

Capítulo 2. Marco conceptual

2.1. Factores psicosociales, organización del trabajo, estrés y salud.....	18
2.2. Las dimensiones psicosociales	20
2.2.1. Exigencias psicológicas del trabajo.....	20
2.2.2. Doble presencia.....	22
2.2.3. Control sobre el trabajo.....	23
2.2.4. Apoyo social y calidad de liderazgo	25
2.2.5. Compensaciones del trabajo.....	27
2.3. Desigualdades sociales en la exposición a factores de riesgo psicosociales.....	28
2.4. Dimensiones de salud, estrés y satisfacción	29
2.5. Evaluar para intervenir	32

2.1. Factores psicosociales, organización del trabajo, estrés y salud

En prevención de riesgos laborales, denominamos *factores psicosociales* a aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.) que son conocidas popularmente como “estrés” y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración¹⁸.

Sus mecanismos de acción tienen que ver con el desarrollo de la autoestima y la autoeficacia, ya que la actividad laboral promueve o dificulta que las personas ejerzan sus habilidades, experimenten control e interaccionen con las demás para realizar bien sus tareas, facilitando o dificultando la satisfacción de sus necesidades de bienestar¹⁹.



En términos de prevención de riesgos laborales los factores psicosociales representan la *exposición* (o sea: lo que habrá que identificar, localizar y medir en la evaluación de riesgos), la organización del trabajo el *origen* de ésta (o sea: sobre lo que habrá que actuar para eliminar, reducir o controlar estas exposiciones), y el estrés el precursor o antecesor del *efecto* (enfermedad o trastorno de salud) que se pretende y debe evitar.

La exposición laboral a factores psicosociales se ha identificado como una de las causas más relevantes de absentismo laboral por motivos de salud^{20 21 22 23} y se ha relacionado muy especialmente con problemas de salud altamente prevalentes como las enfermedades cardiovasculares^{24 25 26}, los trastornos de la salud mental^{27 28 29 30} y músculo-esqueléticos^{31 32}. La combinación de unas altas exigencias con un bajo nivel de control sobre el trabajo (*alta tensión* en la literatura científica) o con pocas compensaciones doblan el riesgo de muerte por enfermedad cardiovascular²⁶, enfermedades que constituyen la principal causa de muerte en nuestro país y para las que se ha estimado que 4.354 de ellas fueron atribuibles a las condiciones de trabajo en 1999³³. En su conjunto, entre el 25 y el 40% de los casos de enfermedad cardiovascular

podrían ser evitados mediante la eliminación de la exposición laboral a la alta tensión, descompensación entre esfuerzo y compensaciones, trabajo sedentario y a turnos³⁴.

También se han relacionado con otros muchos trastornos de salud (como diversas alteraciones de base inmunitaria, gastrointestinales, dermatológicas y endocrinológicas³⁵ ³⁶) y con algunas conductas relacionadas con la salud como el hábito de fumar, el consumo de alcohol y drogas y el sedentarismo^{37 38 39}.

Desde los trabajos de Canon y Seyle publicados 80 años atrás, se han formulado diversos modelos explicativos de la relación entre los factores psicosociales, el estrés y la salud^{40 41} entre los que destacan los conocidos como *Demanda – Control – Apoyo Social*^{42 43 44 45} y *Desequilibrio Esfuerzo – Compensaciones*^{46 47}, aunque también han sido notables las aportaciones del *Modelo Sociotécnico*^{48 49}, y el *Modelo Vitamínico*^{50 51}. Estos modelos, distintos pero conceptualmente próximos y complementarios, permiten identificar las características de la organización del trabajo que afectan la salud, lo que se conoce como *Teoría General de Estrés*⁴⁰: Estas características se agruparían en:

- las exigencias psicológicas del trabajo (en sus diversas vertientes cuantitativas, cognitivas y emocionales)^{21 42 43 52 53 54}
- los conflictos originados en la necesidad de compaginar tareas y tiempos laborales, familiares y sociales^{55 56 57}.
- el *control sobre el trabajo*, en la terminología empleada por Karasek o, en general, las oportunidades que el trabajo ofrece para que sea activo, con sentido y que contribuya a desarrollar habilidades^{42 43 58 59}
- el apoyo social (de los compañeros y de los superiores)^{44 45 60}, la calidad de liderazgo⁶¹ y algunos otros aspectos de las relaciones entre personas que implica el trabajo (previsibilidad⁶², roles⁶³...)
- las compensaciones derivadas del trabajo^{46 47}
- la inseguridad sobre el empleo y condiciones de trabajo fundamentales^{64 65 66}

