

# Informe Técnico de los Factores de Riesgo Psicosocial en trabajadores de Lima Metropolitana

Consejo Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Lima Metropolitana



La Ley N°. 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su reglamento el Decreto Supremo N°. 005-2012-TR, reconoce la existencia de agentes psicosociales como parte de los riesgos en las entidades laborales, los que el empleador debe prever a fin que su exposición no generen daños en la salud de los trabajadores.

El presente Informe ha sido desarrollado en base al acuerdo del Consejo Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Lima Metropolitana que en su Décimo Octava Sesión Ordinaria, realizada el día 19 de marzo del 2014 decidió: “*elaborar un “Informe Técnico acerca de los Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo en Lima Metropolitana, con el apoyo del Centro de Prevención de Riesgos del Trabajo – CEPRIT- LIMA”.*”

**Equipo Técnico participante:** Sr. Juan Navarro Pando, Sr. Guillermo Fustamante Irigoín, Srta. Ana Romero Santos, Sr. Augusto Medina Otazú, Srta. Zunilda Aréstegui Campos, Sr. Jorge Cam Pacheco, Sra. Gisella Polo Huamaní, Sra. Marisa Balarezo Vega y Sra. Mónica Gonzáles Méder.



PERÚ

Ministerio  
de Trabajo  
y Promoción del Empleo



Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

Consejo Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Lima Metropolitana

Lima 2014

## **INFORME TÉCNICO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN TRABAJADORES DE LIMA METROPOLITANA**

### **INDICE**

I.- INTRODUCCIÓN

II.- PROBLEMÁTICA

III.- OBJETIVOS

IV.- ALCANCES METODOLÓGICOS

V.- MARCO TEÓRICO

A).- LOS FACTORES PSICOSOCIALES: HISTORIA DEL CONCEPTO

B).- DEFINICIONES DEL RIESGO PSICOSOCIAL

C).- PRECISANDO CONCEPTOS

1) Factores psicosociales

2) Factores de riesgo Psicosocial

a) Dominios y dimensiones intralaborales

b) Condiciones extralaborales.

c) Condiciones individuales

D).- RIESGOS PSICOSOCIALES

E).- RIESGOS PSICOSOCIALES MÁS FRECUENTES

1).- ESTRÉS LABORAL:

a) Componentes del Estrés Laboral

b) Agentes Estresantes

c) Consecuencias del estrés laboral

2.- SÍNDROME DE BURNOUT O DE ESTAR QUEMADO

a) a).- Características del síndrome de *Burnout*

b) b).- Consecuencias del Síndrome de *Burnout*

3).- MOBBING O ACOSO MORAL

a) Factores desencadenantes del acoso moral:

b) Efectos del acoso moral

4).- MEDIDAS PREVENTIVAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES:

VII.- ANÁLISIS NORMATIVO

A. NORMAS INTERNACIONALES

B. NORMAS NACIONALES

C. SOBRE LA JURISPRUDENCIA Y ANTECEDENTES



PERÚ

Ministerio  
de Trabajo  
y Promoción del Empleo



Trabajo

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

*Consejo Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Lima Metropolitana*

## D. EXPERIENCIAS INTERNACIONALES ACERCA DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

### VIII.- EXPERIENCIAS DESARROLLADAS EN EL PERÚ DE ATENDER LA PROBLEMÁTICA DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

1. Experiencia de la DISA V – Equipos de Protección Personal.
2. Experiencia de la DISA V – Distribución de espacios
3. Programa de Gestión de Riesgos Psicosociales “Estrés”
4. Centro Nacional de Salud Ocupacional y Protección del Ambiente para la Salud - CENSOPAS.
5. Centros de Prevención de Riesgos de Trabajo – CEPRIT – Lima EsSalud. Test de Estrés en Salud Ocupacional.

### X. CONCLUSIONES

### XI. RECOMENDACIONES

### XII. BIBLIOGRAFIA

### XI.- GLOSARIO DE TÉRMINOS



PERÚ

Ministerio  
de Trabajo  
y Promoción del Empleo



Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

Consejo Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Lima Metropolitana

## I.- INTRODUCCIÓN

La Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud de Trabajo, su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N°. 005 - 2012-TR y sus recientes modificatorias<sup>1</sup>, así como la Resolución Ministerial N°. 375-2008-TR, Norma Básica de Ergonomía y de Procedimientos de Evaluación de Riesgos Disergonómicos, contemplan los factores de Riesgo Psicosocial desde una perspectiva muy general, no siendo delimitados como un campo de afección para las organizaciones y sus trabajadores(as), lo cual genera que esta problemática sea abordada en forma limitada.

Las organizaciones públicas y privadas, prestan escasa atención a los Factores de Riesgo Psicosocial, no obstante ser considerado este riesgo uno de los más importantes frente a los diversos agentes físicos, químicos, biológicos y disergonómicos; ya que el factor humano es la pieza clave en la prevención de los riesgos laborales. Dentro de esa orientación el profesor Meliá Navarro, experto en Psicometría de la Seguridad Ocupacional de la Universidad de Valencia considera, en un estudio, que *“al menos el 80% de los accidentes laborales tiene como causa principal el comportamiento humano”*.<sup>2</sup> El mismo estudio considera que las empresas tienden a obviar el papel del comportamiento, a la hora de establecer planes de prevención de riesgos.

Como referencia comparativa, indicamos que en el año 2007 en Colombia, la Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales nos transmite que la exposición a agentes de riesgo psicosocial es el factor predominante que afecta a los trabajadores, *“superando incluso a los ergonómicos; siendo las labores de atención al público y el trabajo monótono y repetitivo las que ocupan los dos primeros lugares en más del 50% de los encuestados.”*<sup>3</sup> Los factores de riesgo se encuentran directamente vinculados con el medio ambiente de trabajo, la organización del trabajo, el contenido y realización de las tareas, así como la calidad de las relaciones humanas, las mismas que pueden afectar a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo.

Los factores psicosociales que afectan negativamente al desarrollo del trabajo y la salud física, psíquica y/o social del trabajador, pueden generar riesgos como: el estrés laboral, síndrome de *burnout*, violencia laboral, *mobbing*, acoso sexual<sup>4</sup>, entre otros, los que potencialmente causan daño psicológico, fisiológico

<sup>1</sup> Las modificaciones establecidas están contempladas en la Ley N°. 30222 y el Decreto Supremo N°. 006-2014-TR.

<sup>2</sup> “El Factor Humano, pieza clave en la prevención de riesgos laborales.” Las referencias pueden encontrarse en la siguiente dirección electrónica:

[https://indusnet.etsii.upm.es/gestion\\_escuela/personal/adjuntos/presentaciones/809.pdf](https://indusnet.etsii.upm.es/gestion_escuela/personal/adjuntos/presentaciones/809.pdf)

<sup>3</sup> Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos profesionales. p.93. La referencia puede ser vista: [http://www.oiss.org/estrategia/IMG/pdf/I\\_encuesta\\_nacional\\_colombia2.pdf](http://www.oiss.org/estrategia/IMG/pdf/I_encuesta_nacional_colombia2.pdf)

<sup>4</sup> El hostigamiento sexual se encuentra regulado por la Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual, Ley 27942 y su reglamento el Decreto Supremo 010-2003-MIMDES.

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo tiene un Guía para Promover el Hostigamiento Sexual en el Ámbito Laboral de marzo del 2011. El material puede ser visto en:

[http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/RRPP/guia\\_para\\_prevenir\\_hostigamiento\\_sexual.pdf](http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/RRPP/guia_para_prevenir_hostigamiento_sexual.pdf)

igualmente en el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables se ha elaborado un instrumento denominado: La Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual. Módulo de Asistencia Técnica para el Abordaje desde la Perspectiva de Género. El documento puede ser visualizado en:



PERÚ

Ministerio  
de Trabajo  
y Promoción del Empleo



Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

Consejo Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Lima Metropolitana

y/o social en las personas.<sup>5</sup> En ese sentido la intervención sobre los factores psicosociales es un tema pendiente en las entidades, públicas y privadas, y en los centros médicos asistenciales, por cuanto se “convierte en una herramienta preventiva de gran importancia, puesto que la identificación, valoración y control de los factores de riesgo de origen psicosocial y la planificación de las medidas preventivas correspondientes, conducirá a una gestión eficaz de las personas y, de la organización; en el sentido de una mejor adecuación a la tarea a desempeñar, al entorno, a la empresa, y se traducirá en la eficacia de la organización: mejor rendimiento, menor absentismo y mayor satisfacción.”<sup>6</sup>

## **II.- PROBLEMÁTICA**

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo pueden llegar a convertirse en un problema en la relación laboral provocando dificultades de carácter cognoscitivo, emocional, fisiológico y de comportamiento en los trabajadores y, en el Perú, ha merecido una atención muy genérica del ordenamiento jurídico. No existiendo, a la fecha, una articulación entre las instituciones públicas al respecto; ello puede obedecer a la limitada experiencia y especialización para abordar los factores de riesgo psicosocial en Lima Metropolitana como en el país. Cabe señalar que, a nivel de las unidades de producción, este factor merece limitada atención sí se compara con los factores de riesgo físico, químico, biológico y ergonómico.

## **III.- OBJETIVO**

A través del presente Informe se pretende una aproximación al diagnóstico situacional de los factores de riesgo psicosocial en Lima Metropolitana, para obtener mayor conocimiento respecto al tema, hacerlo visible y recalcar su impacto en la salud y bienestar de los trabajadores, así como servir de referencia para impulsar propuestas normativas, una ruta de atención y un protocolo que aborde la identificación, evaluación, control y monitoreo de los factores de riesgo psicosocial.

## **IV.- ALCANCE METODOLÓGICO**

Para la elaboración del presente Informe se efectuó el análisis sistemático del ordenamiento jurídico peruano que aborda este problema, de las fuentes doctrinarias y académicas que lo conceptualizan y de las pocas experiencias que desde el Estado se vienen impulsando. Asimismo, se ha recurrido a la siguiente información:

- Documentos teóricos elaborados respecto a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo.
- Las referencias de los estudios realizados por instituciones de carácter internacional como la Organización Internacional del Trabajo (OIT), Organización Mundial de la Salud (OMS), que sirven de guía para el presente Informe Técnico de Lima Metropolitana.
- Normas nacionales e internacionales como la jurisprudencia vinculante que se haya generado y que estén referidos a factores psicosociales en el trabajo.
- Experiencias realizadas por las entidades públicas de Lima Metropolitana orientadas a la atención de este problema.

---

[http://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dgignd/publicaciones/prevencion\\_sancion\\_hostigamiento\\_sexual\\_modulo\\_ACDI.pdf](http://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dgignd/publicaciones/prevencion_sancion_hostigamiento_sexual_modulo_ACDI.pdf)

<sup>5</sup>Revista Ciencia & Trabajo. Año 11, N°. 32, Abril – Julio 2009. . Ed. Puerto Madero. Providencia – Chile. p. A-27

<sup>6</sup> Procedimiento General de Evaluación de Riesgos Psicosociales. Gobierno de Navarra, España. Ed. Ana Cobo. 2005. p. 3. <http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/54675C79-A455-4B62-B714-E9200642BF83/145962/ProcedEvalRiesgosPsico.pdf>



PERÚ

Ministerio  
de Trabajo  
y Promoción del Empleo



Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

Consejo Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Lima Metropolitana

## **V.- MARCO TEORICO**

### **A).- LOS FACTORES PSICOSOCIALES: HISTORIA DEL CONCEPTO**

Una remembranza histórica nos remonta que el “*comienzo más formal de la preocupación por los factores psicosociales y su relación con la salud laboral proviene probablemente de la década de 1970, fecha a partir de la cual su importancia ha ido creciendo.*”<sup>7</sup> Según Moreno Jiménez y Baez León en una investigación hacen un bosquejo sobre los orígenes de los factores de riesgo psicosocial en la historia, señalando:

- Uno de los primeros documentos en abordar el tema es *Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control*<sup>8</sup> documento publicado por la OIT-OMS en 1984. En el material se hace evidente que la problemática, data al menos de 1974, fecha en que la Asamblea Mundial de la Salud documenta la importancia y los efectos de los factores psicosociales sobre la salud de los trabajadores. Se definen los factores psicosociales en el trabajo como interacciones entre su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización y por la otra en la capacidad del trabajador, sus necesidades, su cultura y situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo a través de percepciones y experiencias.
- Un segundo documento histórico es la obra *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*<sup>9</sup>, editado por la Organización Mundial de la Salud (1988). Se expone en el mismo que, este tipo de factores, provienen de la percepción y la experiencia de los trabajadores y que está influenciado por innumerables factores que afectan al trabajador. La complejidad del tema y la importancia del trabajador real serían los datos iniciales con los que debe afrontarse su estudio e investigación.<sup>10</sup>

### **B).- DEFINICIONES DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL**

La Resolución Ministerial 375-2008-TR define los Factores de Riesgo Psicosocial (los denomina “Factores de Riesgo Biopsicosociales”) como “(…) *aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con el ambiente, la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas, y que afectan el bienestar o la salud (física, psíquica y social) del trabajador, así como al desarrollo del trabajo.*”

Según el Ministerio de Protección Social de Colombia los factores psicosociales corresponden a los aspectos intralaborales, extralaborales (sociales, económicos, de educación, violencia, etc.) y los factores individuales o características intrínsecas de cada trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica,

---

<sup>7</sup>Bernardo Moreno Jiménez. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid Noviembre del 2010. p. 4.

