y precisar cuáles fueron los factores técnicos y los factores humanos que desencadenaron el accidente.*



#### **CONTENIDO**

Palabras iniciales .....	1
Fundamentación .....	1
Riesgos psicosociales .....	2
Conociendo los riesgos psicosociales .....	3
Consideraciones para evaluar .....	5
Preguntas a responder .....	6
Resultados .....	7
Comentarios .....	10
Conclusiones .....	10
Bibliografía .....	11



Los factores técnicos también conocidos como condiciones sub estándar o inseguras (p.e una escalera en mal estado) ,son evidentes por naturaleza siendo posible demostrarlas objetivamente; por otro lado el factor humano también conocido como acto sub estándar o acto inseguro ( p.e caminar en una zona peligrosa sin los EPP) requiere un mayor análisis y comprensión, aunque es sabido que siempre un accidente es originado en gran porcentaje por el factor humano.

Cuando tratamos de explicar la razón por la cual una persona presenta una conducta riesgosa, se recurre a la famosa frase “exceso de confianza o falta de conocimiento” sin embargo esto no esclarece la verdadera razón por la que una persona llega a provocar o tener un accidente.

Es necesario investigar más a profundidad en el factor humano, aquí nace el concepto de riesgo psicosocial.

Los factores psicosociales suponen una problemática que afecta tanto a los intereses personales como a los empresariales ya que afectan a la salud individual y a la organización

Los factores psicosociales componen una de las áreas principales de la prevención de riesgos laborales. Este tipo de riesgos perjudican a la salud de los trabajadores, causan estrés y a largo plazo enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, musculoesqueléticas y mentales.

## **Riesgos Psicosociales**

En un sentido amplio, lo podríamos definir como aquellas condiciones que están presentes en el entorno laboral y que pueden afectar psicológica y fisiológicamente a la salud del trabajador , como al desempeño de su labor, aquí encontramos desde el tipo de cultura de una organización ,hasta las condiciones ambientales, pasando por las variables intrapersonales y las relaciones entre los trabajadores.

En un sentido más estricto y referido al factor humano, podríamos definirlo como aquellas variables que estando presentes en el área cognitiva, afectiva o conductual de la persona, influyen en una conducta de riesgo para si mismo pudiendo influir en la actividad laboral de los demás.

Entre los más conocidos en el entorno laboral tenemos: estrés, síndrome del agotamiento laboral o burn out, acoso laboral o mobbing, insatisfacción laboral, adicción al trabajo, acoso sexual, drogodependencia y violencia laboral.



**Los Adictos al trabajo  
no son buenos empleados**

*“no llegan adaptarse a la organización ni al grupo de trabajo por su falta de comunicación y relaciones interpersonales, además de ser malos jefes por su capacidad para delegar en los demás”*

**Dra. Marisa Salanova  
Universidad Jaume I de Castellón**

**Según la “Tercera Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo en la Unión Europea”, publicada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el año 2000, un 9% de los trabajadores europeos han sido víctimas de “mobbing” o “acoso psicológico en el trabajo” (13 millones de personas).**

*“El lugar de trabajo es el único campo de batalla que queda donde las personas se pueden matar unas a otras sin correr el riesgo de ser enjuiciadas”.*

**Heinz Leymann**

**Síndrome de agotamiento laboral** también conocido como *burn out* , quemarse por el trabajo, desgaste emocional o profesional. El síndrome de agotamiento laboral es el resultado de un proceso en el cual el trabajador convierte su entusiasmo en una desmotivación que deteriora su salud a nivel cognitivo , emocional, conductual, disminuyendo su calidad de vida laboral.

