



**MÁSTER UNIVERSITARIO EN PREVENCIÓN DE RIESGOS
LABORALES
TRABAJO FIN DE MÁSTER
CURSO 2015/2016
CONVOCATORIA DE JUNIO**

ORIENTACIÓN: REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.

TÍTULO: FACTORES PSICOSOCIALES EN EL ÁMBITO LABORAL.

AUTOR: LUIS GALLEGO MARTÍNEZ.

TUTOR: MARÍA GOMEZ OLMOS.



INFORME DEL DIRECTOR DEL TRABAJO FIN MASTER DEL MASTER UNIVERSITARIO EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

D^a MARIA GOMEZ OLMOS, Tutor/a del Trabajo Fin de Máster, titulado FACTORES PSICOSOCIALES EN EL AMBITO LABORAL. REVISION BIBLIOGRAFICA y realizado por el estudiante D LUIS GALLEGO MARTINEZ.

Hace constar que el TFM ha sido realizado bajo mi supervisión y reúne los requisitos para ser evaluado.

Fecha de la autorización: 1 DE JULIO DE 2016

Fdo.: MARIA GOMEZ OLMOS
Tutor TFM

AGRADECIMIENTOS.

Mi más sincero agradecimiento a todos aquellos que han contribuido de una forma u otra a la realización de este trabajo.

A la profesora Dra. María Gómez Olmos por su apoyo, paciencia en los momentos más difíciles de este estudio.

A mis compañeros y amigos de trabajo por su constante ayuda y apoyo a lo largo de este Máster.

A mis padres y hermano, pero en especial a mi padre que nos dejastes en el verano del 2007, un abrazo donde quieras que estés.

A Anabel, mi compañera de viaje desde el día que te conocí.



ÍNDICE:

1. RESUMEN	1
2. INTRODUCCIÓN.	3
2.1 Justificación.	5
3. OBJETIVOS.	6
3.1. Objetivo general.	6
3.2. Objetivos específicos.	6
4. METODOLOGÍA.	7
4.1. Procedimiento metodológico.	7
4.1.2. Diseño.	7
4.1.3. Sujeto del estudio.	7
4.1.4. Ámbito y Periodo de estudio.	7
4.2. Procedimiento de recogida de datos.	7
4.2.1. Fuente de información.	7
4.4.2. Procedimiento de información.	8
4.4.3. Procesamiento de los datos.	8
5. FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO.	9
5.2. Condiciones ambientales.	11
5.3. Diseño del puesto de trabajo.	12
6. FACTORES RELACIONADOS CON LAS TAREAS Y LAS FUNCIONES.	14
6.1. Ritmo de trabajo.	14
6.2. Monotonía / Repetitividad.	15
6.3. Iniciativa / Autonomía.	15
6.4. Carga de trabajo.	17
6.5. Nivel de responsabilidad.	20
6.6. Desempeño de rol.	21
6.7. Tipos de roles.	22
7. FACTORES RELACIONADOS CON LA ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO.	24
8. FACTORES RELACIONADOS CON LA ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO.	26
8.1. Estilo de mando.	26
8.2. Participación en la toma de decisiones.	27
8.3. Comunicación en el trabajo.	27