Estos son los grandes grupos de factores de riesgo psicosociales que hay que incluir en las evaluaciones de riesgo. Estos grandes grupos de factores de riesgo psicosocial pueden ser formulados en unidades más pequeñas y de menor complejidad conceptual, más abordables para los agentes sociales en la empresa, lo que facilita la búsqueda de alternativas organizativas y las intervenciones preventivas. Esta es precisamente la orientación del COPSOQ⁶⁷ y del CoPsoQ-istas^{21 8 9}.

2.2. Las dimensiones psicosociales

A continuación se desarrollan las distintas dimensiones de riesgo psicosocial incluidas en el método CoPsoQ-istas21. Aunque todas y cada una de ellas constituye una entidad conceptualmente diferenciada y operativamente medible, en su conjunto forman parte del mismo constructo psicosocial y son interdependientes en distinta medida y en función de las muy diversas realidades de la organización y las condiciones de trabajo, por lo que las veinte dimensiones se presentan una por una pero integradas en los grandes grupos mencionados anteriormente: exigencias psicológicas; doble presencia; control sobre el trabajo; apoyo social y calidad de liderazgo; y compensaciones, y resumidas en la tabla siguiente.

Exigencias psicológicas en el trabajo	Exigencias cuantitativas Exigencia de esconder emociones Exigencias emocionales Exigencias cognitivas
Doble presencia	Doble presencia
Control sobre el trabajo	Influencia Posibilidades de desarrollo Control sobre los tiempos a disposición Sentido del trabajo Compromiso
Apoyo social y calidad de liderazgo	Posibilidades de relación social Apoyo social de los compañeros Apoyo social de superiores Calidad de liderazgo Sentido de grupo Previsibilidad Claridad de rol Conflicto de rol
Compensaciones del trabajo	Estima Inseguridad sobre el futuro

2.2.1. Exigencias psicológicas del trabajo

Las exigencias psicológicas tienen una doble vertiente, la cuantitativa y el tipo de tarea. Desde el punto de vista cuantitativo se refieren al volumen de trabajo en relación al tiempo disponible para hacerlo^{42 43}. Desde el punto de vista del tipo de tarea implica

exposiciones distintas en función de si se trabaja con maquinaria, herramientas, ideas y símbolos o con y para personas. Así, se definen las exigencias psicológicas de tipo emocional y de tipo cognitivo ^{21 52 53}

Exigencias psicológicas cuantitativas

Se definen como la relación entre la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo: volumen, ritmo, interrupciones e intensidad de trabajo. Son altas cuando tenemos más trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado.

Tienen que ver principalmente con la falta de personal, la incorrecta medición de los tiempos o la mala planificación, aunque también pueden relacionarse con la estructura salarial (por ejemplo, cuando la parte variable de un salario bajo es alta y obliga a aumentar el ritmo) o con la inadecuación de las herramientas, materiales o procesos de trabajo (obligando a hacer más tareas para suplir las deficiencias). Las altas exigencias cuantitativas pueden suponer un alargamiento de la jornada laboral.

Exigencias de esconder emociones

Son las exigencias para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de usuarios o clientes, especialmente en los puestos de trabajo cuyas tareas centrales son prestar servicios a las personas (sanidad, enseñanza, servicios sociales o de protección...). En otros casos este tipo de exigencias también pueden tener que ver con la relación con superiores y compañeros de trabajo o con proveedores u otras personas ajenas a la empresa.

En puestos de trabajo de atención a las personas, estas exigencias forman parte de la naturaleza de las tareas y no pueden ser eliminadas. El desarrollo de habilidades y de estrategias de protección para su manejo y la disminución del tiempo de exposición representan vías de prevención importantes.

También, pueden tener relación con la política de gestión de proveedores y clientes (por ejemplo, por deficiente gestión de las colas de usuarios en espera de atención...), con la falta de participación de los trabajadores y, en general, con deficiencias en las políticas de gestión de personal (hay que esconder emociones cuando no se puede opinar).

Exigencias psicológicas emocionales

Son las exigencias para no involucrarnos en la situación emocional derivada de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, especialmente en aquellas ocupaciones en la que se prestan servicios a las personas y se pretende inducir cambios en ellas (por ejemplo: que sigan un tratamiento médico, adquieran una habilidad...), y que pueden comportar la transferencia de sentimientos y emociones con éstas.