**Adicción al trabajo:** *Implica una necesidad excesiva e incontrolable de trabajar aún a costa de afectar su salud, las relaciones con sus compañeros de trabajo y la estabilidad familiar. El trabajador centra toda su atención en sus actividades laborales, siendo incapaz de tener otros intereses y mostrando dificultad para relajarse en sus tiempos libres*

**Acoso Sexual:** *Se entiende por acoso sexual al requerimiento de carácter sexual no consentido que realiza una persona a otra en el entorno laboral. El acosador generalmente aprovecha su posición o poder para presionar a la víctima amenazándolo o perjudicando su situación laboral o sus oportunidades de empleo. Los niveles de acoso sexual pueden ir desde acoso leve como conversaciones de tipo sexual, hasta chantaje o presión para tener contacto íntimo.*

**Drogodependencia en el trabajo:** *Es una predisposición al abuso de drogas o medicamentos (recetados o no) que se traducen en una serie de problemas sociolaborales que alteran el clima laboral y las relaciones interpersonales.*

**Insatisfacción laboral:** *Está ligado a la percepción que tiene el trabajador del clima laboral imperante; alterando negativamente su relación con sus compañeros de trabajo y su futuro laboral. El trabajador se convierte en un agente desmotivador para sí mismo y sus compañeros.*

**Violencia en el trabajo:** *Es un comportamiento caracterizado por agresividad reiterada o instantánea en la relación entre dos o más personas, afectando la salud y bienestar de los trabajadores en su entorno laboral.*

## **Consideraciones para evaluar los riesgos psicosociales**

*Conocidos estos riesgos y siendo factores ligados a las personas, nos hacemos la pregunta : ¿es posible evaluar estos riesgos ? .Y si es posible medirlos ¿los resultados son confiables?.*

*En internet circulan cuestionarios que “miden” estos riesgos , sin embargo los puntajes obtenidos no pueden ser interpretados a nuestra realidad por dos motivos fundamentales :*



### *Primero*

*El tema de riesgos psicosociales es conocido con ese nombre desde hace más de dos décadas en los países de Europa , existiendo cuestionarios en base a su idiosincrasia. Los riesgos son reconocidos en las organizaciones existiendo normas , protocolos , hasta legislación vigente.*

### *Segundo*

*Por un tema de cultura , no es posible interpretar los resultados de una prueba o cuestionario a una realidad como la nuestra, independientemente del aspecto técnico de la baremación.*

*Es importante prestar atención a estos dos puntos, porque en la actualidad se observa la gran facilidad para encontrar cuestionarios y pruebas psicológicas en internet y aplicarlos sin el más mínimo criterio que debe tener una evaluación. Esta considera el momento de evaluación, el lugar, las condiciones laborales y sobre todo la observación de conductas ,así como su posterior interpretación y manejo de resultados.*

Art. 55.- El uso y la elaboración de pruebas psicológicas (tests), exámenes, diagnósticos e informes psicológicos es privativo del psicólogo y no de otro profesional.

Art. 63.- Las pruebas psicológicas y otros medios de evaluación, cuyo valor depende, en parte, del desconocimiento del sujeto, no se reproducen ni describen en publicaciones populares de modo que puedan anular las técnicas.

El acceso a estos medios deberá limitarse a personas con intereses profesionales que salvaguarden su uso.

**CÓDIGO DE ÉTICA PROFESIONAL  
COLEGIO DE PSICÓLOGOS DEL PERÚ**

*Screening : así se denomina a la mayoría de los cuestionarios, test que se utilizan en el evaluación de riesgos psicosociales , deben considerarse como la “foto” inicial de la evaluación*



### ***Preguntas a responder***

*Una primera gran interrogante era saber si las personas encuestadas conocían los riesgos psicosociales en el entorno laboral.*

*Una segunda interrogante era saber cuáles son las más conocidas por los encuestados.*

*Estas dos interrogantes a manera de hipótesis nos ayudaron para el diseño de la encuesta y su posterior análisis.*

---

### ***¿Cuánto se conoce de los riesgos psicosociales en el ambiente laboral?***



*Se elaboró una encuesta donde se solicitaba que el encuestado indique según su criterio cuáles eran los tres riesgos psicosociales que estaban presentes en los centros laborales del Perú.*

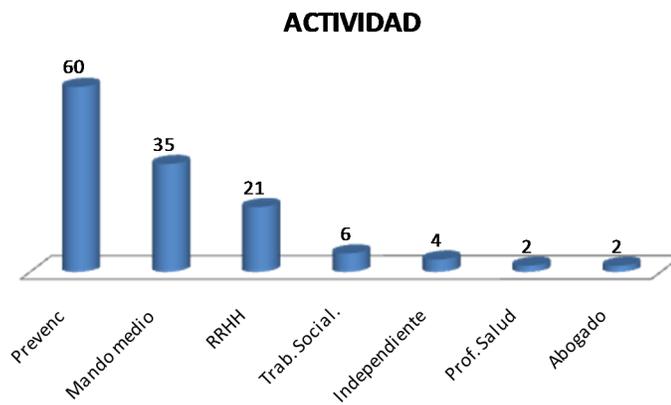
*Adicionalmente , se solicitó los datos de identificación y como opcionales los nombres de su empresa y si deseaban recibir los resultados de la encuesta.*