8.4. Relaciones Interpersonales en el trabajo.	28
8.5. Condiciones de empleo.	28
9. CONSECUENCIAS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y PATOLOGÍA EN QUE PUEDEN EXPRESARSE.	29
9.1. Estrés Laboral.	30
9.2. Síndrome de Quemarse por el Trabajo o Síndrome de Burnout.	33
9.3. Acoso Laboral o Mobbing.	35
9.4. Consecuencias, patologías y prevención de los riesgos psicosociales.	38
10. LA INTERVENCIÓN COMO PREVENCIÓN.	39
10.1. Intervención sobre el Trabajador.	40
10.2. Intervención sobre la Organización.	43
11. Métodos de evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en el ámbito laboral.	46
11.1. Método F-PSICO del INSHT.	48
11.2. CoPSoQ- ISTAS 21.	50
11.3. Factores Psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo, desarrollado por el Instituto Navarro de Salud Laboral (INSL).	52
11.4. Cuestionario red-wont.	54
11.5. PREVENLAB. Universidad de Valencia.	57
11.6. Métodos de evaluación de riesgos psicosociales de INERMAP: PSICOMAP, EDUMAP, SANIMAP, OFIMAP, y TELEMATAP.	58
11.7. Cuestionario multidimensional DECORE.	60
12. DISCUSIÓN.	62
12.1. Limitaciones.	64
13. CONCLUSIONES.	65
14. BIBLIOGRAFÍA.	67

FIGURAS

Figura 1: Riesgos psicosociales. Fuente: Televideo / Blog en español.

Figura 2: Entorno de Trabajo. Fuente: Elaboración propia.

Figura 3: Medidas antropométricas en ergonomía. Fuente: trabajoyprevencion.jcyl.es

Figura 4: Conceptos diferentes. Fuente: Elaboración Propia.

Figura 5: Evaluación de riesgos. Fuente: Elaboración propia.

Figura 6: Afrontamiento. Fuente: Elaboración propia.

IMÁGENES

Imagen 1: Materiales para afrontar las condiciones ambientales. Fuente: Prosecco. Conegliano.

Imagen 2: Juzgado madrileño. Fuente: ABC.es

TABLAS

Tabla 1: Resultados de la búsqueda inicial.

Tabla 2: Método F-PSICO del INSHT.

Tabla 3: CoPSoQ- ISTAS 21.

Tabla 4: Identificación de situaciones de riesgo, desarrollado por el Instituto Navarro de Salud Laboral (INSL).

Tabla 5: Cuestionario red-wont.

Tabla 6: Prevenlab.

Tabla 7: Riesgos psicosociales de INERMAP: PSICOMAP, EDUMAP, SANIMAP, OFIMAP, y TELEMAT.

1. RESUMEN

Los riesgos psicosociales tienen una prevalencia de exposición considerable en la población trabajadora, tanto en el ámbito físico, psíquico y social.

Este trabajo Fin de Master, se basa en una revisión bibliográfica sobre la existencia de los factores psicosociales en el ambiente laboral y su influencia sobre la salud de los trabajadores, lo que puede manifestarse como cuadros de agotamiento, posibilidad de sufrir síndrome burnout, estrés laboral y mobbing.

También se van a abordar las principales soluciones propuestas por diferentes autores para minimizar las consecuencias que tienen las agresiones antes mencionadas y los efectos que estas producen en el trabajador.

Por último, analizaremos métodos de evaluación psicosociales, en concreto; Método F-PSICO del INSHT, CoPSoQ- ISTAS 21, identificación de situaciones de riesgo, desarrollado por el Instituto Navarro de Salud Laboral (INSL), Cuestionario multidimensional DECORE, cuestionario red-wont, PREVENLAB. Universidad de Valencia y Métodos de evaluación de riesgos psicosociales de INERMAP: PSICOMAP, EDUMAP, SANIMAP, OFIMAP, y TELEMAT, en el ámbito organizacional de la empresa.

Palabras clave: Laboral, Psicosocial, Intervención, Riesgos, Ergonomía, Mobbing, Estrés Laboral, Síndrome Burnout, Evaluación.