En ocupaciones de servicio a las personas, la exposición a exigencias emocionales tiene que ver con la naturaleza de las tareas y es imposible de eliminar (no podemos “eliminar” pacientes, alumnos...), por lo que requieren habilidades específicas que pueden y deben adquirirse. Además, puede reducirse el tiempo de exposición (horas, número de pacientes, etc.), puesto que las jornadas excesivas implican una exposición mayor y producen una mayor fatiga emocional que requerirá tiempos de reposo más largos.

Exigencias psicológicas cognitivas

Se refieren al manejo de conocimientos, y no son ni negativas ni positivas por sí mismas sino que deben valorarse en función de las posibilidades de desarrollo. Si la organización del trabajo facilita las oportunidades y los recursos necesarios, pueden implicar la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades y favorecer la salud en tanto que promocionan el aprendizaje y el trabajo activo. Por el contrario, cuando hay pocas posibilidades para el desarrollo de habilidades, pueden influenciar negativamente la salud, al igual que cuando son excesivamente bajas, reflejando pasividad y estancamiento del trabajo.

Tienen que ver con el diseño y el contenido de las tareas, su nivel de complejidad y variabilidad y el tiempo establecido para realizarlas. Para que las exigencias cognitivas sean positivas, debemos además cuestionarnos si se tiene la formación necesaria para manejar la información que se requiere en el puesto de trabajo.

2.2.2. Doble presencia

La necesidad de responder a las demandas del trabajo asalariado y del trabajo doméstico-familiar puede afectar negativamente a la salud. La realización del trabajo asalariado y del trabajado-doméstico familiar puede aumentar las demandas y horas

de trabajo (doble exposición o doble trabajo)^{55 56 57 68}. Además, la necesidad de compaginar ambos trabajos plantea también un conflicto de tiempos, puesto que ambos forman parte de la misma realidad social, principalmente para las mujeres, y presentan interferencias frecuentes en el tiempo y momento que es necesario responder a las demandas de ambos espacios^{69 70}.

Doble presencia

Son las exigencias sincrónicas, simultáneas, del ámbito laboral y del ámbito doméstico - familiar. Son altas cuando las exigencias laborales interfieren con las familiares.

En el ámbito laboral tiene que ver con las exigencias cuantitativas, la ordenación, duración, alargamiento o modificación de la jornada de trabajo y también con el nivel de autonomía sobre ésta, por ejemplo, con horarios o días laborables incompatibles con el trabajo de cuidado de las personas o la vida social.

2.2.3. Control sobre el trabajo

El concepto de control sobre el trabajo es central en relación a la salud y según Karasek consiste en dos dimensiones: influencia (o autonomía) y desarrollo de habilidades^{42 43 45}. Un alto nivel de control en el trabajo constituye la base objetiva para el trabajo activo y el aprendizaje, para lo que también es importante el sentido^{20 58 59 71} y el control sobre los tiempos⁷² a disposición.

Influencia

Es el margen de autonomía en el día a día del trabajo: en las tareas a realizar y su cantidad, en el orden de realización de las mismas, en los métodos a emplear, etc.

Tiene que ver con la participación que cada trabajador y trabajadora tiene en las decisiones sobre estos aspectos fundamentales de su trabajo cotidiano, es decir, con los métodos de trabajo empleados y si éstos son participativos o no y permiten o limitan la autonomía. Puede guardar una alta relación con las posibilidades de desarrollo.

Posibilidades de desarrollo

Se refieren a las oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir nuevos.

Tienen que ver, sobretodo, con los niveles de complejidad y de variedad de las tareas, siendo el trabajo estandarizado y repetitivo, el paradigma de la exposición nociva. Se relaciona con los métodos de trabajo y producción y el diseño del contenido del trabajo (más rutinario, estandarizado o monótono en un extremo, más complejo y creativo en el otro) y con la influencia.

Control sobre los tiempos a disposición

Esta dimensión identifica el margen de autonomía de los trabajadores/as sobre algunos aspectos del tiempo de trabajo y de descanso (pausas, vacaciones, ausencias de corta duración, etc.). Puede contribuir a integrar con éxito las necesidades del trabajo y de la vida privada.