*Los encuestados son integrantes de la red social LinkedIn y son personas relacionadas con el área de recursos humanos y profesionales de seguridad y salud ocupacional.*

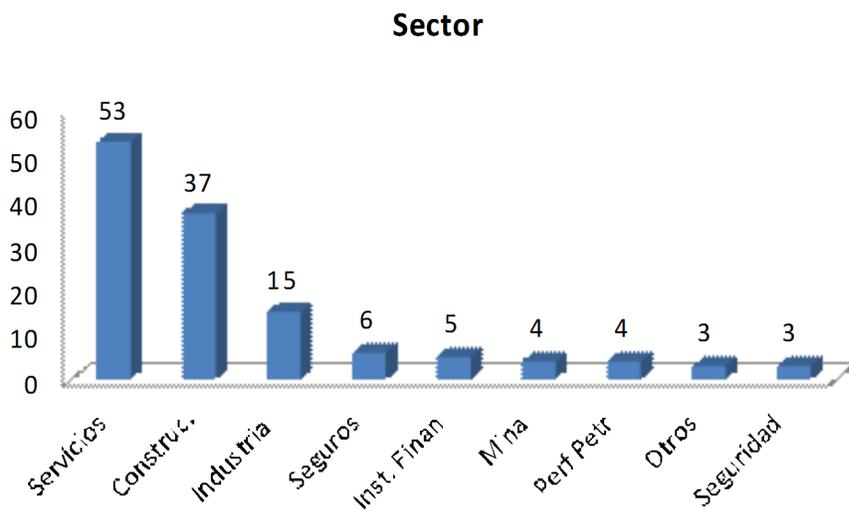
*Se les envió un correo electrónico con el link de la encuesta*

*Para los resultados finales se consideró 130 encuestas que fueron procesadas con el soporte de Google docs entre el 15 de octubre y el 31 de diciembre del 2013.*

## Riesgos Psicosociales : Resultados



130 personas participaron en la encuesta: 60 relacionados en forma directa con la Prevención (Gerente, Superintendente, Supervisores) ; 35 de Mandos Medios (administrativos, supervisores, coordinadores, encargados de área) ; 21 personas que trabajan en el área de recursos humanos ; 6 que trabajan en el área de bienestar o trabajo social ; 4 independientes ; 2 profesionales de la salud y 2 abogados



Respecto al sector donde laboran los encuestados , tenemos que 53 de ellos (40.77%) son del sector servicios (sector público , sector privado, empresas de salud) ; 37 del sector construcción ; 15 de industrias (metal, metalmecánica, eléctrica) ; 6 empresas relacionadas con empresas de seguros y brokers; 5 de instituciones financieras (Bancos, Edpyme) ; 4 de minería ; 3 empresas perforadoras de Petróleo; 3 empresas de vigilancia y seguridad física (resguardo) y 3 de otro sector.

El estrés, el acoso y el malestar físico que sufren los trabajadores son en su mayoría, resultado de una mala organización del trabajo y no de problemas individuales de personalidad o que responden a circunstancias personales o familiares.

Fundación Española para la Prevención de Riesgos Laborales.

La percepción y valoración que un colectivo de trabajadores realice sobre las condiciones psicosociales en las que lleva cabo sus tareas conformarán su "realidad psicosocial". Por tanto es necesario incorporar la información subjetiva para completar un proceso de evaluación de riesgos psicosociales, sin que sólo con ésta se pueda considerar que el proceso de evaluación ha sido completo o exhaustivo.