ABSTRACT

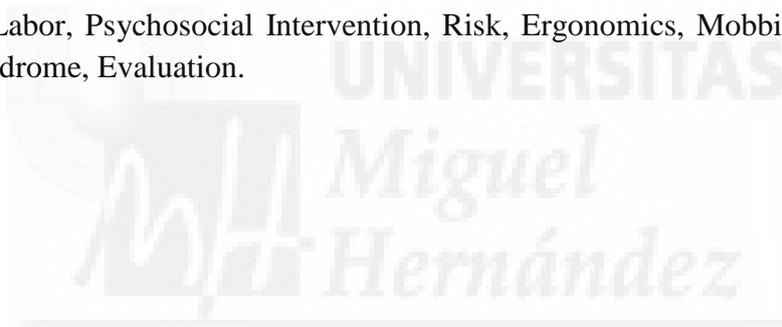
Psychosocial risks have a prevalence of considerable exposure in the working population, both in the physical, psychological and social level.

The End of Master work is based on a literature review on the existence of psychosocial factors in the work environment and its influence on the health of workers, which can manifest as pictures of exhaustion, possibility of suffering burnout, job stress and mobbing.

They also will address the main solutions proposed by different authors to minimize the consequences the aforementioned attacks and the effects they produce on the worker.

Finally, we will discuss psychosocial evaluation methods, namely; Method F- PSYCHO INSHT, CoPSoQ- ISTAS 21, identifying risk situations, developed by the Institute of Occupational Health Navarro (INSL), DECORE multidimensional questionnaire , questionnaire red- wont, Prevenlab. University of Valencia and Methods of assessment of psychosocial risks INERMAP: PSICOMAP, EDUMAP, SANIMAP, OFIMAP, and Telemap at the organizational level of the company.

Keywords: Labor, Psychosocial Intervention, Risk, Ergonomics, Mobbing, Job Stress, Burnout Syndrome, Evaluation.



2. INTRODUCCIÓN.

En primer lugar debemos definir los factores psicosociales. Se definen como *“aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, con el contenido de trabajo y la realización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud (física, psíquica o social) del trabajador. Así, unas condiciones psicosociales adversas están en el origen tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador”*⁽¹⁾.

La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA) sobre riesgos psicosociales revela que los cambios técnicos u organizativos en el mundo laboral, junto con los cambios socioeconómicos, demográficos y políticos, incluido el fenómeno de la globalización, han originado riesgos psicosociales de carácter emergente que están teniendo consecuencias sobre la salud de la población debido a que pueden provocar un mayor estrés laboral y repercutir en la salud y la seguridad de los trabajadores. Estos riesgos han sido agrupados en cinco áreas: a) nuevas formas de contratación laboral, que se caracterizan por la aparición de contratos de trabajo más precarios y la subcontratación e inseguridad en el puesto de trabajo, b) envejecimiento de la población activa, que la hace más vulnerable a la carga mental y emocional, c) intensificación del trabajo, caracterizado por la necesidad de manejar cantidades de información cada vez mayores bajo una mayor presión en el ámbito laboral, d) fuertes exigencias emocionales en el trabajo, junto con un incremento del acoso psicológico y de la violencia, en especial en los sectores de la asistencia sanitaria y de los servicios en general, y e) desequilibrio y conflicto entre la vida laboral y personal, debido a la falta de ajuste entre las condiciones de trabajo y contratación y la vida privada de las personas⁽²⁾⁽⁴⁾.

Algunos ejemplos que la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo EU-OSHA respecto a las condiciones de trabajo, que entrañan riesgos psicosociales son⁽⁴⁾:

- Cargas de trabajo excesivas.
- Exigencias contradictorias y falta de claridad de las funciones del puesto.
- Falta de participación en la toma de decisiones que afectan al trabajador y falta de influencia en el modo en que se lleva a cabo el trabajo.
- Gestión deficiente de los cambios organizativos, inseguridad en el empleo.
- Comunicación ineficaz, falta de apoyo por parte de la dirección o los compañeros.
- Acoso psicológico y sexual, violencia ejercida por terceros.