Tiene que ver, por ejemplo, con la organización temporal de la carga de trabajo y su regulación, con la cantidad de trabajo asignado o con tener una plantilla muy ajustada que impide, en la práctica, que el control teóricamente existente pueda ejercerse efectivamente. A veces, tiene que ver con el alargamiento de jornada o con el desconocimiento o la inexistencia del calendario anual.

Sentido del trabajo

Además de tener un empleo y obtener ingresos, el trabajo tiene sentido si podemos relacionarlo con otros valores (utilidad, importancia social, aprendizaje...etc.), lo que ayuda a afrontar de una forma más positiva sus exigencias.

Tiene que ver con el contenido del trabajo, con el significado de las tareas por sí mismas, y la visualización de su contribución al producto o servicio final.

Compromiso

Se refiere a la implicación de cada trabajador con su trabajo, considerado como la actividad laboral y la globalidad de circunstancias en las que ésta se desarrolla. Está

estrechamente relacionado con el sentido y con el conjunto de intercambios materiales y emocionales que se producen entre el trabajo y quien lo realiza.

2.2.4. Apoyo social y calidad de liderazgo

Las relaciones entre las personas en el trabajo afectan la salud de diversas formas. Las posibilidades de relacionarse que el trabajo ofrece representa la primera y más estructural de ellas (sin relación, no hay base objetiva para la ayuda), el apoyo social representa el aspecto funcional de estas relaciones (recibir la ayuda adecuada para trabajar de superiores y compañeros/as)^{43 60 61 73 74}, mientras que el sentimiento de grupo representa su componente emocional. Además, el trabajo implica ejercer unos determinados roles, que pueden ser más o menos claros o pueden suponer algunas contradicciones^{63 75}, en un contexto de cambios que precisamos poder prever⁶², configurando un universo de intercambios instrumentales y emocionales entre las personas en la organización.

Posibilidades de relación social

Son las posibilidades reales que tenemos en el trabajo de relacionarnos con los y las compañeras de trabajo. Es la condición necesaria para que pueda existir el apoyo en el trabajo.

La falta de posibilidades de relación social tiene que ver con el aislamiento físico, con la existencia de normas disciplinarias que impiden la comunicación o con la excesiva carga de trabajo u otras circunstancias físicas (ruido muy elevado, por ejemplo) que dificultan la interacción humana necesaria.

Apoyo social de los compañeros

Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de compañeros y compañeras para realizar bien el trabajo.

La falta de apoyo entre compañeros puede tener que ver con las prácticas de gestión de personal que dificultan la cooperación y la formación de verdaderos equipos de trabajo, fomentando la competitividad individual (por ejemplo, con salarios variables en base a objetivos individuales), o asignando las tareas, cambios de horarios, de centro, etc., de forma arbitraria o no transparente.

Apoyo de social de superiores

Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de los superiores para realizar bien el trabajo.

La falta de apoyo de los superiores tiene que ver con la falta de principios y procedimientos concretos de gestión de personal que fomenten el papel del superior como elemento de apoyo al trabajo del equipo, departamento, sección o área que gestiona. También se relaciona con la falta de directrices claras en relación al cumplimiento de esta función y de formación y tiempo para ello.

Calidad de liderazgo

Se refiere a la calidad de la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos. Esta dimensión está muy relacionada con la dimensión de apoyo social de superiores.

Tiene que ver con los principios y procedimientos de gestión de personal y la capacitación de los mandos para aplicarlos.

Sentimiento de grupo

Es el sentimiento de formar parte del colectivo humano con el que trabajamos cada día, y puede verse como un indicador de la calidad de las relaciones en el trabajo; es el componente emocional del apoyo social y está relacionado con las posibilidades de relación social.

Previsibilidad

Disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios (futuras reestructuraciones, tecnologías nuevas, nuevas tareas, nuevos métodos y asuntos parecidos).

La falta de previsibilidad está relacionada con la ausencia de información o con prácticas de gestión de la información y de comunicación centradas en cuestiones superfluas y no en las cotidianas del trabajo, por lo que no aumentan la transparencia. También tiene que ver con la falta de formación como acompañamiento y apoyo a los cambios.

Claridad de rol

Es el conocimiento concreto sobre la definición de las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo.

Tiene que ver con la existencia y el conocimiento por parte de todos los trabajadores de una definición concisa de los puestos de trabajo, del propio (de cada trabajador/a) y del de las demás personas de la organización (superiores, compañeros y compañeras).