[http://www.mapfre.com/documentacion/publico/i18n/catalogo\\_imagenes/grupo.cmd?path=1065301](http://www.mapfre.com/documentacion/publico/i18n/catalogo_imagenes/grupo.cmd?path=1065301)

<sup>8</sup> Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión en Ginebra, del 18-24 de septiembre de 1984. Factores Psicosociales en el Trabajo. Naturaleza, incidencia y prevención. Serie. Seguridad, Higiene y Medicina del Trabajo. N°. 56. Puede ser visualizado en:

[http://biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA/EDOCS/FACTORES\\_Texto.pdf](http://biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA/EDOCS/FACTORES_Texto.pdf)

<sup>9</sup> OMS. Los Factores Psicosociales en el Trabajo y su Relación con la Salud. Ginebra 1988. El documento puede ser visualizado en: [http://libdoc.who.int/publications/1988/9243561022\\_spa.pdf](http://libdoc.who.int/publications/1988/9243561022_spa.pdf)

<sup>10</sup>Bernardo Moreno Jiménez. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid Noviembre del 2010. p. 5

[http://www.mapfre.com/documentacion/publico/i18n/catalogo\\_imagenes/grupo.cmd?path=1065301](http://www.mapfre.com/documentacion/publico/i18n/catalogo_imagenes/grupo.cmd?path=1065301)



PERÚ

Ministerio  
de Trabajo  
y Promoción del Empleo



Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

Consejo Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Lima Metropolitana

producen cargas de naturaleza psíquica (exigencia mental cognoscitiva y psicoafectiva) y física (esfuerzo físico).<sup>11</sup>

El Instituto Nacional de Salud e Higiene en el Trabajo de España (INSHT, 2001) menciona que los factores de riesgo psicosocial en el trabajo están directamente relacionadas con las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos y biológicos), la organización, los procedimientos y métodos de trabajo, las relaciones entre los trabajadores, el contenido del trabajo y con la realización de las tareas que pueden afectar<sup>12</sup>, en buena cuenta *“son aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental, que tienen la potencialidad de causar daños físicos, psíquicos o sociales a los trabajadores.”*<sup>13</sup>

El Ministerio de Salud, en un Manual sobre Salud Ocupacional nos dice que los Riesgos Psicosociales en el trabajo *“son condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas que afectan el bienestar o a la salud (física, psíquica y social) del trabajador, así como al desarrollo del trabajo.”*<sup>14</sup>

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, *“no se constituyen en un riesgo sino hasta el momento en que se convierten en algo nocivo para el bienestar del individuo o cuando desequilibran su relación con el trabajo o con el entorno.”*<sup>15</sup> Entre las diversas definiciones del concepto de riesgos psicosociales, la OSHA (2002) describe los aspectos de diseño, organización y gestión del trabajo, así como el contexto social y medioambiental que pueden causar daño psicológico, social o físico en el trabajador.<sup>16</sup>

Frecuentemente los factores de riesgo psicosocial en el trabajo actúan durante largos periodos de tiempo, de forma continua o intermitente y son numerosos, de diferente naturaleza y complejos, dado que no sólo están conformados por diversas variables del entorno laboral sino que, además, intervienen las variables personales del trabajador como las actitudes, la motivación, las percepciones, las experiencias, la formación, las capacidades y los recursos personales y profesionales. La personalidad y la situación vital del trabajador influyen tanto en la percepción de la realidad como en la respuesta ante las distintas situaciones laborales. *“Por eso, ante cualquier problema laboral no todos los trabajadores lo afrontan del mismo modo, ya que las características propias de cada trabajador determinan la magnitud y naturaleza de sus reacciones y de las consecuencias que sufrirá.”*<sup>17</sup>

<sup>11</sup> Puede apreciarse los comentarios esbozados en: Diana Carlina Becerra y Tania Marcela Guerrero García. Representaciones Sociales que sobre Riesgos Psicosociales y Acoso Laboral tienen los Trabajadores de una Organización Pública. [http://promocionsalud.ucaldas.edu.co/downloads/Revista17\(1\)\\_8.pdf](http://promocionsalud.ucaldas.edu.co/downloads/Revista17(1)_8.pdf)

<sup>12</sup> Las ideas se encuentran en Fernando Mansilla Izquierdo. Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Teoría y Práctica. p. 9. Valencia. España.

<http://d2bfnlaku8y36.cloudfront.net/psicopediahoy/ManualRiesgosPsicosociales.pdf>

<sup>13</sup> Las ideas de Cox y Griffiths se encuentran en Cesar Alfredo Martínez Plaza. Estrés Laboral y Cáncer. Factores de Riesgo Psicosocial. Puede verse en la siguiente dirección electrónica:

<http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnnextoid=93bd99d366802210VgnVCM1000000705350aRCRD&vgnnextchannel=9f164a7f8a651110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>

<sup>14</sup> Ministerio de Salud. DIGESA. Manual de Salud Ocupacional. Lima 2005. p. 27. El documento puede ser visto en: [http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/manual\\_deso.PDF](http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/manual_deso.PDF)

<sup>15</sup> Factores de Psicosociales de Riesgo Laboral Gerencia de Gestión Social. Reflexiones sobre el Bienestar en la Empresa. p. 2.

[http://www.maximizar.com.co/phocadownload/FACTORES\\_PSICOSOCIALES\\_DE\\_RIESGO\\_LABORAL.pdf](http://www.maximizar.com.co/phocadownload/FACTORES_PSICOSOCIALES_DE_RIESGO_LABORAL.pdf)

<sup>16</sup> Las ideas pueden traslucirse en la Herramienta Multimedia para la Detección y Control de Riesgos Psicosociales en las PYMES. El material puede verse en: <http://www.conectapyme.com/gabinete/p3/guia/nivel1apartado1.html>

<sup>17</sup> Se puede revisar en: Fernando Mansilla Izquierdo. Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo. Valencia. España. Valencia. España. [http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo1\\_2.shtml](http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo1_2.shtml)



PERÚ

Ministerio  
de Trabajo  
y Promoción del Empleo



Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

Consejo Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Lima Metropolitana

## C.- PRECISANDO CONCEPTOS

El tema de los factores psicosociales, es muy amplio, diverso y complejo; por tal motivo a efecto de una mejor comprensión consideramos referirnos a los:

- 1) Factores psicosociales
- 2) Factores de riesgo psicosociales
- 3) Riesgos psicosociales.

Aunque son términos próximos entre ellos, sus referencias históricas y conceptuales son diferentes. En la actualidad es frecuente hablar de unos y otros, a veces de forma intercambiable, sin establecer ninguna distinción. Por lo que se considera necesario hacer algunas precisiones en las definiciones.

### **1) Factores Psicosociales**

Los factores psicosociales son considerados en muchas ocasiones como factores organizacionales que pueden dar lugar tanto a consecuencias positivas como negativas.

Cuando estos factores son positivos, es porque las condiciones organizacionales son adecuadas, facilitan el trabajo, el desarrollo de las competencias personales, laborales y los niveles altos de satisfacción laboral, de productividad empresarial y de estados de motivación en los que los trabajadores alcanzan mayor experiencia y competencia profesional. Así, la toma de conciencia por parte de los empleadores de las ventajas que da una acertada cultura empresarial, de liderazgo y de clima laboral que contribuyan a la salud, generan el desarrollo individual, bienestar personal y organizacional.

### **2) Factores de Riesgo Psicosocial**

La definición de factores de riesgo psicosocial en algunos autores es limitada, así tenemos que para Benavides, cuando los factores psicosociales tienen probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador son factores de riesgo. Para Peiró (1993), son *“factores de riesgo cuando actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral.”*<sup>18</sup>

Cualquier factor en la organización se consideraría un factor nocivo para la salud del trabajador, siempre que suponga una pérdida del control sobre la tarea de parte de éste o que sus esfuerzos (tanto físicos como mentales) para ejecutarla sobrepasen sus capacidades. En este sentido, pueden dar lugar a riesgos psicosociales como: estrés laboral, síndrome de *burnout* y hostigamiento o *mobbing*.

Por los estudios realizados en Colombia se concluye que, los factores de riesgo psicosocial se constituyen en tales, cuando son disfuncionales, debido a las exigencias y características del trabajo, del ambiente laboral y de la organización, aunados a la percepción, a las expectativas, cultura, actitudes y necesidades del trabajador provocando los riesgos psicosociales con consecuencias negativas no solo para la salud del trabajador, sino también en el aspecto organizacional con el incremento del absentismo laboral, insatisfacción, desmotivación, baja productividad y propensión a los accidentes, así como costes económicos para las empresas.

---

<sup>18</sup>Bernardo Moreno Jiménez. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid Noviembre del 2010. p. 4.  
[http://www.mapfre.com/documentacion/publico/i18n/catalogo\\_imagenes/grupo.cmd?path=1065301](http://www.mapfre.com/documentacion/publico/i18n/catalogo_imagenes/grupo.cmd?path=1065301)



En el estudio realizado por la especialista María Claudia Sarmiento González sobre *Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral: Diagnóstico en Personal Terapéutico*<sup>19</sup>, los factores de riesgo psicosocial fueron abordados desde una perspectiva más amplia clasificándolos en tres grandes factores: Intralaborales, Extralaborales e individuales. Estos a su vez, se sub dividen en dimensiones como se detalla a continuación:

### **a).- Dominios y dimensiones Intralaborales.**

CONSTRUCTO	DOMINIOS	DIMENSIONES
<b>CONDICIONES INTRALABORALES</b>	<b>DEMANDAS DEL TRABAJO</b>	Demandas cuantitativas
		Demandas de carga mental
		Demandas emocionales
		Exigencias de responsabilidad del cargo
		Demandas ambientales y de esfuerzo físico
		Demandas de jornada de trabajo
		Consistencia del rol
		Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
	<b>CONTROL</b>	Control y autonomía sobre el trabajo
		Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y destrezas
		Participación y manejo del cambio
		Claridad del rol
	<b>LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO</b>	Características del liderazgo
		Relaciones sociales en el trabajo
		Retroalimentación del desempeño
		Relación con los colaboradores (subordinados)
	<b>RECOMPENSA</b>	Reconocimiento y compensación
		Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

Definiciones de las dimensiones psicosociales intralaborales e indicadores de riesgo del Trabajo.

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES DE RIESGO
<b>Demandas cuantitativas</b>	Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo. Se convierten en fuente de riesgo cuando:	. El tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo), limitar en número y duración de las pausas o trabajar

<sup>19</sup> María Claudia Sarmiento González. Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral: Diagnóstico en Personal Terapéutico Asistencial. Universidad EAN, Facultad de Posgrado, Especialización en Gestión Salud Pública y Seguridad Social. Bogotá. 2012. Puede verse estos cuadros en: <http://repository.ean.edu.co/bitstream/10882/3185/10/SarmientoMaria2012.pdf>

		tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados.
<b>Demandas de carga mental</b>	Las exigencias de carga mental se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta. La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla. Estas exigencias se convierten en fuente de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> <li>. La tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes.</li> <li>. La información es excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo.</li> </ul>
<b>Demandas emocionales</b>	Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador. La exposición a las exigencias emocionales demandan del trabajador habilidad para: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) entender las situaciones y sentimientos de otras personas.</li> <li>b) ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor.</li> </ul> Se convierte en fuente de riesgo cuando:	<ul style="list-style-type: none"> <li>. El individuo se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. Esta exposición incrementa la probabilidad de transferencia (hacia el trabajador) de los estados emocionales negativos de usuarios o público.</li> <li>. El individuo se expone en su trabajo a situaciones emocionalmente devastadoras (pobreza extrema, violencia, desastres, amenaza a su integridad o a la integridad de otros, contacto directo con heridos o muertos, etc.).</li> <li>. El individuo debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor.</li> </ul>
<b>Exigencias de responsabilidad del cargo</b>	Las exigencias de responsabilidad directa en el trabajo hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. En particular, esta dimensión considera la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen un impacto importante en el área (sección), en la empresa o en las personas. Adicionalmente, los resultados frente a tales El trabajador deber asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo; supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto valor de la empresa, información confidencial, seguridad o salud de otras personas; lo que exige del trabajador un esfuerzo importante para	<ul style="list-style-type: none"> <li>. El trabajador deber asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo; supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto valor de la empresa, información confidencial, seguridad o salud de otras personas; lo que exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control, habida cuenta del impacto de estas condiciones y de los diversos factores que las determinan.</li> </ul>

Consejo Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Lima Metropolitana

	<p>mantener el control, habida cuenta del impacto de estas condiciones y de los diversos factores que las determinan. Responsabilidades están determinadas por diversos factores y circunstancias, algunas bajo el control y otras fuera del control del trabajador. La responsabilidad por resultados, dirección, información confidencial, bienes, salud y seguridad de otros, se puede constituir en fuente de riesgo cuando:</p>	
<p><b>Demandas ambientales y de esfuerzo físico</b></p>	<p>Las demandas ambientales y de esfuerzo físico de la ocupación hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación. Las demandas de esta dimensión son condición de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), química, biológica (virus, bacterias, hongos o animales), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial. Las demandas ambientales y de esfuerzo físico se convierten en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>. Implican un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño del trabajador.</p>
<p><b>Demandas de la jornada de trabajo</b></p>	<p>Las demandas de la jornada de trabajo son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos. Se convierten en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>. Se trabaja en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso.</p>
<p><b>Consistencia de rol</b></p>	<p>Se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>. Al trabajador se le presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo. Dichas exigencias pueden ir en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto.</p>
<p><b>Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral</b></p>	<p>Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen aun individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>. Las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador.</p>

Consejo Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Lima Metropolitana

<p><b>Control y autonomía sobre el trabajo</b></p>	<p>Se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso. Es fuente de riesgo cuando:</p>	<p>El margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente. . El margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales es restringido o inexistente.</p>
<p><b>Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos</b></p>	<p>Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>El trabajo impide al individuo adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades. . Se asignan tareas para las cuales el trabajador no se encuentra calificado.</p>
<p><b>Participación y manejo del cambio</b></p>	<p>Se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral. Entre estos dispositivos organizacionales se encuentran la información (clara, suficiente y oportuna) y la participación de los empleados. Se convierte en una fuente de riesgo cuando:</p>	<p>El trabajador carece de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio. . En el proceso de cambio se ignoran los aportes y opiniones del trabajador. . Los cambios afectan negativamente la realización del trabajo.</p>
<p><b>Claridad de rol</b></p>	<p>Es la definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa. Esta condición se convierte en una fuente de riesgo cuando:</p>	<p>La organización no ha dado a conocer al trabajador información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la empresa.</p>
<p><b>Capacitación</b></p>	<p>Se entiende por las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades. Circunstancia que se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>. El acceso a las actividades de capacitación es limitado o inexistente. . Las actividades de capacitación no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo.</p>
<p><b>Características del liderazgo</b></p>	<p>Se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores. Estas características se convierten en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>La gestión que realiza el jefe representa dificultades en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas. . El jefe inmediato tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente, y para estimular y permitir la participación de sus colaboradores. . El apoyo social que proporciona el jefe a sus colaboradores es deficiente o escaso.</p>