En España, la regulación legal de los factores psicosociales en el trabajo se inicia con la publicación del Real Decreto 39/1997 de los Servicios de Prevención. A partir de aquí

el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) incluye en la III Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo nuevas categorías como son la de comunicación, estatus de puesto, el horario de trabajo... Actualmente disponemos de la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo que tiene como objetivo, al igual que las anteriores, aportar información estadística sobre las condiciones de trabajo y salud de los distintos colectivos de trabajadores, la organización y la actividad preventiva realizada en las empresas.

Dentro de esta VII encuesta se encuentran agrupados los factores de riesgos psicosociales en tres grupos, el primero sobre las exigencias del trabajo a las que el trabajador tiene que hacer frente para cumplir con la actividad, el segundo hace referencia con el grado de autonomía y el último hace referencia a las relaciones sociales en el trabajo⁽³⁾.

Por otro lado, para realizar una buena evaluación de riesgos psicosociales en términos generales se requiere un buen conocimiento de la organización, de la actividad económica, de la estructura, de la distribución general de cargas de trabajo, de los puntos fuertes y débiles y de los problemas más frecuentes.

También se requiere conocer los métodos más habituales de evaluación, como Método F-PSICO del INSHT^{(97),(98),(99)}, CoPSoQ-ISTAS 21⁽¹⁰⁰⁾, Factores Psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo, desarrollado por el Instituto Navarro de Salud Laboral (INSL)^{(101),(102)}, Cuestionario red-wont⁽¹⁰³⁾⁽¹⁰⁴⁾, PREVENLAB Universidad de Valencia⁽¹⁰⁵⁾⁽¹⁰⁶⁾ y Métodos de evaluación de riesgos psicosociales de INERMAP: PSICOMAP, EDUMAP, SANIMAP, OFIMAP, y TELEMAT⁽¹⁰⁷⁾⁽¹⁰⁸⁾, Cuestionario multidimensional DECORE^{(109),(110)(111)}, entre otros.

2.1 Justificación.

La propia evolución de las organizaciones ha hecho necesario el reconocimiento de los factores psicosociales no sólo porque así lo establezca el marco legal en materia de Seguridad y Salud Laboral, sino como estrategia de mejoramiento, diseño y planificación, a futuro, de acciones pertinentes para promover el bienestar psicológico y social de los trabajadores de estas organizaciones.

El informe sobre el estado de la seguridad y salud laboral en España 2012, nos dice que el 59% de los trabajadores en España sufre algún tipo de estrés en el trabajo⁽⁵⁾.

Los datos de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo en España, nos dice que el estrés, afecta anualmente a cuarenta millones de trabajadores, y suponiendo para sus países miembros un coste de veinte mil millones de euros al año en gastos sanitarios, sin contar la pérdida de productividad⁽⁶⁾.

En el 2013 según la Agencia europea para la seguridad y la salud en el trabajo(EU-OSHA), la mitad de los empleados europeos consideran que el estrés relacionado con el trabajo es habitual, y cuatro de cada diez opinan que esta cuestión no se aborda correctamente⁽⁷⁾.Y en 2014, el 79% de los directivos están preocupados por las consecuencias del estrés, mientras que tan solo el 26% de las empresas han adoptado medidas para reducirlo, asegura la Asociación Española de Especialistas en Medicina de Trabajo(AEEMT)⁽⁸⁾.

Hay que hacer notar además el factor doble presencia, por el que las mujeres, aparte de realizar su trabajo fuera de casa, suelen realizar y se responsabilizan de la mayor parte del trabajo familiar y doméstico. Esto puede conllevar que las mujeres sean más propensas a sufrir estrés laboral que los hombres.

Los efectos negativos del estrés laboral, burnout y mobbing entre otras, no sólo pueden perjudicar al individuo, sino que también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad. Pueden inducir a la enfermedad, al absentismo laboral, al aumento de los accidentes o incluso a la incapacidad laboral. Además de poder inducir una pérdida de producción y crear un mal ambiente de trabajo.

