¿CÓMO AFECTAN LOS RIESGOS PSICOSOCIALES A LAS PERSONAS QUE TRABAJAN EN EL SECTOR DE LA ASISTENCIA SOCIOSANITARIA?

PRINCIPALES ENSEÑANZAS EXTRAÍDAS E INDICADORES PARA EL DESARROLLO DE POLÍTICAS

Introducción

En el presente documento se resumen las principales conclusiones y la metodología del informe de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA): «Resumen de los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo y sus consecuencias para la salud mental en el sector de la asistencia sociosanitaria de la UE».[1]

El de la asistencia sociosanitaria es un sector importante en la economía de la UE, en el que trabajaban más de 21 500 000 personas en 2022 y que actualmente concentra en torno al 11 % de las personas trabajadoras de la Unión. Los niveles de empleo en el sector de la asistencia sociosanitaria han aumentado en la última década, así como en los tres subsectores que lo componen: la asistencia sanitaria, la atención residencial y el trabajo social. El sector de la asistencia sociosanitaria se caracteriza por un elevado grado de segmentación, ya que en muchos Estados miembros de la UE existe una combinación de organismos del sector público que operan a diferentes escalas administrativas (por ejemplo, central, regional y/o local), agentes privados y organizaciones sin ánimo de lucro. Esta situación dificulta la obtención de una visión global completa del sector a escala de la Unión.

El objetivo de este documento recapitulativo es informar a las personas responsables de la formulación de políticas y a profesionales de la seguridad y la salud en el trabajo (SST) sobre los riesgos psicosociales en el sector y proporcionar una guía de medidas para mejorar la SST.

Riesgos psicosociales relacionados con el trabajo

El sector de la asistencia sociosanitaria se enfrenta a importantes retos relacionados con los riesgos psicosociales, que se clasifican en dos grupos principales: los vinculados a los factores organizativos y las condiciones de trabajo, y los asociados al entorno psicosocial del trabajo.

Con arreglo a esta clasificación, el estudio identifica los siguientes 11 factores de riesgo psicosocial (como se muestra en la figura 1) como especialmente prevalentes, y establece que constituyen un reto para el personal del sector de la asistencia sociosanitaria:

[1] El informe puede consultarse en: https://osha.europa.eu/en/publications/overview-work-related-psychosocial-risks-and-mental-health-outcomes-eu-health-and-social-care-sector

Figura 1: Los factores de riesgo psicosocial más prevalentes identificados mediante la investigación primaria y secundaria llevada a cabo para este estudio

Factores organizativos y condiciones de trabajo	El entorno social del trabajo
▪ Alta carga de trabajo y presión asociada a los plazos. ▪ Jornadas de trabajo prolongadas. ▪ Programación del trabajo y trabajo por turnos. ▪ Deficiente conciliación entre vida profesional y vida personal. ▪ Retribución, desequilibrio entre esfuerzo y recompensa y condiciones de trabajo precarias. ▪ Falta de autonomía. ▪ El uso de las tecnologías digitales y la automatización de las tareas.	▪ Comportamiento social adverso, incluidos el ejercicio de la violencia, el acoso (sexual) y la intimidación. ▪ Elevada carga emocional y ética. ▪ El estigma, incluido el que se dirige contra quienes buscan ayuda en materia de salud mental. ▪ Apoyo social escaso.

A continuación, se hace hincapié en los factores organizativos y las condiciones de trabajo conexas.

La elevada carga de trabajo y la presión asociada a los plazos se encuentran entre los factores de riesgo psicosocial más citados, en particular en los subsectores de la asistencia sanitaria y la atención residencial. Las cargas de trabajo excesivas y las limitaciones de tiempo pueden provocar agotamiento físico y mental, desgaste profesional, estrés, ansiedad y depresión. Estos retos se ven agravados por diversos factores, entre los que se incluyen el envejecimiento de la población y la escasez de personal, lo que da lugar a exigencias cada vez más acuciantes para el sector. La pandemia de la COVID-19 intensificó aún más estos problemas, al contribuir a elevar los niveles de estrés debido al aumento de la carga de trabajo.