<p><b>Retroalimentación del desempeño</b></p>	<p>Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño. Este aspecto se convierte en fuente de riesgo cuando la retroalimentación es:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Inexistente, poco clara, inoportuna o es Inútil para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo y del trabajador.</li> </ul>
<p><b>Relaciones sociales en el trabajo</b></p>	<p>Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. La posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral.</li> <li>. Las características y calidad de las interacciones entre compañeros.</li> <li>. El apoyo social que se recibe de compañeros.</li> <li>. El trabajo en equipo (entendido como el emprender y realizar acciones que implican colaboración para lograr un objetivo común).</li> <li>. La cohesión (entendida como la fuerza que atrae y vincula a los miembros de un grupo, cuyo fin es la integración).</li> </ul> <p>Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>En el trabajo existen pocas o nulas posibilidades de contacto con otras personas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Se da un trato irrespetuoso, agresivo o de desconfianza por parte de compañeros, que genera un ambiente deficiente de relaciones.</li> <li>. Se presenta una limitada o nula posibilidad de recibir apoyo social por parte de los compañeros o el apoyo que se recibe es ineficaz.</li> <li>. Existen deficiencias o dificultades para desarrollar trabajo en equipo.</li> <li>. El grado de cohesión e integración del grupo es escaso o inexistente.</li> </ul>
<p><b>Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza</b></p>	<p>Se refieren al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo. Este factor se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>	<p>El sentimiento de orgullo por estar vinculado a la organización es deficiente o no existe.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Se percibe inestabilidad laboral.</li> <li>. Los individuos no se sienten a gusto o están poco identificados con la tarea que realizan.</li> </ul>
<p><b>Reconocimiento y compensación</b></p>	<p>Es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo. Condición que se convierte en una fuente de riesgo cuando:</p>	<p>El reconocimiento (confianza, remuneración y valoración) que se hace de la contribución del trabajador no corresponde con sus esfuerzos y logros.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. El salario se da tardíamente o está por debajo de los acuerdos entre el trabajador y la organización.</li> <li>. La empresa descuida el bienestar de los trabajadores.</li> <li>. La organización no considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo.</li> </ul>

### **b).- Condiciones extra laborales:**

Comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo. Las dimensiones extra laborales que se evalúan a través de la batería se presentan en el presente cuadro.

### **Dominios y dimensiones Extra laborales<sup>20</sup>.**

<b>CONSTRUCTO</b>	<b>DIMENSIONES</b>
<b>CONDICIONES EXTRALABORALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Tiempo fuera del trabajo</li> <li>. Relaciones familiares</li> <li>. Comunicación y relaciones interpersonales</li> <li>. Situación económica del grupo familiar</li> <li>. Características de la vivienda y de su entorno</li> <li>. Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo</li> <li>. Desplazamiento vivienda trabajo - vivienda</li> </ul>

Definiciones de las dimensiones psicosociales extra laborales e indicadores de riesgo.

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>INDICADORES DE RIESGO</b>
<b>Tiempo fuera del trabajo</b>	Se refiere al tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio. Es factor de riesgo cuando:	La cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación es limitada o insuficiente. . La cantidad de tiempo fuera del trabajo para compartir con la familia o amigos, o para atender asuntos personales o domésticos es limitada o insuficiente.
<b>Relaciones familiares</b>	Propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:	La relación con familiares es conflictiva. . La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus familiares es inexistente o pobre.
<b>Comunicación y relaciones interpersonales</b>	Cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos. Esta circunstancia se convierte en fuente de riesgo cuando:	La comunicación con los integrantes del entorno social es escasa o deficiente. . La relación con amigos o allegados es conflictiva. . La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus

<sup>20</sup> Estefanía Navarro Olarte, Karina Visela Pérez Londoño. Factores de Riesgo Psicosocial y su Relación con la Calidad de Vida Laboral de los Colaboradores de Con familiares sede Chinchiná. Universidad de Manizales, Especialización en Gerencia del Talento Humano. Manizales. Colombia. Febrero 2013. [http://ridum.umanizales.edu.co:8080/jspui/bitstream/6789/1677/1/307\\_Navarro\\_Olarte\\_Estefania\\_2013.pdf](http://ridum.umanizales.edu.co:8080/jspui/bitstream/6789/1677/1/307_Navarro_Olarte_Estefania_2013.pdf)

		amigos o allegados es inexistente o pobre.
--	--	---

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>INDICADORES DE RIESGO</b>
<b>Situación económica del grupo familiar</b>	Trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos. Se convierte en factor de riesgo cuando:	Los ingresos familiares son insuficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar. Existen deudas económicas difíciles de solventar.
<b>Características de la vivienda y de su entorno</b>	Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar. Se convierten en fuente de riesgo cuando:	Las condiciones de la vivienda del trabajador son precarias. . Las condiciones de la vivienda o su entorno desfavorecen el descanso y la comodidad del individuo y su grupo familiar. . La ubicación de la vivienda dificulta el acceso a vías transitables, a medios de transporte o a servicios de salud.
<b>Influencia del entorno extralaboral en el trabajo</b>	Corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador. La influencia del entorno extralaboral en el trabajo se constituye en fuente de riesgo psicosocial cuando:	Las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo.
<b>Desplazamiento Vivienda. Trabajo, vivienda</b>	Son las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa. Comprende la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido. Es fuente de riesgo cuando:	El transporte para acudir al trabajo es difícil o incómodo. . La duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es prolongada.

### **Condiciones individuales**

Las condiciones individuales aluden a una serie de características propias de cada trabajador o características socio-demográficas como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación (profesión u oficio), la ciudad o lugar de residencia, la escala socio-económica (estrato socio-económico), el tipo de vivienda y el número de dependientes. Estas características socio-demográficas pueden modular la percepción y el efecto de los factores de riesgo intralaborales y extralaborales.

Al igual que las características socio-demográficas, existen unos aspectos ocupacionales de los trabajadores que también pueden modular los factores psicosociales intra y extralaborales, tales como la antigüedad en la empresa, el cargo, el tipo de contratación y la modalidad de pago, entre otras, las cuales se indagan con los instrumentos de la batería para la evaluación de los factores psicosociales.

### **Dominios y dimensiones Individuales.**

Variables socio-demográficas y ocupacionales que se indagan con la batería de instrumentos para la evaluación de los factores psicosociales.

CONSTRUCTO	VARIABLES
<b>INFORMACIÓN SOCIO-DEMOGRÁFICA</b>	Sexo Edad (calculada a partir del año de nacimiento) Estado civil Grado de escolaridad (último nivel de estudios alcanzado) Ocupación o profesión Lugar de residencia actual Estrato socioeconómico de la vivienda Tipo de vivienda (propia, familiar o en arriendo) Número de personas a cargo (se refiere al número de personas que de forma directa dependen económicamente del trabajador).
<b>INFORMACIÓN OCUPACIONAL</b>	Lugar actual de trabajo Antigüedad en la empresa Nombre del cargo Tipo de cargo (jefatura, profesional, auxiliar u operativo) Antigüedad en el cargo actual Departamento, área o sección de la empresa donde se trabaja Tipo de contrato Horas de trabajo diarias contractualmente establecidas Modalidad de pago

Los factores antes señalados, cuando no son identificados y/o abordados en forma oportuna por los empleadores pueden desencadenar problemas en la salud del trabajador, generando los riesgos psicosociales.

## **D.- RIESGOS PSICOSOCIALES**

Cualquier factor en la organización se consideraría un factor nocivo para la salud del trabajador, siempre que suponga una pérdida del control sobre la tarea de parte de éste o que sus esfuerzos (tanto físicos como mentales) para ejecutarla sobrepasen sus capacidades. En este sentido, pueden dar lugar a riesgos psicosociales como: estrés laboral, síndrome de *burnout* y hostigamiento o *mobbing*.

Fernando Mansilla afirma que los “*riesgos psicosociales acaparan más de un tercio de los accidentes y enfermedades relacionados con el trabajo y que un 17% de las bajas laborales están vinculadas a estas patologías; además señala que el 30% de los trabajadores europeos sufre estrés laboral, pero hay que tener en cuenta que con frecuencia, bajo el amplio paraguas del diagnóstico de estrés laboral, no sólo se contempla el estrés laboral, sino también el burnout y el mobbing lo que ha generado cierto grado de confusión. “Aun así, los datos europeos constatan que el 9% de los trabajadores han manifestado sentirse*



*afectados de mobbing, un 20% de europeos sufre el síndrome de burnout y un 22% padece algún tipo de estrés laboral, aunque las estadísticas suelen diferir.*"<sup>21</sup>

Por tanto, podemos expresar que estos factores de riesgo psicosocial generan consecuencias en las empresas que pueden ser directas e indirectas:

- Directas: Enfermedad o incapacidad temporal, absentismo, incapacidad permanente, accidentes de trabajo.
- Indirectas u ocultas: Quiebran las relaciones humanas, afectan la productividad y la calidad en el trabajo, reducen la creatividad, disminuyen el rendimiento del trabajador; además, debido a la rotación de los puestos de trabajo, crea condiciones favorables para que se produzcan accidentes, incidentes y enfermedades ocupacionales.

## **E).- RIESGOS PSICOSOCIALES MÁS FRECUENTES EN EL TRABAJO**

El presente Informe considera los siguientes riesgos psicosociales más frecuentes:

1. Estrés Laboral
2. Síndrome de *burnout*
3. *Mobbing* o acoso laboral

### **1).- ESTRÉS LABORAL:**

Es el estado físico y psíquico resultado de la falta de adaptación del trabajador a las exigencias del trabajo, que origina miedo o presunción de que una amenaza se cierne sobre él, produciéndole alteraciones tanto orgánicas como anímicas.

Es el principal riesgo psicosocial, propio de las organizaciones empresariales modernas en las que el trabajo mental ha superado al trabajo físico. Este panorama industrial determina nuevos ritmos de trabajo, la transformación de los procesos productivos como de las organizaciones, a las que debe acomodarse el trabajador. Esta adaptación, a la que no siempre el trabajador puede responder de forma satisfactoria, favorece la aparición del estrés.

Como se ha venido señalando, en el presente Informe, los diversos factores psicosociales, que se presentan en los procesos productivos han evidenciado que el empleador no identifica el nivel de influencia que los factores de condiciones de trabajo afectan al trabajador como a la productividad.

#### **a).- Componentes del estrés laboral**

Estando la definición efectuada de estrés laboral corresponde ahora abordar sus componentes:

i). Insatisfacción laboral: Es el grado de malestar e insatisfacción que presenta el trabajador en la realización de sus tareas debido a las siguientes variables:

- Contenido del trabajo

---

<sup>21</sup> Fernando Mansilla izquierdo. Introducción. . El material puede ser visto en: <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/introduccion.shtml>

- Organización del trabajo
- Remuneración
- Posibilidades de promoción, capacitación y desarrollo personal
- Reconocimiento y valoración positiva del trabajo realizado
- Relaciones interpersonales, entre otros.

ii). Cansancio psíquico: Es el estado de agotamiento del trabajador producido cuando sus expectativas y aspiraciones no son satisfechas, generándole estrés; debido a un desequilibrio entre las exigencias del trabajo y los recursos con que cuenta, produciéndose tensión o fatiga.

iii). Relaciones hostiles continuadas: Son relaciones interpersonales inadecuadas que se presentan entre trabajadores y empleadores, clientes – trabajadores o entre trabajadores y se manifiestan a través de la formulación de calumnias, rechazos, limitado reconocimiento, trato incorrecto o vejatorio, entre otros; que generan estrés afectando la salud y la productividad.

### **b).- Agentes estresantes**

Son situaciones presentes en toda organización, que al desarrollarse en condiciones inadecuadas y sin tomar en cuenta las necesidades de los trabajadores, se tornan nocivas para éste; entre las que se tiene:

i). Los estresantes relativos al ambiente de trabajo: Estos pueden ser, por su origen:

- Riesgos físicos: ruido, iluminación, temperaturas extremas (calor, frío), vibraciones.
- Riesgos químicos: vapores, líquidos, polvos y gases.
- Riesgos biológicos: virus, bacterias, hongos, parásitos, etc.
- Riesgos ergonómicos: carga mental o cognitiva, posturas, movimientos repetitivos, esfuerzos y sobreesfuerzos, diseño de puesto, procesador de datos, entre otros
- Riesgos psicosociales: estrés, síndrome de burnout, acoso laboral – mobbing entre otros.

Todos ellos afectan la salud biopsicosocial del trabajador.

ii). Factores estresantes relativos a la tarea: Entre los que tenemos; la carga mental, el sub empleo, la falta de autonomía en el trabajo, los roles ambiguos, entre otros.

iii). Factores estresantes relativos a la organización del trabajo: Son diversos, como la inadecuada definición de las tareas, jornadas excesivas de trabajo, turnos de trabajo variables, desplazamientos a lugares alejados del entorno familiar, relaciones interpersonales difíciles, falta de control sobre el trabajo, ausencia de promoción, políticas rígidas, escasa o nula participación en la toma de decisiones, escasez de recursos de la organización, ausencia de sistemas de recompensa entre otros.

iv). Factores relacionados a la organización y el entorno familiar: Entre las que podemos mencionar: Problemas familiares, crisis vitales, dificultades económicas, conflictos entre las convicciones personales y los intereses de la organización, divergencia con las exigencias de la organización, las responsabilidades familiares, entre otros.