Y no debemos olvidar los costes ocultos, como son la ruptura de las relaciones humanas, los juicios erróneos de la vida profesional y privada, el descenso de la productividad, el aumento de los cambios de puestos, la disminución de la creatividad, el bajo rendimiento, la agresividad en el trabajo y el empeoramiento de la calidad de vida y del bienestar⁽⁹⁾.

Debido a todo lo anteriormente citado, en este trabajo fin de master, vamos a analizar las diferentes evaluaciones de riesgo psicosocial existentes, y más conocidas en el ámbito laboral, para determinar cuáles son las más idóneas a la hora de decidir un método adecuado de estudio de los riesgos psicosociales en función de los puestos laborales que tengamos en una empresa u organización.

3. OBJETIVOS.

3.1. Objetivo general.

A lo largo del estudio vamos a analizar los diferentes métodos que detectan los riesgos psicosociales en el ámbito laboral, y abordad las principales soluciones propuestas por diferentes autores.

3.2. Objetivos específicos.

- Comparar los diferentes métodos que detectan los riesgos psicosociales en el ámbito laboral.
- Realizar una recopilación de los métodos más utilizados por los profesionales de la prevención.



4. METODOLOGÍA.

4.1. Procedimiento metodológico.

4.1.2. Diseño.

Estudio cualitativo, tipo Estudio descriptivo.

4.1.3. Sujeto del estudio.

El sujeto del estudio realizado han sido las diferentes fuentes de información científicas que analizan los factores psicosociales y los métodos de evaluación más utilizados, para la prevención y detección de estos en el ámbito laboral.

4.1.4. Ámbito y Periodo de estudio.

El estudio se ha realizado mediante vía telemática, en el periodo comprendido entre Marzo de 2016 hasta Julio 2016.

4.2. Procedimiento de recogida de datos.

4.2.1. Fuente de información.

Como fuentes de información hemos utilizado los siguientes instrumentos:

- Búsqueda bibliográfica en las siguientes Bases de datos: CUIDEN, PubMed, Scielo, Dialnet, INDEX, Elsevier y páginas web oficiales de distinto tipo de especialidad como, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), Organización Mundial de la Salud (OMS), Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (OSHA), F-PSICO, CoPSoQ-ISTAS 21, PREVENLAB, INERMAP entre otros.

Utilizando los descriptores: Laboral, Psicosocial, Intervención, Riesgos, Ergonomía, Mobbing, Estrés laboral, Síndrome Burnout, Evaluación. Labor, Psychosocial Intervention, Risk, Ergonomics, Mobbing, Job Stress, Burnout Syndrome, Evaluation.

Base de Datos	Artículos
MEDLINE	18
DIALNET	15
INDEX	6
CUIDEN	11
SCIELO	14
PubMed	5
Elsevier	11
Otros	31
Total	111

Tabla 1: Resultados de la búsqueda inicial. Fuente: Elaboración propia.

- También se han revisado otros documentos como manuales, libros especializados, revistas especializadas.

4.4.2. Procedimiento de información.

El estudio fue autorizado por la tutora Dra. María Gómez Olmos y la recogida de datos se realizó a posteriori mediante una revisión de la literatura científica, seleccionando en función de los objetivos y necesidades particulares del estudio.

4.4.3. Procesamiento de los datos.

Los datos han sido analizados y organizados en base a la metodología descriptiva.



5. FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO.

Los factores psicosociales son condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso con el entorno (como expresa la figura 1); que afectan al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras. Los términos “organización del trabajo” y “factores organizativos” son intercambiables en el contexto laboral con “factores psicosociales” para señalar las condiciones de trabajo que conducen al estrés ⁽¹⁰⁾.

Los factores psicosociales pueden favorecer (eustres) o perjudicar la actividad laboral (diestres) y la calidad de vida de las personas. En el primer caso fomentan el desarrollo personal de los individuos, mientras que cuando son desfavorables perjudican su salud y su bienestar. En este caso hablamos de riesgo psicosocial, que es fuente de estrés laboral, o estresor, y que tiene el potencial de causar daño psicológico, físico, o social a los individuos.