Las **jornadas de trabajo prolongadas o irregulares**, incluidos los turnos nocturnos y de fin de semana, constituyen otro factor de riesgo clave en el sector de la asistencia sociosanitaria. Los horarios de trabajo atípicos alteran los patrones naturales del sueño y pueden contribuir a la privación del sueño, la depresión, el estrés relacionado con el trabajo y el desgaste profesional. La prevalencia del trabajo por turnos y los bajos niveles de control de este tipo de organización del trabajo repercuten negativamente en el equilibrio entre la vida profesional y la vida personal y contribuyen a la fatiga crónica y al aumento de los niveles de estrés.

Los retos que plantea abordar las responsabilidades profesionales y, al mismo tiempo, afrontar las dificultades de la vida personal dan lugar a una **conciliación deficiente** del personal que trabaja en la asistencia sociosanitaria. La falta de tal conciliación se asocia a varios indicadores de mala salud y deterioro del bienestar. Este desequilibrio suele ser el resultado de efectos acumulativos relacionados con otros riesgos psicosociales, como la escasa influencia sobre los turnos, las jornadas de trabajo prolongadas y las elevadas exigencias laborales. En determinadas profesiones y entornos asistenciales, como la asistencia a domicilio, es prácticamente imposible separar el tiempo de trabajo del tiempo de ocio, lo que dificulta mantener un equilibrio saludable entre la vida laboral y la personal.

El **desequilibrio entre esfuerzo y recompensa**, caracterizado por la diferencia entre el esfuerzo dedicado al trabajo y las recompensas recibidas, es un factor clave de riesgo psicosocial en relación con la insatisfacción laboral y el desgaste profesional en el sector de la asistencia sociosanitaria. Los salarios en el sector varían considerablemente, siendo el personal que se dedica a los cuidados personales uno de los peores remunerados, y las mujeres empleadas del sector de la asistencia sociosanitaria tienen más probabilidades de recibir salarios más bajos que los hombres. Además, la prevalencia de las condiciones de empleo precarias es mayor en el sector de la asistencia sociosanitaria que el promedio de la EU-27 en todos los subsectores, lo que significa que los ingresos pueden ser irregulares. Esta situación puede dar lugar, en algunos casos, a la imposibilidad de llegar

a fin de mes, lo que significa que los empleos en el sector, que solían proporcionar seguridad, ahora deben complementarse con turnos adicionales o trabajos secundarios, lo que contribuye al estrés económico y psicosocial.

En el sector de la asistencia sociosanitaria en su conjunto, el 57 % de las personas trabajadoras refieren una **escasa autonomía en cuanto al ejercicio de sus tareas**. La falta de autonomía en el lugar de trabajo tiene efectos negativos tanto en la salud física como mental. Quienes trabajan en puestos de «elevada presión» son más propensos a sufrir enfermedades relacionadas con el estrés, como la ansiedad, la depresión y las enfermedades cardiovasculares. Además, en los subsectores de la asistencia sanitaria y la atención residencial la participación en la organización, que se refiere a la implicación y la intervención de las personas empleadas en la toma de decisiones, es más baja que la media de la UE en el conjunto de los sectores. Una baja participación en la organización puede contribuir a unos escasos niveles de bienestar psicológico y a un aumento de los efectos negativos sobre la salud mental, como el estrés.

El **uso de tecnologías digitales** y la **automatización de las tareas** pueden ayudar a racionalizar los procesos administrativos, liberando tiempo que podría dedicarse al cuidado de los pacientes. Sin embargo, también cabe señalar que el 39 % del personal del sector de la asistencia sociosanitaria de la UE declaró que el uso de dispositivos digitales en el entorno laboral ha aumentado su carga de trabajo. Esto puede deberse a factores como la insuficiente formación que se imparte al personal sobre el modo de utilizar las herramientas digitales. Los riesgos psicosociales relacionados con la robótica avanzada y la IA pueden vincularse a una confianza injustificada, un bajo nivel de aceptación, un sesgo de automatización o el temor a la pérdida del puesto de trabajo.