No todos los trabajadores responden por igual a los agentes estresantes descritos, dependerá de la percepción, vulnerabilidad, susceptibilidad y repertorios conductuales de afronte, con que cuenta el trabajador.

### **c).- Consecuencias del estrés laboral**

Son numerosas<sup>22</sup>, entre las que podemos mencionar:

- **Consecuencias físicas:** Trastornos gastrointestinales: úlcera péptica, dispepsia, gastritis, aerofagia, digestiones lentas, entre otras.
- **Trastornos cardiovasculares:** hipertensión arterial, enfermedades coronarias, angina de pecho e infarto de miocardio, arritmias cardíacas
- **Trastornos respiratorios:** asma bronquial, hiperventilación, disnea, sensación de opresión en la caja torácica.
- **Trastornos endócrinos:** hipoglicemia, diabetes, hipertiroidismo, hipotiroidismo, síndrome de *Cushing*
- **Trastornos sexuales:** impotencia, eyaculación precoz, vaginismo, coito doloroso, alteraciones de la libido
- **Trastornos dermatológicos:** prurito, dermatitis atópica, sudoración excesiva, alopecia, tricotilomanía
- **Trastornos musculares:** tics, calambres y contracturas, rigidez, alteraciones en los reflejos musculares, dolores musculares
- **Trastornos psicosomáticos:** insomnio, trastornos neurovegetativos (mareos, sofocos, escalofríos), dolor crónico, cefaleas, trastornos inmunológicos (gripe, herpes), falta de apetito, artritis reumatoidea.

## **2. SÍNDROME DE BURNOUT O DE ESTAR QUEMADO**

Es el agotamiento psíquico que surge cuando el trabajador advierte que han quedado defraudadas sus expectativas respecto al trabajo y no tiene medios para modificar el curso de las cosas. El síndrome de *burnout* comporta una respuesta inadecuada a un estrés crónico que no surge de manera súbita, sino que es un proceso continuo que aparece progresivamente en el ámbito laboral.

Presenta varias etapas en su evolución:

- **Primera fase: *Entusiasmo***, donde el trabajador todavía no sabe en qué consiste su trabajo, tiene un alto nivel de energía y sus expectativas son poco realistas ya que con el tiempo no se cumplen y el trabajador se orienta hacia la satisfacción de necesidades personales, cuestiones económicas, su jornada laboral y desarrollo profesional.
- **Segunda fase: *Estancamiento***, en la cual continúa cumpliendo con sus tareas, pero el trabajo ya no le apasiona como al inicio.
- **Tercera fase: *Frustración***, en la que cuestiona su propia eficacia y el valor del trabajo; en este punto entiende que hay limitaciones en su situación laboral que no solo lo llevan a la insatisfacción, sino que se siente amenazado y frustrado por no alcanzar sus propósitos. Esta etapa se caracteriza por la aparición de problemas físicos y emocionales, dando lugar al absentismo e incluso al abandono del trabajo.
- **Cuarta fase: *Apatía***; donde el trabajador invierte el mínimo tiempo requerido, evitando retos y no arriesga la seguridad de su puesto, perdiendo la satisfacción laboral.

### **a).- Características del Síndrome de *Burnout***

El trabajador sometido a este síndrome presenta las siguientes características concurrentes:

- Agotamiento físico

---

<sup>22</sup> Las ideas están contenidas en: Fernando Mansilla izquierdo. El Estrés Laboral. Valencia. España. El material puede ser visto en: [http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo3\\_5.shtml](http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo3_5.shtml)

- Desgaste emocional
- Aislamiento, actitud fría y despersonalizada en relación con los demás, mostrando una falta de compromiso con su trabajo.
- Afecciones a la autoestima del trabajador.
- Sentimiento de inadecuación, de ineficacia y de incapacidad para realizar las tareas confiadas

### **b).- Consecuencias del Síndrome de *Burnout***

A efectos de definir las consecuencias del síndrome de *burnout* en el trabajador, recurrimos a la especialista María Cristina Marras, quien en su estudio "*El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), en el marco contextualizador del estrés laboral*"<sup>23</sup>, señala que como consecuencias del síndrome de burnout:

- En las relaciones interpersonales. Denotan actitudes y conductas de carácter negativo como: cinismo, suspicacia, agresividad, aislamiento, irritabilidad, agotamiento emocional, patrón conductual y actitudinal que induce al deterioro de las relaciones interpersonales. Estas consecuencias no terminan en el centro de trabajo, sino por el contrario afectan su vida familiar, ya que descarga sus actitudes negativas hacia sus familiares y amigos; convirtiéndolo en una persona conflictiva y hostil.

- A nivel de la organización. Se manifiestan a través de la insatisfacción laboral, el elevado absentismo, la propensión al abandono del puesto de trabajo, el bajo compromiso e interés por sus actividades, deterioro de la calidad del servicio, generación de conflictos con supervisores y compañeros y propensión a los accidentes laborales y enfermedades.

### **3).- MOBBING O ACOSO MORAL**

En el Perú, el *mobbing* o acoso laboral no se encuentra regulado, por lo que resulta necesario establecer con claridad los elementos que tipifican su configuración; para tal fin recurrimos a lo señalado por la **Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo** que define el acoso moral en el trabajo como un "*comportamiento irracional repetido con respecto a un empleado o a un grupo de empleados, que constituyen un riesgo para la salud y la seguridad*"<sup>24</sup>.

El comportamiento irracional al que se refiere este concepto consiste en discriminar, humillar, debilitar o amenazar.

El acoso moral suele constituir un mal uso o abuso de autoridad, cuyas víctimas pueden tener dificultad para defenderse, puede implicar ataques verbales y físicos, así como acciones de denigración del trabajo o el aislamiento social.

De igual manera, Colombia es el país que más avances ha mostrado en la región, sobre la investigación del *mobbing*, donde se ha emitido la Ley N° 1010 del 2006 que tiene la finalidad de prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato y en general todo ultraje a la dignidad humana que se

<sup>23</sup> Estas definiciones lo podemos encontrar en el material de: María Cristina Marrau. El síndrome de quemarse por el trabajo (*burnout*), en el marco contextualizador del estrés laboral. Puede ser visto en: [dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3178051.pdf](http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3178051.pdf)

<sup>24</sup> Las ideas están en Acoso Psicológico en el Trabajo: Definición. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. El documento puede encontrarse en: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/821a921/854%20web.pdf>



PERÚ

Ministerio  
de Trabajo  
y Promoción del Empleo



Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

*Consejo Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Lima Metropolitana*

ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral. El acoso laboral es una conducta persistente y demostrable ejercida sobre un trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia a causar perjuicio laboral o inducir a la renuncia del mismo.

El artículo 2 de la Ley N°. 1010<sup>25</sup> de Colombia señala textualmente:

**ARTÍCULO 2o. DEFINICIÓN Y MODALIDADES DE ACOSO LABORAL.** Para efectos de la presente ley se entenderá por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.

En el contexto del inciso primero de este artículo, el acoso laboral puede darse, entre otras, bajo las siguientes modalidades generales:

1. **Maltrato laboral.** Todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como empleado o trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo de tipo laboral o todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral.
2. **Persecución laboral:** Toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o trabajador, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral.
3. **Discriminación laboral:** Todo trato diferenciado por razones de raza, género, edad, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral.

También se prevé en el artículo 3 las conductas atenuantes del acoso laboral y en el artículo 4 cuales serían las circunstancias agravantes del mobbing tales como reiteración de la conducta, aumentar el daño psíquico y biológico causado al sujeto pasivo. En el artículo 7 se prevén cuáles son aquellas conductas que constituyen acoso laboral tales como los actos de agresión física, expresiones injuriosas, comentarios hostiles y humillantes, descalificación humana hacia el trabajador entre otros.

#### **a).- Factores desencadenantes del acoso moral:**

Los factores que desencadenan en acoso moral son:

- Cultura organizacional que aprueba este comportamiento o no lo reconoce
- Cambios repentinos en la organización
- Empleo inseguro y subempleo
- Malas relaciones entre el personal y la dirección
- Escasas relaciones entre compañeros
- Niveles extremos de exigencia laboral

<sup>25</sup> La Ley N°. 1010 puede ser visibilizado en la página web del Senado de Colombia:  
[http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1010\\_2006.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html)



PERÚ

Ministerio  
de Trabajo  
y Promoción del Empleo



Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

Consejo Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Lima Metropolitana

- Niveles altos de estresores laborales
- Conflictos en los roles entre otros

#### **b).- Efectos del acoso moral:**

Por la individualidad de los trabajadores, los efectos no son los mismos en todas las personas. Sin embargo en la mayoría de los casos el acoso termina produciendo importantes consecuencias, entre las que cabe destacar:

- Cuadros severos de estrés con sus consiguientes síntomas: Dolores de cabeza, ansiedad, insomnio, irritabilidad, problemas de concentración
- Cuadros depresivos, disminuyen su actividad psíquica y estado anímico
- Trastornos emocionales
- Disminución de autoestima
- Sentimientos de culpa
- Temores irracionales hacia personas, animales o situaciones
- Conflictos familiares
- Trastornos del sueño
- Problemas digestivos, etc.

#### **4.- MEDIDAS PREVENTIVAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES (ESTRÉS, BURNOUT Y MOBBING)**

Están orientadas a identificar, evaluar y tratar todos aquellos elementos o agentes estresores, a fin de reducir y/o evitar sus consecuencias en la salud física, mental y social del trabajador, en aras de mejorar la calidad de vida del trabajador y la productividad.

La OIT recomienda el trabajo decente “(...) resume las aspiraciones de la gente durante su vida laboral. Significa contar con oportunidades de un trabajo que sea productivo y que produzca un ingreso digno, seguridad en el lugar de trabajo y protección social para las familias, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración a la sociedad, libertad para que la gente exprese sus opiniones, organización y participación en las decisiones que afectan sus vidas, e igualdad de oportunidad y trato para todas las mujeres y hombres.”<sup>26</sup>

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) al abordar sobre los centros de trabajo saludable incorpora los siguientes estándares:

- “
- a) “Construir políticas públicas de trabajo saludable para todos los sectores de la vida productiva internacional, nacional y local: Definiciones políticas y operativas por parte de todos los actores sociales interesados en fomentar, promover y proteger la salud de los trabajadores, mediante la expedición de normas, reglamentos, planes y programas que conduzcan a ello.
  - b) Crear ambientes favorables en el sitio de trabajo partiendo del concepto integral del puesto de trabajo, sin admitir barreras en su alcance, se debe incluir la clara identificación de las condiciones y medio ambiente de trabajo, los procesos productivos y la identificación de necesidades de los trabajadores, así como del ambiente general y las poblaciones circunvecinas a la empresa, que permitan orientar las soluciones para el adecuado control de los riesgos del trabajo, realizando acciones tales como

<sup>26</sup> La definición del trabajo decente puede ser encontrada en la página oficial de la OIT en: <http://ilo.org/global/topics/decent-work/lang--es/index.htm>

*modificaciones para eliminar los factores de riesgo para la salud y la seguridad en el entorno físico, cambios en la forma de organizar el trabajo, etc.*

- c) *Fortalecimiento de la organización y participación de la comunidad trabajadora y general, a través de los comités o comisiones de salud y seguridad conjuntas entre empleadores y trabajadores, y de la acción comunitaria a nivel intersectorial, en materia de condiciones del ambiente general, de trabajo, de vivienda, de educación y de vida, entre otros.*
- d) *Desarrollo de habilidades y responsabilidades personales y colectivas, relacionadas con la gestión de la salud, la seguridad, el autocuidado y el desarrollo personal de los trabajadores, sus organizaciones y las comunidades a su alrededor para proteger y mejorar la salud: fundamentados en estilos de trabajo y de vida saludables en la búsqueda de mejores condiciones y calidad de vida laboral, personal, familiar y comunitaria, tales como la capacitación sobre los factores de riesgo en el ambiente físico, los métodos para protegerse y fomentar comportamientos saludables en el trabajador, como son el abandono del hábito de fumar, una mejor alimentación y la práctica periódica de ejercicios físicos.*
- e) *Reorientar los servicios de salud ocupacional y otros servicios de salud, para incluir la promoción de la salud y todos sus aspectos relacionados dentro de sus agendas y lograr un mayor acceso del trabajador a los servicios de salud primaria, preventiva y ocupacional. Pretende trascender el horizonte clínico del servicio para buscar las soluciones en materia de Promoción de la Salud de los Trabajadores y de prevención de la enfermedades, encaminados a la mejor protección de su salud y de sus grupos familiares.”<sup>27</sup>*

Las experiencias de los riesgos psicosociales, abordados desde la Dirección de Salud (DISA II Lima – Sur) y del Centro de Prevención de Riesgos del Trabajo (CEPRIT - Lima EsSalud), están orientados al estrés laboral y clima organizacional, sin embargo aún no son atendidos los otros riesgos psicosociales que también afectan la salud de los trabajadores, debido a la ausencia de normatividad y de instrumentos técnicos de validación en el país para medir los factores de riesgo psicosocial.

## **VII.- ANÁLISIS NORMATIVO**

Nuestro ordenamiento jurídico incorpora normas internacionales a las que el Perú está vinculado y que son fuente de derecho a la hora que el operador interpreta la normativa nacional.