Conflicto de rol

Son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético.

Es frecuente cuando el trabajador debe afrontar la realización de tareas con las que pueda estar en desacuerdo o le supongan conflictos éticos (por ejemplo, expulsar mendigos de un local...), o cuando tiene que "elegir" entre órdenes contradictorias (por ejemplo, en el caso de un conductor al que se le impone un tiempo máximo de viaje cuando hay, además, normas de tráfico y otras circunstancias que lo limitan).

2.2.5. Compensaciones del trabajo

Según el "modelo esfuerzo – recompensa", la interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de recompensas a largo plazo representa un riesgo para la salud⁷⁶. Por compensaciones del trabajo, Siegrist entiende el control de estatus, la estima y el salario^{47 77}. La estima, incluye el reconocimiento, el apoyo adecuado y el trato justo, mientras que la estabilidad laboral forma parte del control de estatus. Sin embargo, la investigación ha demostrado que la inseguridad sobre las condiciones de trabajo fundamentales más allá de la estabilidad del empleo es también de gran importancia para la salud^{64 65 66}.

Estima

Se refiere al respeto, al reconocimiento, y al trato justo que obtenemos a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo.

Tiene que ver con múltiples aspectos de la gestión de personal, por ejemplo, con los métodos de trabajo si son o no participativos (sin "voz" no puede haber reconocimiento), con la existencia de arbitrariedad e inequidad en las promociones,

asignación de tareas, de horarios..., con si se paga un salario acorde con las tareas realizadas, etc.

Inseguridad sobre el futuro

Es la preocupación por el futuro en relación a la pérdida del empleo y a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales (horario, tareas, contrato, salario...)

Tiene que ver, por una parte, con la estabilidad del empleo y las posibilidades de empleabilidad en el mercado laboral de residencia y, por otra parte, con la amenaza de empeoramiento de condiciones de trabajo, bien por qué la arbitrariedad es lo que caracteriza la asignación de la jornada, las tareas, los pluses o la renovación de contrato; o bien por qué en el contexto externo a la empresa existen peores condiciones de trabajo y sea posible una re-estructuración, externalización, etc.

Puede vivirse de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador o trabajadora.

2.3. Desigualdades sociales en la exposición a factores de riesgo psicosociales

Como ocurre en otros ámbitos, los factores psicosociales se caracterizan por la desigualdad en la exposición, principalmente en base a la clase social y al género, habiéndose documentado profusamente que los trabajadores que realizan tareas de ejecución tienen exposiciones psicosociales más desfavorables para la salud que quienes realizan tareas de diseño o de planificación, y las mujeres peores condiciones que las de sus compañeros varones de la misma clase social^{78 79 80 81}. Las principales desigualdades en las empresas se expresan atendiendo a las exposiciones psicosociales por puesto de trabajo y sexo

Por puesto de trabajo

La ocupación resume las principales características que definen una clase social, y se asocia a una posición jerárquica y a un tipo de tarea. En la práctica, las estrategias empresariales de gestión del trabajo (les llaman de diversa manera: de personal, de recursos humanos...) son distintas según el puesto de trabajo, con lo que la también lo

será la exposición a los factores de riesgo psicosocial. Por ejemplo, la mayor parte de puestos de trabajo que implican tareas de ejecución, suponen realizar tareas de ciclo corto, muchas veces sin sentido, que además están estandarizadas (totalmente pautadas). Ello supone por un lado, la inexistencia de poder de decisión de los trabajadores en esos puestos en relación a cómo realizan esas tareas y por otro, la imposibilidad de aplicar sus conocimientos, es decir la exposición a la falta de influencia y posibilidades de desarrollo. Por poner un ejemplo, los estudios muestran que la incidencia del infarto de miocardio se dobla entre los trabajadores ocupados en los puestos de trabajo en los que se realizan tareas de ejecución estandarizadas.

Desigualdad de género

Mujeres y hombres ocupan posiciones desiguales en el mercado laboral. Indicador de ello son los puestos que unos y otras ocupan y de los que están ausentes (hay puestos en los que las mujeres tiene el acceso casi vetado – puestos de dirección; o en los que mayoritariamente hay mujeres -enfermería); o la relación laboral (las mujeres son contratadas menos frecuentemente a través de contratos fijos que los hombres); o el tipo de contrato según jornada (las mujeres son contratadas a tiempo parcial contra su voluntad más que los hombres). Estas condiciones de trabajo van a condicionar la exposición a los factores psicosociales. Por ejemplo, si las mujeres son contratadas en los puestos de ejecución estarán más expuestas a la falta de autonomía y a la falta de posibilidades de desarrollo que los hombres. Todo ello implica que la exposición entre hombres y mujeres puede ser desigual en la empresa en la que trabajamos.