Ramón Ferrer

*Un elemento importante a considerar en la evaluación de riesgos psicosociales es que se trata de evaluar, y actuar, sobre las condiciones de trabajo, no a (ni sobre) las personas. No debe confundirse la evaluación de riesgos psicosociales con la evaluación de psicopatología laboral.*

*Ramón Ferrer.*

## RIESGOS PSICOSOCIALES

Acoso psicológico laboral: 25%.

Conflicto laboral: 41%.

Violencia psicológica: 14%.

Violencia física: 3%.

Depresión laboral: 4%.

Acoso sexual: 3%.

Ansiedad laboral: 1%.

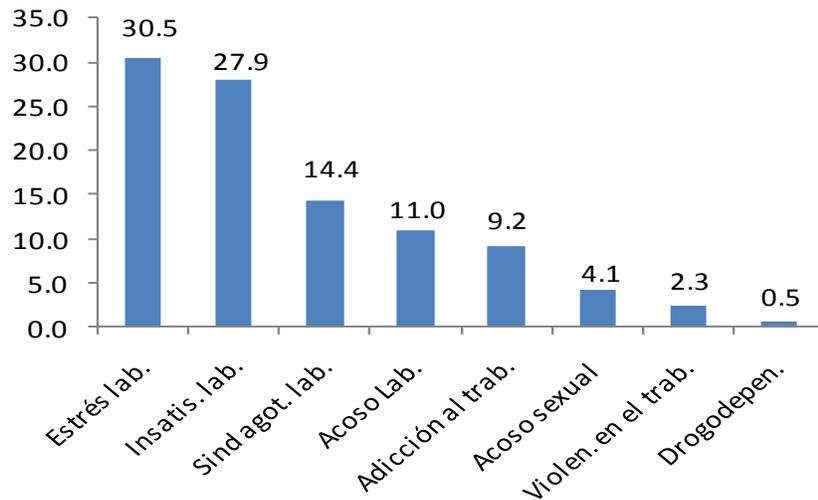
Estrés laboral: 3%.

Otros: 6%.

Resultados encontrados por la Secretaría de Salud Laboral de UGT-Madrid en materia de riesgos psicosociales 2012

## Riesgos Psicosociales

A continuación presentamos los resultados en forma porcentual de las respuestas, éstas han sido analizadas considerando el sector de las personas encuestadas y su presencia en ellas



*Respecto a los riesgos psicosociales laborales, encontramos que el 30.5% de las respuestas mencionan al estrés laboral como el de mayor presencia en el trabajo; estos resultados coinciden con investigaciones realizadas en otros países, debido a que de todos los riesgos psicosociales, es el más observable por sus efectos a nivel orgánico (cefaleas tensionales, dolores musculares, problemas digestivos, trastornos en el sueño). Este riesgo ocupa el primer lugar en todos los sectores encuestados (servicios, construcción, industria, etc...)*

*En segundo lugar encontramos a la insatisfacción laboral con el 27.9 % de las respuestas , este riesgo está íntimamente relacionada con el clima laboral (presencia de factores desmotivacionales, funciones de trabajo poco claras y sin límites definidos) . Este factor lo encontramos con mayor presencia en el sector servicios.*

*El síndrome de agotamiento laboral (también conocido como Burn out) ocupa el tercer lugar con un 14.4 % de las respuestas y se da con mayor frecuencia en el sector servicios y construcción.*

*En cuarto lugar encontramos al acoso laboral (también conocido como mobbing) con un 11 % de las respuestas y está presente en los sectores servicios , construcción e industria, los comentarios se refieren al abuso de poder por parte del jefe inmediato (mucho más notorio en el sector construcción)*

En un estudio realizado en Madrid en el año 2011 , por la Oficina técnica para la prevención de riesgos laborales , un 62 % de los trabajadores acudió al delegado de su sindicato para comunicar la existencia de un problema de índole psicosocial

En quinto lugar , vemos que Adicción al trabajo se presenta con un 9.2 % de las respuestas y ocupa el primer lugar junto con el estrés laboral en el sector servicios.

Un 4.1 % y ocupando el sexto lugar se encuentra el riesgo de acoso sexual, relacionado a conversaciones de tipo sexual.

Violencia en el trabajo con un 2.3% de las respuestas ocupa el primer lugar en el sector construcción, a nivel de obreros.

Un 0.5 % de las respuestas se referían a Drogodependencia se presenta en el sector servicios, y está relacionado con la evidencia de la automedicación.