### **A.- NORMAS INTERNACIONALES**

La normativa internacional a la que el Perú está suscrito revela la riqueza de los fundamentos que ampara la protección a los trabajadores contra los factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Así tenemos:

- a) La Declaración Universal de los Derechos Humanos (art. 23). Nos expresa que toda persona tiene *“derecho al trabajo y a la libre elección de su trabajo y que en estos espacios se desarrollen en condiciones equitativas y satisfactorias.”*
- b) El Pacto de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (art. 6). Establece que *“para lograr la plena efectividad de los derechos laborales por parte del trabajador deberá promoverse la orientación y formación técnico profesional, la preparación de programas, normas y técnicas encaminadas a conseguir un desarrollo económico, social y cultural constante y la ocupación plena y productiva, en condiciones que garanticen las libertades políticas y económicas fundamentales de la persona humana.”*

---

<sup>27</sup> Puede apreciarse estas definiciones en la página de la Organización Panamericana de la Salud: [http://www.who.int/occupational\\_health/regions/en/oehpromocionsalud.pdf](http://www.who.int/occupational_health/regions/en/oehpromocionsalud.pdf)

- c) El Protocolo Adicional de la Convención Americana de Derechos Humanos (art. 6). Nos señala que el derecho del trabajo debe incluir *“la oportunidad de obtener los medios para llevar una vida digna y decorosa a través del desempeño de una actividad lícita libremente escogida o aceptada.”*
- d) El Convenio Núm. 111 de la OIT, sobre la Discriminación (Empleo y Ocupación) (art. 1). Nos recuerda que la discriminación comprende *“cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación”*;
- e) El Convenio Núm. 102 de la OIT, sobre Seguridad Social (Norma Mínima) (art. 7). Nos recuerda que a todo trabajador en el centro de labores deberá garantizársele la *“asistencia médica, de carácter preventivo o curativo.”*
- f) El Convenio Núm. 151 de la OIT, sobre las Relaciones de Trabajo en la Administración Pública (art. 9). Expresa que los *“empleados públicos, al igual que los demás trabajadores, gozarán de los derechos civiles y políticos esenciales para el ejercicio normal de la libertad sindical.”*
- g) El Convenio Núm. 156 de la OIT (art. 1). Nos recuerda lo difícil que podría ser la incorporación en el área laboral de los trabajadores con responsabilidades familiares directas u otros miembros de familia y *“cuando tales circunstancias limiten sus posibilidades de prepararse para la actividad económica y de ingresar, participar y progresar en ella.”* En consecuencia se hace menester incorporar determinados mecanismos de protección ante tales circunstancias.
- h) Convenio Núm. 105 de la OIT, sobre abolición del Trabajo Forzoso (art. 1). Establece que no se debe recurrir a trabajos forzados que limiten al trabajador a expresar sus opiniones políticas e ideológicas, además no promover actos hostiles a los trabajadores por participar en huelgas.
- i) La Decisión 584 de la Comunidad Andina de Naciones - CAN, Instrumento de Seguridad y Salud en el Trabajo (art. 1, 10 y 26). Nos expresa que las condiciones y medio ambiente de trabajo son aquellos elementos, agentes o factores que tienen influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores. Quedan específicamente incluidos en esta definición la organización y ordenamiento de las labores, incluidos los factores ergonómicos y psicosociales. Los servicios de salud en el trabajo pretenden acciones preventivas necesarias para establecer y conservar un medio ambiente de trabajo seguro y sano que favorezca una salud física y mental óptima en relación con el trabajo. La Decisión considera que todo lugar de trabajo deberá tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales fomentando la adaptación del trabajo y de los puestos de trabajo a las capacidades de los trabajadores, teniendo en cuenta que las mismas buscan fomentar la salud física, mental y social del trabajador.
- j) La Recomendación N° 194 de la OIT (art. 2) sobre la Lista de Enfermedades Profesionales y el Registro y Notificaciones de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, adoptada el 20 de junio del 2002, incorpora como enfermedad profesional, causada por la exposición a agentes que resulten de las actividades laborales, los trastornos mentales y del comportamiento; trastorno de estrés postraumático y otros trastornos mentales o del comportamiento cuando se haya establecido, científicamente o por métodos adecuados a las condiciones un vínculo directo entre la exposición a factores de riesgo contraídos por el trabajador

## B.- NORMAS NACIONALES

- a) Constitución Política del Estado. La Constitución (art. 10) reconoce a la seguridad social como un derecho para la protección frente a las contingencias que se presenten en la vida laboral y que permite elevar su calidad de vida. Además nos muestra que el trabajo (art. 22) es un deber y un derecho y base del bienestar social y un medio de realización de la persona. El trabajo (art. 23) es objeto de atención prioritaria del Estado, que protege especialmente a la madre, niño, niña, adolescente y a la persona con discapacidad que trabaja; asimismo, nos alerta que ninguna relación laboral puede limitar



el ejercicio de los derechos constitucionales, tampoco desconocer o rebajar la dignidad del trabajador. Asimismo nadie está obligado a prestar trabajo sin retribución o sin su libre consentimiento.

- b) El Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N°. 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral, aprobado por el Decreto Supremo N° 003-97-TR (art. 9) refiere, sobre uno de los temas más controvertidos de la relación laboral, que es la subordinación laboral y los impactos que puede generar un sometimiento arbitrario a las órdenes del empleador. El factor relevante es que el ejercicio de la subordinación debe realizarse dentro de los límites de la *razonabilidad*.
- c) El artículo 30° incorpora un catálogo de faltas cometidas por el empleador en contra del trabajador, a las cuales se denomina actos de hostilización. Los más relevantes son la falta de pago o reducción de la remuneración, la rebaja de la categoría, el cambio arbitrario del lugar habitual de trabajo, las vulneraciones a las medidas de higiene y seguridad que puedan afectar o poner en riesgo la vida y la salud del trabajador; la violencia o faltamiento grave de palabra en agravio del trabajador o de su familia, los actos de discriminación por razón de sexo, raza, religión, opinión o idioma, los actos contra la moral y todos aquellos que afecten la dignidad del trabajador.
- d) La Ley N°. 29973, Ley General de las Personas con Discapacidad (art. 45.1) expresa que las personas con discapacidad tienen derecho a trabajar en igualdad de condiciones que las demás, en un trabajo libremente elegido o aceptado, con igualdad de oportunidades, de remuneración por trabajo de igual valor, en condiciones de trabajo justas, seguras y saludables.
- e) La Ley 29783 (art. 56), Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, nos señala que el empleador prevé que la *“exposición a los agentes físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales concurrentes en el centro de trabajo no generen daños en la salud de los trabajadores.”*

En el IX principio de protección nos expresa que los trabajadores tienen derecho a que el *“Estado y los empleadores aseguren condiciones de trabajo dignas que les garanticen un estado de vida saludable, física, mental y socialmente, en forma continua.”* Estas condiciones deben propender a:

- Que el trabajo se desarrolle en un ambiente seguro y saludable.
- Que las condiciones de trabajo sean compatibles con el bienestar y la dignidad de los trabajadores y ofrezcan posibilidades reales para el logro de los objetivos personales de los trabajadores.

El artículo 18 de la Ley nos refiere que el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo está regido por los siguientes principios:

1. Asegurar un compromiso visible del empleador con la salud y seguridad de los trabajadores.
2. Lograr coherencia entre lo que se planifica y lo que se realiza.
3. Propender al mejoramiento continuo, a través de una metodología que lo garantice.
4. Mejorar la autoestima y fomentar el trabajo en equipo a fin de incentivar la cooperación de los trabajadores.
5. Fomentar la cultura de la prevención de los riesgos laborales para que toda la
6. organización interiorice los conceptos de prevención y proactividad, promoviendo comportamientos seguros.
7. Crear oportunidades para alentar una empatía del empleador hacia los trabajadores y viceversa.
8. Asegurar la existencia de medios de retroalimentación desde los trabajadores al empleador en seguridad y salud en el trabajo.
9. Disponer de mecanismos de reconocimiento al personal proactivo interesado en el mejoramiento continuo de la seguridad y salud laboral.
10. Evaluar los principales riesgos que puedan ocasionar los mayores perjuicios a la salud y seguridad de los trabajadores, al empleador y otros.

Fomentar y respetar la participación de las organizaciones sindicales o, en defecto de estas, la de los representantes de los trabajadores en las decisiones sobre la seguridad y salud en el trabajo.

- f) El Reglamento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, aprobado por el Decreto Supremo N° 005-2012-TR (art. 103). De conformidad con el artículo 56 de la Ley N°. 29783, se considera que “*existe exposición a los riesgos psicosociales cuando se perjudica la salud de los trabajadores, causando estrés y, a largo plazo, una serie de sintomatologías clínicas como enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, músculo esquelético, mentales, entre otras. La sintomatología clínica deba sustentarse en un certificado médico emitido por centros médicos o profesionales médicos debidamente calificados.*”

Al respecto, consideramos que, por el tipo de riesgo psicosocial que se viene abordando, es menester que al expedir un certificado médico, tenga como base un informe psicológico debidamente suscrito por el psicólogo especializado en salud ocupacional y/o psicología ocupacional.

- g) El Decreto Supremo N° 055-2010-EM, que aprueba el Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional y otras medidas complementarias en Minería, define que la enfermedad ocupacional es el daño orgánico o funcional ocasionado al trabajador como resultado de la exposición a factores de riesgos físicos, químicos, biológicos y/o ergonómicos, inherentes a la actividad laboral.

Las causas de los Incidentes es uno o varios eventos relacionados que concurren para generar un accidente y se dividen en:

1. Falta de control: Fallas, ausencias o debilidades en el sistema de gestión de la seguridad y la salud ocupacional.
2. Causas Básicas: Referidas a factores personales y factores de trabajo:
  - a) Factores Personales.- Son los relacionados con la falta de habilidades, conocimientos, actitud, condición físico- mental y psicológico de la persona.
  - b) Factores del Trabajo.- Referidos a las condiciones y medio ambiente de trabajo: liderazgo, planeamiento, ingeniería, organización, métodos, ritmos, turnos de trabajo, maquinaria, equipos, materiales, logística, dispositivos de seguridad, sistema de mantenimiento, ambiente, estándares, procedimientos, comunicación y supervisión.

Este Reglamento Sectorial únicamente hace referencia a incidentes en el trabajo, sin mayor distinción como si lo hace la Ley N°. 29783 y su Reglamento que diferencia entre incidentes, accidentes y enfermedades profesionales.

- h) La Resolución Ministerial N°. 375-2008-TR, Norma Básica de Ergonomía y Procedimientos de Evaluación de Riesgo Disergonómico (art. 1), nos expresa que es relevante el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo el mismo que está regido por determinados principios como: necesidad de asegurar un compromiso visible del empleador con la salud y seguridad de los trabajadores, para lograr una coherencia entre lo que se planifica y lo que se realiza, mejorar la autoestima y fomentar el trabajo en equipo a fin de incentivar la cooperación de los trabajadores.

Asimismo será necesario fomentar la cultura de la prevención de los riesgos laborales para que toda la organización interiorice los conceptos de:

- Prevención y proactividad, promoviendo comportamientos seguros;
- Crear oportunidades para alentar una empatía del empleador hacia los trabajadores y viceversa;
- Asegurar medios de retroalimentación desde los trabajadores al empleador en seguridad y salud en el trabajo;
- Evaluar los principales riesgos que puedan ocasionar los mayores perjuicios a la salud y seguridad de los trabajadores;
- Fomentar y respetar la participación de las organizaciones sindicales o, en defecto de éstas, la de los representantes de los trabajadores en las decisiones sobre la seguridad y salud en el trabajo.

Incorporamos el Octavo Título sobre Organización del Trabajo que dice en su artículo 36 y artículo 37 lo siguiente:

*Artículo 36. La organización del trabajo debe ser adecuada a las características físicas y mentales de los trabajadores y la naturaleza del trabajo que se esté realizando.*

Artículo 37. La organización del trabajo o tareas deben cumplir los siguientes requisitos mínimos:

- El empleador impulsará un clima de trabajo adecuado, definiendo claramente el rol que la corresponde y las responsabilidades que deba cumplir cada uno de los trabajadores.
- Se debe establecer un ritmo de trabajo adecuado que no comprometa la salud y seguridad del trabajador.
- Elevar el contenido de las tareas, evitando la monotonía y propiciando que el trabajador participe en tareas diversas.
- La empresa debe proporcionar capacitación y entrenamiento para el desarrollo profesional.
- Se deben incluir las pausas para el descanso; son más aconsejables las pausas cortas y frecuentes que las largas y escasas.
- Los lugares de trabajo deben contar con sanitarios separados para hombres y mujeres, estos sanitarios deben en todo momento estar limpios e higiénicos. Las instalaciones de la empresa deben contar además con un comedor donde los trabajadores puedan ingerir sus alimentos en condiciones sanitarias adecuadas, debiéndose proporcionar casilleros para los utensilios personales.

- i) La Resolución Ministerial 468-2011/MINSA, que aprueba la Metodología para el Estudio del Clima Organizacional, define el clima organizacional del trabajo como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en el que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo. Esta normativa tiene la orientación de recurrir a la prevención de los riesgos psicosociales y dentro de esta dinámica es importante registrar la diferencia que se realiza en el trabajo entre la cultura organizacional y el clima organizacional que se presenta en el siguiente cuadro:

<b>DIFERENCIA ENTRE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL:</b>	
<b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b>	<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>
Conjunto de valores, creencias y entendimientos que los integrantes de una organización tienen en común.	Percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en su medio laboral.
Se trasmite en el tiempo y se va adaptando de acuerdo a las influencias externas y a las presiones internas producto de la dinámica organizacional (evolución histórica).	Refleja la forma en que están hechas las cosas en un entorno de trabajo determinado (Instantánea no histórica).
Es duradera	Tiene carácter temporal.
Precede y fundamenta el clima.	Influye directamente en el desarrollo de las actividades de la organización.
Medición cualitativa/ observación de campo.	Medición cuantitativa/ encuesta.
Disciplina: Sociología/ Antropología.	Disciplina: Psicología



PERÚ

Ministerio  
de Trabajo  
y Promoción del Empleo



Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

Consejo Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Lima Metropolitana

A pesar que las normas nacionales brindan una aproximación para abordar los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, estas no están alineadas a los alcances conceptuales definidos en instrumentos técnicos de la OIT, OMS y en las experiencias que países vecinos vienen impulsando.