Consecuencias para la salud mental

El personal del sector de la asistencia sociosanitaria presenta niveles elevados de estrés, desgaste, ansiedad y depresión. Las pruebas del informe ponen de relieve que el mayor nivel de **estrés** entre el personal sanitario se da en condiciones laborales con altas exigencias en el puesto y un escaso control sobre el trabajo. Esta elevada incidencia de estrés provoca efectos en cadena en cuanto a deterioro de la salud, así como un mayor riesgo de **desgaste profesional**. El personal del sector de la asistencia sociosanitaria refiere, por lo general, altos niveles de **ansiedad** y **problemas de sueño y fatiga**, comunes en un trabajo que conlleva jornadas prolongadas y turnos irregulares, incluido el trabajo vespertino y nocturno y el trabajo según demanda, características esenciales del sector de la asistencia sociosanitaria. Estas consecuencias para la salud mental suelen estar interrelacionadas y pueden derivar en afecciones más graves si no se tratan. El entorno hostil causado por comportamientos sociales adversos, como el ejercicio de la violencia, el acoso y el hostigamiento, puede provocar traumas psicológicos a largo plazo. La prestación de un apoyo social escaso por parte de los compañeros y la dirección puede elevar los niveles de estrés y la sensación de aislamiento.

Medidas de prevención

Las intervenciones para prevenir y gestionar el estrés se clasifican a menudo en uno de los tres niveles que siguen, a saber, primario, secundario y terciario. **Las intervenciones de nivel primario**, también conocidas como intervenciones a nivel organizativo o de prevención del estrés, tienen como objetivo eliminar las fuentes de estrés en el lugar de trabajo y su impacto negativo en las personas. Estas intervenciones se basan en la evaluación de riesgos e incluyen medidas como el rediseño de las tareas, el establecimiento de calendarios de trabajo flexibles y la prestación de apoyo social. Las **intervenciones de nivel secundario** se centran en la identificación de fuentes y gestión del estrés experimentado y en el refuerzo de la capacidad de las personas trabajadoras para afrontarlo a través de la educación y la formación en gestión del estrés. Estas estrategias se dirigen a grupos de riesgo y, a menudo, combinan enfoques individuales y en el lugar de trabajo. **Las intervenciones de nivel terciario** son reactivas y abordan los problemas de salud relacionados con el estrés mediante el tratamiento y la gestión, con el fin de minimizar su impacto en el funcionamiento diario (es decir, medidas de reincorporación al trabajo tras una baja por enfermedad prolongada).

La realización de evaluaciones periódicas de riesgos se acepta ampliamente como una de las medidas más importantes para identificar, priorizar y gestionar una amplia gama de riesgos para la salud y la seguridad de las personas trabajadoras. La identificación temprana de riesgos específicos y el desarrollo de planes de acción de seguimiento claros permiten a las empresas gestionar los riesgos eliminando sus fuentes o controlándolos para evitar consecuencias dañinas para la salud física y mental de las personas trabajadoras.

Las intervenciones a nivel organizativo pueden mejorar las consecuencias para la salud mental del personal del sector de la asistencia sociosanitaria cambiando la forma en que el trabajo se diseña y organiza. Se ha demostrado que estas intervenciones abordan los riesgos psicosociales asociados a los siguientes factores: elevada carga de trabajo, jornadas de trabajo prolongadas, trabajo atípico y por turnos, falta de conciliación entre la vida profesional y la vida personal, baja remuneración, escaso reconocimiento, falta de autonomía y presiones vinculadas a la digitalización y la automatización del trabajo.

En la bibliografía se ha determinado que un **entorno de trabajo adecuado** constituye un factor importante para prevenir y mitigar los riesgos psicosociales. La creación de este tipo de entornos laborales abarca una amplia gama de iniciativas encaminadas a capacitar a las personas trabajadoras para que puedan hablar abiertamente de sus problemas de salud mental, garantizar que se sientan apoyadas por sus compañeros y compañeras y por el personal directivo, establecer canales de comunicación claros y efectivos, y aplicar políticas y procesos bien definidos para apoyar a los trabajadores que se enfrentan a problemas de salud mental. Los esfuerzos por minimizar la violencia ejercida por terceros, así como el acoso, la intimidación y los comportamientos agresivos y debilitantes en el seno de las organizaciones de asistencia sociosanitaria también contribuyen a crear un entorno de trabajo propicio.