2.4. Dimensiones de salud, estrés y satisfacción

Antes se han definido los factores de riesgo psicosocial como las *exposiciones*, la organización del trabajo como el *origen* de éstas, y el estrés como el precursor o antecesor de los *efectos* que se pretende y debe evitar. Además, el conjunto de exposiciones laborales y condiciones de trabajo tienen una gran influencia en la satisfacción laboral.

La evaluación de riesgos psicosociales debe fundamentarse en la información sobre exposiciones a riesgos psicosociales, y no en sus posibles efectos. Evaluar riesgos basándose en información sobre el estado de salud podría conllevar graves errores. En primer lugar porque los efectos en salud pueden ser tardíos y aparecer tras largos periodos de latencia, mucho después de la evaluación. En segundo lugar, porque las

condiciones de trabajo nocivas son un poderoso factor de selección de la población, de forma que las personas que puedan enfermar son fácilmente expulsadas del ambiente de trabajo, pudiéndose encontrar, en el momento de la evaluación, solamente personas sanas incluso en ambientes de trabajo muy nocivos.

La evaluación de riesgos no constituye una investigación científica sobre las causas de las enfermedades, sino un proceso socio-técnico basado en el método científico que pretende evitar daños a través de la modificación de sus causas en la organización del trabajo. Aunque en ciertas condiciones, la información obtenida en evaluaciones de riesgos puede ser útil para proyectos de investigación en salud, como regla general debe dejarse muy claro que un proyecto de investigación requiere de protocolos, diseños y procesos específicos y diferenciados.

Para la evaluación de riesgos puede tener interés obtener una descripción de los indicadores de salud entre la población ocupada en la empresa objeto de evaluación y para la población ocupada de referencia.

Desde el punto de vista de la evaluación de intervenciones preventivas, puede ser muy interesante comparar las medidas de estas dimensiones obtenidas en el momento de la evaluación de riesgos con otras obtenidas un tiempo después de las intervenciones preventivas (por ejemplo, seis meses después).

Satisfacción con el trabajo

La satisfacción con el trabajo es una medida general de calidad del medio ambiente laboral, que se ha empleado en numerosas investigaciones. La baja satisfacción en el trabajo se ha relacionado con múltiples efectos, aunque se debe tener en cuenta que pueden existir distintas definiciones de (in)satisfacción en el trabajo y que ésta tiene también que ver con las expectativas de las personas. En las intervenciones psicosociales, es interesante el seguimiento de la (in)satisfacción en el trabajo para contrastar cómo evoluciona el proceso preventivo.

CoPsoQ-istas21 utiliza la escala de satisfacción laboral del Whitehall II⁸²

Salud general

Es la valoración personal de la salud, e incluye la salud actual, las perspectivas de salud en el futuro y la resistencia a enfermar.

La percepción de la salud es un indicador muy fiable de mortalidad y morbilidad, utilización de servicios de salud, y un largo etc. Así, la percepción del estado de salud es un excelente indicador, fácil de obtener y de interpretar.

CoPsoQ-istas21 utiliza la escala de salud general del cuestionario SF-36⁸³, instrumento de validez contrastada y para el que existe versión castellana y valores de referencia.

Salud mental

También en este punto se utiliza la escala de salud mental general del SF36⁸³ que incluye la depresión, la ansiedad, el control de la conducta y el control emocional y el efecto positivo en general.

La salud mental es uno de los aspectos más importantes de la salud y uno de los pilares centrales de la calidad de vida.

Vitalidad

Se refiere al sentimiento de energía y vitalidad, frente al sentimiento de cansancio y agotamiento. CoPsoQ-istas21 emplea la escala de vitalidad del SF36⁸³.

Síntomas de estrés

Podemos definir el estrés como –un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación” ⁸⁴.