### C.- SOBRE LA JURISPRUDENCIA

De una revisión de las páginas web, tanto del Poder Judicial como del Tribunal Constitucional (TC) peruano, no existe un desarrollo jurisprudencial sistemático sobre los factores de riesgo psicosocial en el trabajo; empero existe una tutela de estos organismos sobre daños ya ocasionados (por accidentes de trabajo o enfermedades profesionales) en los trabajadores, mas no que analicen los riesgos psicosociales para impactar en mecanismos preventivos en los centros de trabajo.

Sin embargo, es necesario apuntar que existe jurisprudencia en el Tribunal Constitucional<sup>28</sup> que ha merecido tutela contra víctimas de acoso sexual y laboral<sup>29</sup> en el trabajo, al respecto el TC afirma que la *“discriminación laboral también puede verse agravada por la violencia (física o psicológica) ejercida sobre el trabajador, así como por ofensas brutales y malos tratos, el acoso moral, o el acoso sexual ejercidos contra ciertos trabajadores, como es el caso de las mujeres. En consecuencia, la violencia puede influir en la capacidad de la víctima para conservar el puesto de trabajo o progresar en él.”*

La OMS<sup>30</sup> considera que las condiciones laborales no sólo causan enfermedades profesionales específicas, sino que además pueden influir como uno de los múltiples elementos que determinan el estado de salud de un trabajador. A partir de ese concepto ha surgido la idea de la relación del trabajo con la salud en un sentido amplio.

### D.- ESTUDIOS INTERNACIONALES ACERCA DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Si bien para la elaboración del presente informe<sup>31</sup>, se ha evidenciado un nivel incipiente y poco desarrollo sobre los riesgos psicosociales a pesar de que éstos son eminentes y pueden estar asociados al alto índice de accidentes de trabajo que viene presentándose en la capital; conforme se puede advertir de la lectura de los Informes de Gestión que el Consejo Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Lima Metropolitana viene elaborando desde el año 2012.

<sup>28</sup> Puede apreciarse estos conceptos en la Sentencia del Tribunal Constitucional exp. 05652-2007-PA/TC, Lima, Gambini Vidal Rosa del 06.11.2008. f. 41. Puede visualizarse la sentencia en: <http://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2008/05652-2007-AA.html>

<sup>29</sup> El acoso sexual contra mujeres ha merecido una atención de la Organización de Estados Americanos, entidad que abordó en el 2012 mediante el Informativo denominado Acoso u Hostigamiento Sexual Laboral. El material puede ser visto en:

<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:0uoi5ZPawoJ:www.oas.org/es/CIM/docs/BriefingNote-AcosoSexualLaboral-ES.doc+&cd=3&hl=es&ct=clnk&gl=pe>

<sup>30</sup> OMS. Los Factores Psicosociales en el Trabajo y su Relación con la Salud. Ginebra 1988 p. 3. El documento puede ser visualizado en: [http://libdoc.who.int/publications/1988/9243561022\\_spa.pdf](http://libdoc.who.int/publications/1988/9243561022_spa.pdf)

<sup>31</sup> La Dirección de Promoción y Protección de los Derechos Fundamentales y de la Seguridad y Salud en el Trabajo ofició a diversas instituciones públicas y privadas respecto a conocer el desarrollo de algunas investigaciones científicas relacionadas a los factores de riesgo psicosocial en Lima Metropolitana y solo contestaron a ese pedido 5 instituciones públicas.

Sin embargo, no ocurre lo propio a nivel internacional, ya que en países como España y Colombia se vienen regulando y profundizando aspectos vinculados a los riesgos psicosociales. A continuación expondremos algunos de los estudios relacionados a los factores de riesgos psicosociales:

- En el estudio realizado por Bernardo Moreno Jiménez de la Universidad Autónoma de Madrid, sobre Factores de Riesgos Psicosociales, Formas, Consecuencias, Medidas y Buenas Prácticas nos expresa, sobre la búsqueda de indicadores:

*“(...) enfoque europeo para la evaluación de riesgos se centra en la determinación de los indicadores de riesgo. Una vez identificado el riesgo, expuesta su naturaleza, parece preciso fijar las formas en que puede presentarse.*

*Por ello, la primera fase de la evaluación consiste en la búsqueda de indicadores correctos (Roozeboom, Houtman, van den Bossche, 2008). De la misma forma que en Seguridad, Higiene y Ergonomía un largo proceso ha llevado a acordar criterios e indicadores del riesgo, la evaluación de los riesgos psicosociales debe establecer criterios acordados y consensuados de los mismos por todos los interlocutores interesados en el proceso.”*

(...)

*“En el ámbito de los factores psicosociales de estrés y de los riesgos psicosociales Roozeboom, Houtman y Van Den Bossche (2008) distinguen dos tipos de indicadores:*

*- indicadores de exposición e indicadores de consecuencias.*

*Los indicadores de exposición corresponden a los elementos que activan las respuestas en los trabajadores como la sobrecarga, el ritmo de trabajo o la autonomía sobre el mismo.*

*Indicadores de consecuencias son los trastornos músculo esquelético, el absentismo o la disminución de la productividad y problemas de salud.*

*Por otro lado los estudios provenientes de las Encuestas de Condiciones de trabajo europeas (EWCS) y las Encuestas Nacionales de Condiciones de Trabajo (INSHT) son ejemplos de la utilización de indicadores de riesgos laborales, de factores psicosociales de estrés en el trabajo y de riesgos psicosociales. Sin embargo, su misma metodología, dirigida a obtener información directamente de los trabajadores puede limitar la obtención de indicadores organizacionales y sociales.”<sup>32</sup>*

- Por otro lado, en la investigación realizada en Colombia por Julián Rentería Valencia, Elianza Fernández sobre “Identificación de Riesgos Psicosociales en una Empresa de Producción” señala con relación a la vinculación de los factores de riesgos psicosociales y el grado de siniestralidad de la Empresa:

*“Igualmente, el factor con el índice de riesgo más alto en función de los accidentados y los no accidentados es el factor ambiental, que hace referencia a cualquier condición del ambiente de trabajo que puede contribuir a un accidente y afectar el funcionamiento normal de la organización.*

---

<sup>32</sup> Bernardo Moreno Jiménez. Factores de Riesgos Psicosociales, Formas, Consecuencias, Medidas y Buenas Prácticas. Universidad Autónoma de Madrid. p. 81-83. El documento puede ser ubicado en: [http://www.mapfre.com/documentacion/publico/i18n/catalogo\\_imagenes/grupo.cmd?path=1065301](http://www.mapfre.com/documentacion/publico/i18n/catalogo_imagenes/grupo.cmd?path=1065301)



PERÚ

Ministerio  
de Trabajo  
y Promoción del Empleo



Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

*Consejo Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Lima Metropolitana*

*Al respecto, Granada (1994) encuentra que la interacción entre el trabajador y su ambiente físico-social, puede afectar la salud del primero cuando está sujeto a estrés o tensiones que superan su nivel de tolerancia y pueden producir enfermedades o agravar padecimientos previos.*

*Lo anterior es un factor que se debe controlar en la empresa, dado que la salud de los colaboradores depende, en gran medida, de las condiciones de trabajo que brinda la organización; es por ello que la disminución de riesgos o accidentes laborales se asocia a la teoría del locus de control planeada por Rotter y Murly (1965), ya que depende tanto de factores intrínsecos como extrínsecos del trabajador, dado que éste se debe responsabilizar por sus comportamientos frente a una acción de riesgo, pero en manos de la organización se encuentra brindarle al trabajador un bienestar y una seguridad tanto con las herramientas de trabajo, los turnos laborales, las condiciones físicas de cada lugar de trabajo y la seguridad industrial; sin dejar de lado un factor muy importante como lo es el factor personal y social.*

*De esta forma, se puede concluir que los factores de riesgo biopsicosociales son agentes circundantes en la actividad humana, los cuales influyen en la accidentalidad laboral cuando se convierten en agentes nocivos para la salud de los trabajadores; sin embargo, éstos no son observables a simple vista y su medición requiere de herramientas de gran eficacia. Asimismo, entre los factores de riesgo más característicos en el estudio, cuyos índices fueron elevados en la empresa de producción, se encuentran factores de tipo personal, del ambiente laboral, así como los relacionados con la motivación hacia el trabajo y las relaciones interpersonales, siendo variables psicológicas claves relativas con la comunicación organizacional y los procesos administrativos.”<sup>33</sup>*

## **VII.- EXPERIENCIAS DESARROLLADAS DEL ESTADO QUE ABORDAN LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LIMA METROPOLITANA**

En el presente Informe se incorpora los diferentes esfuerzos institucionales que desde las entidades públicas ubicadas en Lima Metropolitana<sup>34</sup> han abordado y acometido, directa o indirectamente, acerca de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo y apreciaremos que el nivel de atención de esta problemática aún es bastante incipiente, pero es necesario mencionar estas experiencias para acercarnos al estado situacional y proponer alternativas para su atención, prevención y control.

Se aprecia, de la escasa información alcanzada, que aún no existe un claro desarrollo del tema ni las coordinaciones intersectoriales adecuadas entre las instituciones públicas para abordar y atender los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, tanto a favor de sus propios trabajadores como para sus usuarios; en tal caso queda como un reto a promover y desarrollar acciones para abordar los mismos.

---

<sup>33</sup> Julián Rentería Valencia, Elianza Fernández. Identificación de Factores Psicosociales de Riesgo en una Empresa de Producción. Diversitas vol.5 no.1 Jan./June 2009 Bogotá – Colombia. P. 81 – 83. El documento puede ser visualizado en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1794-99982009000100013](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982009000100013)

<sup>34</sup> Debemos mencionar que de 21 oficios remitidos por la Dirección de Promoción y Protección de los Derechos Fundamentales y de la Seguridad y Salud en el Trabajo solo han contestado cinco instituciones: DIGESA, DISA, CEPRI, CENSOPAS y el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas.



PERÚ

Ministerio  
de Trabajo  
y Promoción del Empleo



Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

Consejo Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Lima Metropolitana

## **1).- Experiencia de la Dirección de Salud (DISA) V– Equipos de Protección Personal.**

La entonces DISA V<sup>35</sup>, que hasta inicios del 2014 comprendía 22 distritos de Lima Metropolitana<sup>36</sup>, aprobó la Directiva Administrativa N° 002-2014-DISA VLC/DESA-V.01 que aborda los Criterios para el Uso de los Equipos de Protección Personal (EPP) en los Trabajadores de los Establecimientos de Salud de la Jurisdicción Sanitaria de la DISA V - Lima Ciudad.

Este instrumento tiene como finalidad, entre otros, prevenir los accidentes y enfermedades ocupacionales mediante el uso de los equipos de protección personal (EPP) por parte de los propios trabajadores de la DISA V, a fin de regular, con criterios técnicos, sobre su uso.

En las Disposiciones Generales del mencionado instrumento se definen los diferentes riesgos: físicos, térmicos, químicos, radiológicos y biológicos. Sin embargo no existe una definición acerca de los riesgos psicosociales, lo cual demuestra que el Estado aún no asume con claridad este riesgo y su impacto en la salud física y mental de los trabajadores no obstante que los riesgos psicosociales, según las opinión de diferentes investigadores, tienen dos direcciones, por un lado pueden afectar a la organización y, por otra puede afectar la salud del trabajador. Así por ejemplo se tiene que el ruido superior a los 80 decibeles (dB)<sup>37</sup> tiene un impacto negativo en la salud física y mental que podría jugar un papel importante como generador de riesgos psicosociales en el trabajador y si bien la Directiva no los menciona expresamente, ello no quiere decir que estén ausentes. Ejemplo de lo antes mencionado es la influencia negativa del ruido (riesgo físico) en la salud de los trabajadores, cuando usan escasamente o no usan EPPs.

Y continuando con el desarrollo del ejemplo antes señalado (el ruido y su impacto negativo en la salud del trabajador) nos referiremos básicamente a dos posiciones para considerar al ruido como un factor de riesgo psicosocial:

- Según la especialista mexicana Norma Arriaga Villanueva, se afirma que el ruido es un factor psicosocial en la empresa y se convierte en un factor de riesgo, por cuanto a los trabajadores a los que se les tomó la muestra declararon que *“les duele la cabeza por el ruido”*, afirmando que el ruido es un agente perteneciente al factor psicosocial denominado medio ambiente.<sup>38</sup>
- La otra posición lo encontramos en la norma técnica española donde se afirma que el ruido es uno de los ejemplos típicos de un factor físico que daña la salud y que es distinto a los factores psicosociales de la organización del trabajo que *“son más intangibles e inespecíficos, y se manifiestan a través de diversos mecanismos emocionales”*<sup>39</sup>, cognitivos, conductuales y fisiológicos (reacciones neuroendocrinas).

Asimismo en este extremo y procurando coberturar el vacío antes señalado, la Resolución Directoral N°. 002-2013-MTPE/2/15 del 25 de febrero del 2013, emitida por la Dirección General de Derechos Fundamentales y Seguridad y Salud en el Trabajo, con la que se aprobó el “Protocolo para las Actuaciones Inspecivas de Investigación en Actividades de Metalmeccánica” recomienda, al abordar la lista de chequeo de actividades, *“Reducir el ruido en la fuente usando un diseño apropiado, manteniendo y ajustando las*

<sup>35</sup> A la fecha la DISA V forma parte de la DISA II – Lima Sur.