Un estudio realizado por la Unión General de trabajadores de Madrid, reveló que los trabajadores que presentan burn out son los del sector Servicios con un 12,5 % de la población afectada. Destacan los profesionales del Sector Educación del sector Educativo y de la Administración Pública. (2006)

*Los riesgos psicosociales son contextos laborales que habitualmente dañan la salud en el trabajador de forma importante, aunque en cada trabajador los efectos puedan ser diferenciales.  
Bernardo Moreno Jiménez , Carmen Baez León  
(Universidad Autónoma de Madrid)*

## ¿Qué se puede hacer preventivamente?

### Prevención Primaria

Precisar el perfil de competencias, haciendo énfasis en las relaciones interpersonales

Programas de inducción que incluya el reconocimiento de los riesgos psicosociales y los procedimientos a tener en cuenta.

Código de conducta y convivencia.

Programas de formación orientados a mejorar el clima laboral de la organización.

### Prevención Secundaria

Intervención individual y grupal

Trabajo de sensibilización en el área donde se ha detectado el riesgo psicosocial.

Apoyo especializado para restablecer el equilibrio físico y emocional del afectado

### Prevención Terciaria

Acompañamiento terapéutico (físico y mental) a los afectados, en algunos casos incluir a la familia

Programa de asistencia al colaborador

## Comentarios

En la sección comentarios de la encuesta, encontramos algunas frases que al ser recurrentes queremos reseñar:

**“En mi empresa están presentes todos los riesgos”, “Debo aclarar que he llenado la encuesta, no pensando en mi empresa si no en otra que conozco”**; esto nos indica la dificultad -o negación- para reconocer la existencia de los riesgos laborales en la organización.

**“Creo que todos los riesgos son parecidos”, “son subjetivos”, “no se pueden evaluar”**. En efecto y con toda razón estos comentarios evidencian la falta de conocimiento y definición de los riesgos psicosociales en los ambientes laborales.

Los riesgos que según los encuestados eran muy parecidos son violencia en el trabajo, acoso laboral y acoso sexual.

Como comentario final solo **dos respuestas** estuvieron referidas a drogodependencia, de todos los riesgos es quizá el menos evidente, siendo un riesgo casi oculto, que se le debería prestar atención por la costumbre de automedicación y la facilidad para conseguir medicamentos sin asesoría especializada.

## Conclusiones

De acuerdo a lo encontrado en la encuesta podemos concluir:

El estrés laboral es el riesgo psicosocial más reconocido en los ambientes laborales, debido a la exteriorización de su sintomatología.

Existe la necesidad de conocer y difundir los riesgos psicosociales en los ambientes laborales como parte de un programa formativo de prevención.

Para detectar y diagnosticar los riesgos psicosociales es necesario obtener una casuística propia de acuerdo a nuestra realidad e idiosincracia, siendo discutible la interpretación de cuestionarios o test psicológicos de otros países.

Los resultados de la presente encuesta deben ser considerados como referenciales , siendo necesario la profundización en un estudio a nivel cuantitativo y cualitativo; siendo el análisis cualitativo el que brinda mayor información significativa para tomar medidas preventivas

### ***Bibliografía***

Ausfelder, Trude “Mobbing, El acoso moral en el trabajo. Editorial Oceano. España 2002.

Góngora, Juan y otros “Acoso Psicológico en el Trabajo” .Editorial Navarra. España 2000.

Mejías García, Ana “ El acoso sexual en el trabajo Análisis y propuestas para su prevención”. Editorial UGT-P.V. Madrid 2001.

Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales “La Evaluación de Riesgos Psicosociales Guía de buenas prácticas”. Editorial UGT-CEC. Barcelona 2010.

Sauter, S.L. y cols. “Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. Factores Psicosociales y de organización” . Editorial Organización Internacional del Trabajo. UE 1998.

Si desea mayor información contacte con nosotros

**psicopreencion@elberbravo.com**

*El concepto “psicosocial” ha llevado a enfocar prioritariamente la medición a través de encuestas de opinión a los trabajadores afectados: existe un riesgo psicosocial si los empleados opinan desfavorablemente de una condición del trabajo.*