Enseñanzas extraídas e indicadores para el desarrollo de políticas

El sector de la asistencia sociosanitaria presenta una elevada prevalencia de riesgos psicosociales y problemas de salud mental. Esto se debe a cuestiones relacionadas, tanto con la naturaleza del trabajo en este sector, como con el perfil del colectivo de personas trabajadoras del sector. Esto es lo relativo al género, la edad y la condición de migrante de muchas de ellas, que pueden elevar la exposición a los factores de riesgo psicosocial debido a cuestiones como la segregación ocupacional en el caso del género. Así como un mayor riesgo de ansiedad y depresión en el caso de las personas trabajadoras más jóvenes, y una mayor posibilidad de padecer peores condiciones de trabajo y empleo en el caso de las personas trabajadoras migrantes. También existen otros factores relacionados con la escasez de mano de obra, la intensidad del trabajo y la falta de autonomía e influencia en el trabajo. Todos estos factores pueden contribuir al acaecimiento de diversas consecuencias para la salud mental, como los niveles elevados de estrés y ansiedad, que en ocasiones provocan desgaste, fatiga y problemas para dormir.

Es evidente que existe una estrecha relación entre la salud y la seguridad del personal del sector de la asistencia sociosanitaria y el nivel de calidad de los servicios que prestan: si se compromete la SST de los trabajadores del sector de la asistencia sociosanitaria esto tendrá un impacto negativo en la calidad del servicio. En este sentido, es fundamental que el sector disponga de una mano de obra saludable, lo que beneficia no solo a las propias personas trabajadoras, sino que también garantiza que puedan prestar una atención de buena calidad a los y las pacientes. Entre las principales enseñanzas extraídas e indicadores políticos para las personas responsables de la formulación de políticas, las partes interesadas y los interlocutores sociales figuran los siguientes:

- Evaluaciones de riesgos exhaustivas: es necesario desarrollar y poner en marcha evaluaciones de riesgos sistemáticas y estructurales, además de formular y aplicar protocolos y medidas diseñadas para prevenir y gestionar los factores que pueden agravar los riesgos psicosociales, como el acoso, la violencia y la consideración respecto a los horarios de trabajo. Existe una clara interrelación entre los riesgos psicosociales y los trastornos musculoesqueléticos, por lo que las evaluaciones periódicas de riesgos en las organizaciones de asistencia sociosanitaria deben incluir los factores de riesgo psicosociales del mismo modo que los factores de riesgo ergonómico, que deben integrarse plenamente en dichas evaluaciones. Las acciones de seguimiento deben abarcar los riesgos psicosociales cuando las evaluaciones de riesgos así lo requieran. Los interlocutores sociales pueden apoyar a las empresas en la evaluación de riesgos laborales.
- Creación de redes de apoyo: está claro que la creación y el mantenimiento de redes de apoyo ejercen un impacto significativo en la mitigación de los efectos potencialmente perjudiciales derivados de las exigencias emocionales que se imponen a las personas que trabajan en este sector. Que las personas trabajadoras dispongan de un espacio seguro en el que puedan compartir sus experiencias y expresar sus opiniones, con el apoyo de iguales que hayan vivido situaciones similares, así como de psicólogos y psicólogas, puede reducir significativamente los riesgos psicosociales. Por lo tanto, debe considerarse la posibilidad de crear grupos de apoyo entre iguales

y ofrecer acceso a la asistencia psicológica gratuita. La combinación de estas opciones con la participación de la dirección puede favorecer el desarrollo de prácticas de apoyo al personal.