<sup>36</sup> Puede observarse la información en: [http://www.minsa.gob.pe/portada/prensa/nota\\_completa.asp?nota=12742](http://www.minsa.gob.pe/portada/prensa/nota_completa.asp?nota=12742)

<sup>37</sup> Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) el oído humano puede tolerar 55 decibeles sin ningún daño a su salud. Y dependiendo del tiempo de exposición, ruidos mayores a los 60 decibeles pueden provocarnos malestares físicos. [http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-48162007000200005&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-48162007000200005&script=sci_arttext)

<sup>38</sup> Esta información se aprecia en el documento de Norma Arriaga Villanueva. Factores psicosociales y estrés en la maquila textil del vestido en Irapuato, Guanajuato. Revista Electrónica de Divulgación de la Investigación. p. 7. [http://sabes.edu.mx/redi/5/pdf/SABES\\_3\\_INORMA\\_V1.pdf](http://sabes.edu.mx/redi/5/pdf/SABES_3_INORMA_V1.pdf)

<sup>39</sup> Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. NTP 703: El método COPSQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales. El documento puede verse en:

[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp\\_703.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_703.pdf)



PERÚ

Ministerio  
de Trabajo  
y Promoción del Empleo



Consejo Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Lima Metropolitana

*herramientas o máquinas. Las condiciones ambientales de trabajo deben ajustarse a las características físicas y mentales de los trabajadores, y a la naturaleza del trabajo que esté realizando.”<sup>40</sup>*

## **2).- Experiencia de la DISA V<sup>41</sup> – Distribución de espacios**

Con el fin de que las áreas administrativas, que conforman la jurisdicción de la DISA V LIMA CIUDAD, cuenten con espacios suficientes, adecuados y necesarios para la realización del trabajo, que permita reducir tiempo, costos y dotar de confort para el mejor desempeño del trabajador; se aprobó mediante la Resolución Directoral N°. 288/2014-DG-DISA-V.L, del 17 de febrero del 2014, la Directiva Administrativa N° 001-2014-DISA V LC/DESA – V.01 que contienen los criterios para la elección, distribución de espacios y componentes materiales para los trabajadores en áreas administrativas. Este instrumento al igual que el caso anterior, referido a los riesgos físicos, no menciona los riesgos psicosociales o el impacto de éstos en la salud de los trabajadores sin embargo las condiciones adecuadas del ambiente contribuyen, como medio preventivo, de la motivación y satisfacción del trabajador.

## **3).- Experiencia de la DISA V - Programa de Gestión de Riesgos Psicosociales “Estrés”**

La DISA V LC<sup>42</sup> viene ejecutando el Programa de Gestión de Riesgos Psicosociales “Estrés” en la población laboral dentro del período enero a diciembre del 2014, bajo tres tipos de actividades:

- Identificación de Riesgos Psicosociales “estrés” en los trabajadores de los establecimientos de Salud en las 04 Redes.
- Capacitación de los Riesgos Psicosociales en 07 Redes.
- Análisis situacional de los riesgos psicosociales en 04 de las 07 Redes.

Los lugares donde se vienen realizando las tres actividades antes mencionadas son

- Red Lima Ciudad: en 29 Centros de Salud
- Red Rímac – San Martín de Porras – Los Olivos: en 16 Centros de Salud.
- En la Red de Puente Piedra: en 7 Centros de Salud.
- En la Red Túpac Amaru: en 9 Centros de Salud.
- En 5 Hospitales y en 03 Institutos: se realizó Curso Taller de Entrenamiento Autógeno para Gestión del Estrés.

Los programas de capacitación que se vienen ejecutando, están orientados a brindarle información sobre los agentes estresores en el medio laboral, entre ellas las dificultades de las relaciones laborales. Así como de la práctica de la actividad física recreativa y de los talleres de entrenamiento autógeno (fase inicial) para la prevención y disminución del estrés.

## **4).- Centro Nacional de Salud Ocupacional y Protección del Ambiente para la Salud - CENSOPAS**

<sup>40</sup> La Resolución puede visualizarse en: [http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/SNIL/normas/2013-03-25\\_002-2013-MTPE-2-15\\_2812.pdf](http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/SNIL/normas/2013-03-25_002-2013-MTPE-2-15_2812.pdf)

<sup>41</sup> A la fecha la DISA V forma parte de la DISA II – Lima Sur.

<sup>42</sup> A la fecha la DISA V forma parte de la DISA II – Lima Sur.





PERÚ

Ministerio  
de Trabajo  
y Promoción del Empleo



*Consejo Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Lima Metropolitana*

En el año 2012, el Centro Nacional de Salud Ocupacional y Protección del Ambiente para la Salud - CENSOPAS, desarrolló un estudio sobre los Riesgos Psicosociales en Trabajadoras del Hogar en Lima y Callao<sup>43</sup>; el mismo que comprendió a una población de 100 trabajadoras del hogar, con el objetivo de identificar, evaluar y describir los factores percibidos en el cumplimiento de la labor por las trabajadoras. Cabe señalar que los factores de riesgos psicosociales considerados para el presente estudio fueron:

- Las remuneraciones insatisfactorias.
- Desconocimiento de las normas legales
- Falta de seguridad en el empleo
- Escaso apoyo social de sus empleadores.
- Doble rol, entre otros

Somos de la opinión que, adicionalmente a lo expuesto, diferentes tratadistas señalan que este grupo ocupacional enfrenta graves problemas entre ellos el hostigamiento sexual típico o chantaje sexual; conducta física o verbal reiterada por una o más personas. Asimismo, la posición de autoridad o jerarquía o de cualquier otra situación ventajosa<sup>44</sup> de los empleadores genera presión y afecta a las y los trabajadores del hogar.

### **5.- Centros de Prevención de Riesgos de Trabajo –CEPRIT – Lima EsSalud. Test de Estrés en Salud Ocupacional.**

El Seguro Social de Salud EsSalud, consciente de la necesidad de diseñar estrategias para prevenir los accidentes del trabajo y las enfermedades ocupacionales, creó los Centros de Prevención de Riesgos del Trabajo CEPRITs a nivel Nacional, contando con un equipo multidisciplinario de profesionales de distintas especialidades (ingenieros, médicos, psicólogos, enfermeras, trabajadora social y personal administrativo), y entre ellos, los Psicólogos especializados en Salud Ocupacional u Organizacional, identifican, evalúan, capacitan y proponen medidas de prevención y corrección a las empresas aseguradas en los factores de riesgo psicosocial y sus efectos.

Como uno de los efectos o consecuencias más importantes de los Factores de Riesgo Psicosocial, abordados por el CEPRIT, se encuentra el estrés laboral (El estrés en el trabajo se presenta cuando **las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas** para hacerles frente o mantenerlas bajo control, y estas se dan, entre las personas, puesto de trabajo y la propia organización).

Durante siglos los acontecimientos estresantes han sido considerados importantes componentes del desarrollo de una variedad de enfermedades y condiciones adversas; esto indica un alto costo, sobre todo en el ámbito laboral; este costo directo se refiere a los días de trabajo perdidos (ausentismo), descansos médicos y causas indirectas más difíciles de estimar como: deterioro en el nivel de motivación, insatisfacción, incapacidad para tomar decisiones, falta de creatividad, baja productividad y accidentes de trabajo.

La problemática del estrés como fenómeno psicosocial en nuestro medio ha recibido un tratamiento muy débil, sobre todo en el ámbito laboral. Es así, que los Psicólogos del CEPRIT – Lima, al no contar con un instrumento de medición objetiva y rápida en su intervención, se vieron en la necesidad de diseñar y validar

<sup>43</sup> Oficio N° 410-2014-DG-CENSOPAS/INS, adjunta Nota Informativa N° 272-2014-DEMYPT-CENSOPAS/INS.

<sup>44</sup> Teresa Viviano Llave. Detrás del mandil. Trabajadoras del hogar, víctimas de maltrato y hostigamiento sexual. MIMDES. Lima. Diciembre 2007. p. 19.



PERÚ

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo



Consejo Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Lima Metropolitana

un instrumento de acuerdo a la cultura de la población trabajadora en nuestro medio, que permita medir los niveles de estrés asociados a los factores de riesgo psicosocial.

El Test antes mencionado fue utilizado por primera vez en el año 2002, a la fecha se viene aplicando en empresas de diversos rubros económicos – adscritas al SCTR:

TOTAL DE EVALUADOS	DIAGNÓSTICO ESTRÉS LABORAL							
	Adecuada a Respuesta al Estrés	%	Estrés Leve Laboral	%	Estrés Moderado Laboral	%	Estrés Leve no Laboral	%
32,359	27392	84.6	4031	12.5	881	2.7	55	0.2

Del cuadro se desprende que el 15.2% (12.5 más 2.7), de la población evaluada presenta estrés leve laboral y moderado, asociado a los siguientes factores de riesgo psicosocial:

- Condiciones de trabajo inadecuado
- Ausencia en la organización del trabajo
- Ausencia de funciones y procedimientos
- Conflicto y ambigüedad de roles
- Monotonía y trabajos repetitivos
- Dificultades en el liderazgo y comunicación
- Demandas de trabajo con desgaste físico y emocional
- Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral
- Ausencia de programas de reconocimiento y promoción
- Escasos programas de capacitación orientados al desarrollo de competencias y habilidades sociales (autoestima, relaciones interpersonales, trabajo en equipo, solución de problemas, comunicación asertiva, entre otros)
- Dificultades en las relaciones interpersonales
- Turnos de trabajo y horarios extensos de trabajo
- La ausencia de retroalimentación al desempeño, entre otros.

## 6.- Estudios realizados de clima organizacional por CEPRIT-LIMA –ESSALUD.

El CEPRIT – LIMA realizó estudios de Clima Organizacional, en las empresas adscritas al Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR) y Centros Asistenciales de la Institución. durante los años 2006 y 2009 en 5 tipos de empresas a las que las han denominado Empresa A, B, C, D, E y F.<sup>45</sup> El cuadro resumen del estudio de clima organizacional por el CEPRIT – LIMA es el siguiente:

<sup>45</sup> Consideramos que el CEPRIT ha denominado a las empresas con A,B,C,D,E y F para mantener la privacidad de las empresas evaluadas.

*Consejo Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Lima Metropolitana*

VARIABLES EVALUADAS	RESULTADOS					
	EMPRESA "A"	EMPRESA "B"	EMPRESA "C"	EMPRESA "D"	EMPRESA "E"	EMPRESA "F"
<b>I. LIDERAZGO</b>						
1.1 Dirección	2.79	3.25	3.25	2.88	3.3	2.4
1.2 Estímulo de la excelencia	2.58	3.14	3.25	2.88	3.5	3.2
1.3 Estímulo del Trabajo en Equipo	3.00	3.14	4.06	3.24	3.6	2.8
1.4 Solución de Conflictos	2.05	3.41	3.25	2.68	2.8	2.2
<b>II. MOTIVACIÓN</b>						
2.1 Realización Personal	3.21	3.73	3.63	3.44	2.9	3.4
2.2 Reconocimiento de la Aportación	1.89	2.68	2.06	2.00	1.9	2.8
2.3 Responsabilidad	2.74	2.73	2.31	1.92	2.3	2.1
2.4 Adecuación a las Condiciones de Trabajo	3.16	2.91	3.13	2.04	1.7	3.4
<b>III. RECIPROCIDAD</b>						
3.1 Aplicación al trabajo	2.58	2.86	3.44	2.92	2.2	2.1
3.2 Cuidado del Patrimonio Institucional	3.74	3.32	3.94	3.20	3.3	2.6
3.3 Retribución	1.42	1.95	1.13	1.20	1.3	2.0
3.4 Equidad	1.63	2.95	2.00	1.68	1.5	2.6
<b>IV. PARTICIPACIÓN</b>						
4.1 Compromiso por la Productividad	1.79	2.64	2.81	2.36	1.9	1.1
4.2 Compatibilización de Intereses	3.00	2.95	2.88	2.48	2.5	2.7
4.3 Intercambio de Información	1.79	2.41	1.94	2.16	1.6	1.6
4.4 Involucramiento en el Cambio	2.26	2.32	2.44	2.44	1.7	1.6

La Escala de clasificación es la siguiente:

	PUNTAJE	CALIFICACIÓN	CATEGORIZACIÓN
	0.00 - 2.49	<b>DEFICIENTE</b>	Existen problemas específicos que no permiten la satisfacción laboral.
	2.50 - 3.00	<b>POR MEJORAR</b>	En el momento actual no se encuentra consolidada totalmente la satisfacción laboral.
	3.01 - 5.00	<b>BUENO</b>	La satisfacción laboral está consolidada totalmente.



PERÚ

Ministerio  
de Trabajo  
y Promoción del Empleo



Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

*Consejo Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Lima Metropolitana*

De los resultados obtenidos en el presente cuadro y su respectiva categorización se evidencia, que los responsables de las políticas de gestión deberían implementar mejoras en:

- Promover programas de reconocimiento al esfuerzo realizado por cada trabajador en la ejecución de las tareas asignadas para el logro de los objetivos de la organización, ya que éstas poseen un alto potencial motivador al satisfacer las necesidades de realce de la estima personal.
- Promover una comunicación fluida y horizontal desde la dirección con los jefes de área, y trabajadores de la empresa, cuidando la calidad, calidez a fin de evitar los conflictos entre sus participantes.
- Implementar sistemas de reconocimiento e incentivos al personal, tomando en consideración los aportes, su rendimiento etc. a través de estímulos positivos, capacitaciones para el desarrollo profesional, el fortalecimiento de habilidades sociales, y/o felicitaciones a nivel de la organización.
- Fortalecer el desarrollo del trabajo en equipo, promoviendo el respeto entre los trabajadores, así como las buenas relaciones personales, el intercambio de información que favorezcan la comunicación adecuada entre los participantes del área y otros, logrando la relación amistosa que constituyen un aspecto muy importante para la salud y por ende sea fuente de satisfacción.
- Promover y fortalecer el compromiso de los trabajadores con la productividad brindándoles parámetros en relación a actividades y servicios que se presta, alcances de las metas y responsabilidades comunes así como el intercambio de información entre todos los participantes, orientados al logro de los objetivos de la organización.
- Por otro lado implementar programas de integración, capacitación y desarrollo de competencias, habilidades sociales, de bienestar social, actividades recreativas y participativas que favorezcan las relaciones interpersonales entre los trabajadores.