La ventaja de medir estrés es que éste es un indicador –proximal” a la exposición psicosocial, es decir: el nivel de estrés puede modificarse en periodos de tiempo muy cortos y, en todo caso, muy inferiores a los periodos de latencia de las enfermedades. En contra, el estrés no constituye un indicador negativo de por sí, pues solamente si se mantiene en el tiempo, es excesivamente intenso o frecuente puede ser precursor de enfermedad.

CoPsoQ-istas21 emplea las escalas de sintomatología de estrés desarrolladas por Sven Setterlind y empleadas en una larga serie de investigaciones⁸⁵.

Originalmente consta de cuatro escalas de estrés, pero se ha excluido la escala de síntomas emocionales de estrés, ya que dicha escala se encuentra relativamente cerca de las escalas de salud mental y vitalidad. Las tres escalas usadas son:

Síntomas conductuales de estrés. Esta escala se centra en distintas formas de conducta que se relacionan con el estrés.

Síntomas somáticos de estrés. Se basa en distintas consecuencias físicas (somáticas) que puede observar una persona sometida a estrés.

Síntomas cognitivos de estrés. Se refiere a las consecuencias del estrés para una serie de procesos cognitivos.

2.5. Evaluar para intervenir

Una vez evaluadas las exposiciones a factores de riesgo hay que desarrollar las medidas necesarias para su eliminación o control, lo que implicará introducir cambios en cómo se organiza el trabajo^{12 13 15} y en las prácticas concretas de gestión de la mano de obra que se encuentran en su origen. Algunas de estas prácticas merecen especial atención⁸⁶: las relativas al diseño de procesos de trabajo incluyendo la participación directa^{87 88 45}, a la ordenación, cantidad y variabilidad de la jornada laboral^{89 90 91} o a los tipos de relación laboral^{90 92}, por citar aquellas para las que el número de estudios disponible de su relación con los riesgos psicosociales es mayor. Así, un estudio español⁸⁶ relaciona el buen ambiente psicosocial de trabajo con la existencia de métodos de trabajo participativos, con las formulas contractuales indefinidas, con no hacer sentir a los trabajadores que son fácilmente reemplazables o amenazarles con el despido, con la existencia de movilidad funcional vertical ascendente, con sistemas de remuneración según las horas trabajadoras y las tareas desarrolladas, y con jornada semanal entre 31 y 40 horas y en horario de mañana.

La democracia en el lugar de trabajo y la aplicación de fórmulas de participación directa de los trabajadores en la realización cotidiana de sus tareas podrían conducir a un mejor entorno psicosocial de trabajo^{45 87 88 12 93 94 95}, mejorando especialmente el control (influencia, posibilidades de desarrollo y sentido del trabajo), el apoyo social (de compañeros y supervisores) y la estima⁸⁶. El diseño de tareas y métodos de trabajo debe contemplar las habilidades y conocimientos de los trabajadores y sus necesidades de aprendizaje y autonomía, dando cumplimiento a la legislación que insta al empleador a -adaptar el trabajo a la persona, en lo que respecta a la concepción de puestos, elección

de equipos, métodos de trabajo y producción, con miras, en particular, a atenuar el trabajo monótono y repetitivo” (art. 15.d LPRL y art 36.5 ET).

En este sentido, una empresa puede organizarse de manera saludable mediante la puesta en práctica de medidas concretas que:

- reduzcan las exigencias psicológicas del trabajo;
- incrementen las oportunidades de desarrollo de habilidades y conocimientos, evitando el trabajo monótono y repetitivo;
- incrementen el nivel de control sobre los tiempos de trabajo a disposición (pausas, descansos, permisos, vacaciones...)
- potencien la participación en las decisiones relacionadas con las tareas;
- potencien la decisión de los/as trabajadores/as sobre sus condiciones de trabajo;
- faciliten el apoyo entre el personal de la empresa;
- fomenten la claridad y la transparencia organizativa, definiendo puestos de trabajo, tareas asignadas y margen de autonomía;
- proporcionen formación y habilidades directivas no autoritarias
- eliminen la competitividad entre compañeros y/o departamentos
- eliminen el trabajo aislado
- garanticen el respeto y el trato justo;
- garanticen la seguridad y la estabilidad en el empleo y en las condiciones de trabajo (jornada, sueldo, etc...);
- eliminen la discriminación por sexo, edad, etnia o de cualquier otra índole;
- faciliten la compatibilización entre la vida laboral y familiar;
- garanticen una jornada y horarios laborales pactados, eliminando o minimizando la distribución irregular y las prolongaciones de jornadas