- Promover la autonomía y el control individuales y colectivos: promover la autonomía tanto a nivel individual como colectivo —tanto en el marco de equipos como colectivamente bajo el liderazgo de un sindicato o un órgano representativo de los trabajadores en materia de salud y seguridad en el lugar de trabajo— es fundamental para mejorar la salud mental de las personas trabajadoras de este sector y, a su vez, prevenir el agotamiento profesional. Las personas responsables de la formulación de políticas, las partes interesadas y los interlocutores sociales deben centrarse en desarrollar iniciativas que proporcionen a los trabajadores una sensación de autonomía y control, ya que esto es fundamental para prevenir los riesgos psicosociales.
- Garantizar un nivel adecuado de dotación de personal: es importante garantizar que los niveles de dotación de personal sean adecuados para hacer frente al nivel de atención a los pacientes necesario y evitar así sobrecargar a determinados miembros de las plantillas. Dado que la escasez de personal figura a menudo entre las causas de las jornadas prolongadas de trabajo y del apremio de tiempo, los responsables de la formulación de políticas, las partes interesadas y los interlocutores sociales, en colaboración con las organizaciones del sector, deberían estudiar cómo abordar este problema, analizando cuestiones como el atractivo del sector, garantizando que las condiciones salariales y laborales sean adecuadas y tratando de asegurar que la financiación del sector en su conjunto sea realista y suficiente.
- Fomento de la participación de las personas trabajadoras: procurar que las personas trabajadoras se impliquen en la gestión de los riesgos psicosociales puede ejercer un impacto significativo en la gestión de estos riesgos. La representación formal de las personas trabajadoras puede colaborar eficazmente con la dirección a través de canales reglados de participación de las empresas o de mecanismos informales. La presencia de representantes de las personas trabajadoras en una empresa puede aportar las perspectivas y experiencias del personal a la dirección de una manera que cada persona trabajadora, a título individual, no podría. Por tanto, las personas trabajadoras deben tener participación sistemática en la prevención y la gestión de los riesgos psicosociales. Esta tarea es más fácil en los casos en que existe una representación formal de las personas trabajadoras.
- Proporcionar información y formación: la información y formación sobre los riesgos psicosociales a las personas trabajadoras puede ejercer un impacto positivo considerable en la gestión y la mitigación de estos riesgos. Esta labor contribuye a la toma de conciencia y la comprensión de los riesgos psicosociales, y puede promover una cultura en la que se pueda mantener un canal de comunicación sobre tales riesgos. Por consiguiente, las personas responsables de la gestión preventiva, las partes interesadas y los interlocutores sociales deben garantizar que el personal reciba información y formación sobre los riesgos psicosociales, ya sea de sus empresas o como complemento de la que reciben de la empresa, con el fin de aumentar la toma de conciencia y el conocimiento de estos riesgos.
- Prevención y gestión proactivas de los riesgos psicosociales: estas tareas comprenden el seguimiento y la presentación de informes, así como el ajuste de las medidas adoptadas y los procedimientos para adaptarse a la evolución de los riesgos. La mayor eficacia se alcanza en este caso cuando desde la dirección de una empresa se integran estas actividades, lo que garantizará que la gestión proactiva de los riesgos siga ocupando un lugar destacado en la agenda de la organización. Deben desarrollarse guías y herramientas para ayudar a las empresas a evaluar y gestionar mejor los riesgos psicosociales. Los responsables de la formulación de políticas, las partes interesadas y los interlocutores sociales deben colaborar para desarrollar estas herramientas y garantizar que se adapten a las necesidades de partes específicas del sector, así como a las empresas de menor tamaño.
- Centrarse en el largo plazo: es más eficaz que concentrarse en soluciones temporales y a corto plazo y. Es más probable que un impacto sostenido y a largo plazo dé lugar a un cambio cultural, lo que contribuirá a garantizar la gestión sostenible de los riesgos psicosociales. Por tanto, la participación de la dirección en la prevención y la gestión de los riesgos psicosociales es importante, ya que promueve una cultura preventiva adecuada y fomenta el diálogo abierto sobre estas cuestiones. Las personas responsables de la formulación de políticas, las partes interesadas y los interlocutores sociales pueden desempeñar un papel en este sentido colaborando con las empresas para crear y promover este tipo de cultura. Esta labor también contribuye a garantizar que las intervenciones se integren y adopten un enfoque a largo plazo, en lugar de ejercer un impacto a corto plazo.

- Hacer uso de la financiación disponible: con el fin de facilitar el desarrollo de soluciones innovadoras en relación con la prevención y mitigación de los riesgos psicosociales, las responsables de la formulación de políticas, las partes interesadas y los interlocutores sociales deben procurar la obtención y la utilización de toda la financiación disponible para iniciativas y proyectos piloto que puedan ser ejecutados por las empresas. Las campañas de información sobre la financiación disponible podrían dirigirse a las organizaciones de este sector.

Autores: Andrea Broughton, Sophie Buckingham, Neringa Collier (Ecorys).

Dirección del proyecto: Maurizio Curtarelli y Lorenzo Munar — Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA).

El presente resumen de políticas se ha elaborado por encargo de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA). Su contenido, incluidas las opiniones o conclusiones expresadas, es responsabilidad exclusiva de los autores y no refleja necesariamente las opiniones de la EU-OSHA.

Ni la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA) ni ninguna persona que actúe en su nombre son responsables del uso que pueda hacerse de la información presentada a continuación.

© Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2026

Reproducción autorizada siempre que se mencione la fuente.

Para utilizar o reproducir fotos u otro material que no esté en el marco de los derechos de autor de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA), debe solicitarse permiso directamente a los titulares de los derechos de autor.