## **VIII.- CONCLUSIONES**

El Equipo de Investigación luego de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y riesgos psicosociales ha arribado a las siguientes conclusiones:

- En la actualidad, el proceso de globalización somete a las organizaciones a altos niveles de productividad, demandando, en los trabajadores, mayores procesos cognoscitivos y habilidades sociales, tales como mayores exigencias en conocimiento, alto nivel de concentración, capacidad en toma de decisiones, fortalecimiento en la autoestima, comunicación asertiva, solución de conflicto, trabajo en equipo, entre otros. De igual forma resulta importante valorar aspectos intralaborales como: las condiciones de ambientes de trabajo no saludables, carencia de organización y definición de roles, liderazgo y comunicación inadecuadas, salarios insuficientes, limitada capacitación, escaso reconocimiento y promoción, turnos de trabajo, carga cuantitativa, carga mental; aspectos extralaborales como: desplazamiento, vivienda, trabajo, condiciones geográficas, situación económica familiar y condiciones individuales como: tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, características de la vivienda y de su entorno e influencia del entorno extralaboral en el trabajo propiciando la generación de riesgos psicosociales, los mismos que pueden estar asociados al alto índice de accidentes de trabajo que vienen presentándose en Lima Metropolitana.
- Un aspecto a considerar es la posible relación que guardan las enfermedades ocupacionales y no ocupacionales con los riesgos psicosociales; lo cual podría ser evidenciado, de existir una investigación más profunda respecto a cómo los factores de riesgo psicosocial influyen en la salud de los trabajadores, a fin de evitar que enfermedades ocupacionales cuyo origen se presentan por

exposición a factores psicosociales negativos, sean consideradas como enfermedades comunes. Investigación que a la fecha, a nivel de Lima Metropolitana, no existe.

- Si bien, a nivel de las entidades del Estado que forman parte de la jurisdicción de Lima Metropolitana, se cuenta con algunas experiencias relacionadas al riesgo psicosocial estrés, sin embargo el síndrome *burnout*, *mobbing*, acoso moral y violencia laboral, considerados también riesgos psicosociales que afectan la salud de los trabajadores, deberían ser evaluados ya que su impacto en la salud es tan negativa como las generadas por el estrés.
- Existe una limitada articulación de las instituciones públicas para el abordaje de los riesgos psicosociales siendo ésta, una necesidad ineludible porque permitiría sumar esfuerzos de capacidades, *experiencias* y contar con datos que permitan contribuir en la vigilancia de la salud psicosocial de los trabajadores de Lima Metropolitana.
- El insuficiente desarrollo del conocimiento de los factores de riesgos psicosocial y riesgos psicosociales relacionados al trabajo y su escasa difusión no ha permitido hasta el momento, a la población en general, empleadores, trabajadores, así como a las autoridades responsables de las políticas públicas, contar con una normativa específica e instrumentos especializados elaborados y validados por los profesionales competentes conforme a Ley.

## **IX. RECOMENDACIONES**

Las recomendaciones del informe son:

- Debido a la importancia de los factores de riesgo psicosocial y riesgos psicosociales en el trabajo en Lima Metropolitana, se recomienda constituir una Comisión Intersectorial (Estado y entidades privadas) para establecer la validación de la “Batería de los Factores de Riesgos Psicosocial” en nuestro país, a fin de que el material permita ejecutar el diagnóstico científico sobre los factores de riesgo psicosocial en el trabajo de Lima Metropolitana, por psicólogos en salud ocupacional con experiencia y especialización mínimo de 5 años de labor en salud ocupacional, Maestría en Salud Ocupacional y Estudios de Investigación comprobada, a fin de generar la propuesta técnica normativa que aborde los factores de riesgo psicosocial en forma integral (organizacional, extralaboral e individual).
- Resulta necesario la elaboración de estudios científicos, promovidos desde el Estado, con relación a los factores de riesgo psicosocial y su implicancia en la seguridad y salud de los trabajadores de Lima Metropolitana, con una periodicidad adecuada.
- Recomendamos sumar esfuerzos a nivel institucional, que nos permitan una intervención eficaz y la realización de la vigilancia en la salud psicosocial de los trabajadores promoviendo la cultura de prevención de riesgos laborales en Lima Metropolitana.

## **X.- BIBLIOGRAFÍA**

1. Acoso Psicológico en el Trabajo: Definición. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.  
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/821a921/854%20web.pdf>
2. Acosta Fernández Martín. Factores psicosociales y salud mental en el trabajo. Primera reimpresión, México 2006.  
[http://www.rialnetportal.org/documentos/rial/sso\\_peru/Documentos%20aportados%20por%20los%20participantes/Factores%20Psicosociales%20y%20Salud%20Mental%20en%20el%20Trabajo.pdf](http://www.rialnetportal.org/documentos/rial/sso_peru/Documentos%20aportados%20por%20los%20participantes/Factores%20Psicosociales%20y%20Salud%20Mental%20en%20el%20Trabajo.pdf)
3. Arriaga Villanueva Norma. Factores psicosociales y estrés en la maquila textil del vestido en Irapuato, Guanajuato. Revista Electrónica de Divulgación de la Investigación.  
[http://sabes.edu.mx/redi/5/pdf/SABES\\_3\\_1NORMA\\_V1.pdf](http://sabes.edu.mx/redi/5/pdf/SABES_3_1NORMA_V1.pdf)
4. Bernardo Moreno Jiménez. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid Noviembre del 2010.  
[http://www.mapfre.com/documentacion/publico/i18n/catalogo\\_imagenes/grupo.cmd?path=1065301](http://www.mapfre.com/documentacion/publico/i18n/catalogo_imagenes/grupo.cmd?path=1065301)
5. Becerra Diana Carlina y Tania Marcela Guerrero García. Representaciones Sociales que sobre Riesgos Psicosociales y Acoso Laboral tienen los Trabajadores de una Organización Pública.  
[http://promocionsalud.ucaldas.edu.co/downloads/Revista17\(1\)\\_8.pdf](http://promocionsalud.ucaldas.edu.co/downloads/Revista17(1)_8.pdf)
6. Boletín de Prevención de Riesgos Laborales. Los Riesgos Psicosociales en la Empresa. Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales. N°. 1, año 2013.  
[http://www.cenormadrid.org/prl/pdf/BOLETIN\\_1-2013.pdf](http://www.cenormadrid.org/prl/pdf/BOLETIN_1-2013.pdf)
7. El Factor Humano, pieza clave en la prevención de riesgos laborales.  
[https://indusnet.etsii.upm.es/gestion\\_escuela/personal/adjuntos/presentaciones/809.pdf](https://indusnet.etsii.upm.es/gestion_escuela/personal/adjuntos/presentaciones/809.pdf)
8. Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión en Ginebra, del 18-24 de septiembre de 1984. Factores Psicosociales en el Trabajo. Naturaleza, incidencia y prevención. Serie. Seguridad, Higiene y Medicina del Trabajo. N°. 56.  
[http://biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA/EDOCS/FACTORES\\_Texto.pdf](http://biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA/EDOCS/FACTORES_Texto.pdf)
9. Informe de Investigación realizado por María Claudia Sarmiento Gonzales en la Universidad EAN, Escuela de Postgrado en Gestión Salud Pública y Seguridad Social. Bogotá 2012.  
<http://repository.ean.edu.co/bitstream/10882/3185/10/SarmientoMaria2012.pdf>
10. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España. Norma Técnica de Prevención que aborda los Factores Psicosociales: Metodología de evaluación.  
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/926a937/926w.pdf>
11. Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo a través del Instituto de Salud Pública en el año 2012.  
<http://www.ispch.cl/sites/default/files/Sicosocial.pdf>
12. Factores Psicosociales de Riesgo Laboral Gerencia de Gestión Social. Reflexiones sobre el Bienestar en la Empresa.  
[http://www.maximizar.com.co/phocadownload/FACTORES\\_PSICOSOCIALES\\_DE\\_RIESGO\\_LABORAL.pdf](http://www.maximizar.com.co/phocadownload/FACTORES_PSICOSOCIALES_DE_RIESGO_LABORAL.pdf)
13. Herramienta Multimedia para la Detección y Control de Riesgos Psicosociales en las PYMES.  
<http://www.conectapyme.com/gabinete/p3/guia/nivel1apartado1.html>

14. Mansilla Izquierdo Fernando. Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Teoría y Práctica. Valencia. España.  
<http://d2bfnlaku8y36.cloudfront.net/psicopediahoy/ManualRiesgosPsicosociales.pdf>
15. Mansilla Izquierdo Fernando. Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo. Valencia. España. Valencia. España. [http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo1\\_2.shtml](http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo1_2.shtml)
16. Marrau María Cristina. El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), en el marco contextualizador del estrés laboral. Puede ser visto en: [dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3178051.pdf](http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3178051.pdf)
17. Martínez Plaza Cesar Alfredo. Estrés Laboral y Cáncer. Factores de Riesgo Psicosocial. [http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnnextoid=\\_93bd99d366802210VgnVCM100000705350aRCRD&vgnnextchannel=9f164a7f8a651110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD](http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnnextoid=_93bd99d366802210VgnVCM100000705350aRCRD&vgnnextchannel=9f164a7f8a651110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD)
18. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales. El documento puede verse en: [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a75\\_0/ntp\\_703.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a75_0/ntp_703.pdf)
19. Ministerio de Salud. DIGESA. Manual de Salud Ocupacional. Lima 2005. [http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/manual\\_deso.PDF](http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/manual_deso.PDF)
20. Morales Lindo, Cinthya Milagros que ha servido para sustentar su título profesional de Licenciada en Enfermería en diciembre del 2006. [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/546/1/morales\\_lc.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/546/1/morales_lc.pdf)
21. OMS. Los Factores Psicosociales en el Trabajo y su Relación con la Salud. Ginebra 1988. [http://libdoc.who.int/publications/1988/9243561022\\_spa.pdf](http://libdoc.who.int/publications/1988/9243561022_spa.pdf)
22. OEA. Acoso u Hostigamiento Sexual Laboral. El material puede ser visto en: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:0uoi5ZPawoJ:www.oas.org/es/CIM/docs/BriefingNote-AcosoSexualLaboral-ES.doc+&cd=3&hl=es&ct=clnk&gl=pe>
23. Página del Tribunal Constitucional. [www.tc.gob.pe](http://www.tc.gob.pe)
24. Página del Poder Judicial. [www.pj.gob.pe](http://www.pj.gob.pe)
25. Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos profesionales en Colombia. [http://www.oiss.org/estrategia/IMG/pdf/I\\_encuesta\\_nacional\\_colombia2.pdf](http://www.oiss.org/estrategia/IMG/pdf/I_encuesta_nacional_colombia2.pdf)
26. Procedimiento General de Evaluación de Riesgos Psicosociales. Gobierno de Navarra, España. Ed. Ana Cobo. 2005. <http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/54675C79-A455-4B62-B714-E9200642BF83/145962/ProcedEvalRiesgosPsico.pdf>
27. Revista Ciencia & Trabajo. Año 11, N°. 32, Abril – Julio 2009. . Ed. Puerto Madero. Providencia – Chile.
28. Viviano Llave Teresa. Detrás del mandil. Trabajadoras del hogar, víctimas de maltrato y hostigamiento sexual. MIMDES. Lima. Diciembre 2007.



PERÚ

Ministerio  
de Trabajo  
y Promoción del Empleo



Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

*Consejo Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Lima Metropolitana*

## **XI.- GLOSARIO DE TÉRMINOS<sup>46</sup>**

1. **Trabajo:** Toda actividad humana remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios y/o conocimientos, que una persona ejecuta en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica.
2. **Riesgo:** Probabilidad de ocurrencia de una enfermedad, lesión o daño en un grupo dado.
3. **Factor de riesgo:** Posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño.
4. **Factores de riesgo psicosociales:** Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.
5. **Factor protector psicosocial:** Condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador.
6. **Condiciones de trabajo:** Todos los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos.
7. **Estrés:** Respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales.
8. **Carga física:** Esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente se da en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico.
9. **Carga mental:** Demanda de actividad cognoscitiva que implica la tarea. Algunas de las variables relacionadas con la carga mental son la minuciosidad, la concentración, la variedad de las tareas, el apremio de tiempo, la complejidad, volumen y velocidad de la tarea.
10. **Carga psíquica o emocional:** Exigencias psicoafectivas de las tareas o de los procesos propios del rol que desempeña el trabajador en su labor y/o de las condiciones en que debe realizarlo.
11. **Carga de trabajo:** Tensiones resultado de la convergencia de las cargas física, mental y emocional.
12. **Acoso laboral:** Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.
13. **Efectos en la salud:** Alteraciones que pueden manifestarse mediante síntomas subjetivos o signos, ya sea en forma aislada o formando parte de un cuadro o diagnóstico clínico.

---

<sup>46</sup> El Glosario de Términos ha sido obtenido de la investigación de María Claudia Sarmiento Gonzales. Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral: Diagnóstico en Personal Terapéutico Asistencial. Universidad EAN, Facultad de Posgrados Especialización en Gestión Salud Pública y Seguridad Social. Bogotá. 2002. Puede encontrarse el documento en:

<http://repository.ean.edu.co/bitstream/10882/3185/10/SarmientoMaria2012.pdf>





PERÚ

Ministerio  
de Trabajo  
y Promoción del Empleo



Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

*Consejo Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Lima Metropolitana*

14. **Efectos en el trabajo:** Consecuencias en el medio laboral y en los resultados del trabajo. Estas incluyen el ausentismo, la accidentalidad, la rotación de mano de obra, la desmotivación, el deterioro del rendimiento, el clima laboral negativo, entre otros.
15. **Evaluación subjetiva:** Valoración de las condiciones de trabajo y salud, a partir de la percepción y vivencia del trabajador.
16. **Experto:** Psicólogo con posgrado en salud ocupacional, con licencia vigente de prestación de servicios en psicología ocupacional.