Figura 1: Riesgos psicosociales. Fuente: Televideo / Blog en español

La relación entre la organización del trabajo, los factores psicosociales y la salud no parece tan evidente como la que existe entre otros factores de riesgo (los biológicos, por ejemplo) y la salud. Los **efectos adversos de la organización del trabajo son más intangibles e inespecíficos**, se expresan en el individuo como reacciones de estrés-distrés en el trabajo y se manifiestan a través de diversos mecanismos emocionales (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía), cognitivos (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones), conductuales (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia en el trabajo y riesgos innecesarios) y fisiológicos (reacciones neuroendocrinas).

Los trastornos asociados al estrés laboral incluyen un amplio abanico y van desde los situados en la esfera psicosocial a corto plazo, (ansiedad, depresión y trastornos

psicosomáticos) hasta los de la esfera biológica a más largo plazo (infarto agudo, úlceras de estómago o dolor de espalda). Se ha sugerido que el estrés podría afectar las condiciones de salud física y mental, siendo los trastornos más susceptibles aquellos que alterarían los sistemas cardiovascular, respiratorio, gastrointestinal, inmunitario, endocrinológico y muscular, además de la salud mental^{(11), (83), (84), (85), (86)}.

5.1. Factores relacionados con el entorno de trabajo.

Los riesgos psicosociales con origen en la actividad laboral pueden estar ocasionados por un deterioro o disfunción en el ambiente laboral como⁽¹²⁾:

a) Las características de la tarea: cantidad de trabajo, desarrollo de aptitudes, carencia de complejidad, monotonía o repetitividad, automatización, ritmo de trabajo, precisión, responsabilidad, falta de autonomía, prestigio social de la tarea en la empresa, etc.

b) Las características de la organización: variables estructurales (tamaño y diferenciación de unidades, centralización, formalización), definición de competencias, estructura jerárquica, canales de comunicación e información, relaciones interpersonales, procesos de socialización y desarrollo de la carrera, estilo de liderazgo, tamaño, etc.

c) Las características del empleo: diseño del lugar de trabajo, salario, estabilidad en el empleo y condiciones físicas del trabajo.

d) La organización del tiempo de trabajo: duración y tipo de jornada, pausas de trabajo, trabajo en festivos, trabajo a turnos y nocturno, etc.

La percepción de riesgo no se concreta siempre en percepción de riesgo físico, también puede ser riesgo psicológico (por ejemplo: despido, pérdida de estatus, pérdida de prestigio, etc.).

La exposición a este tipo de riesgos no deteriora necesariamente la salud del trabajador, aunque como su nombre indica son una fuente de riesgo, pues si el individuo utiliza unas estrategias de afrontamiento funcionales podrá manejar la situación laboral para eliminar el riesgo, o podrá modificar su comportamiento, sus cogniciones o su emociones para adaptarse a la situación y convivir con ella. Por esto, es importante desarrollar programas de formación en materia de prevención junto a otro tipo de acciones dirigidas a eliminar las fuentes de riesgo. No obstante, y debido a que se ha demostrado que los riesgos psicosociales en el trabajo suelen tener carácter crónico, la exposición a situaciones de riesgo psicosocial supone una tensión psicológica continua para todos los individuos⁽¹²⁾.



Figura 2: Entorno de Trabajo. Fuente: Elaboración propia.

5.2. Condiciones ambientales.

Recordemos que las condiciones ambientales desarrolladas en el Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo. BOE nº 97 23/04/1997⁽¹³⁾, son indispensables en el ambiente laboral.



Imagen 1: Materiales para afrontar las condiciones ambientales. Fuente: Prosecco Conegliano.

En estas condiciones ambientales son fundamentalmente los agentes físicos (ambiente lumínico, deficiente iluminación, ambiente termohigrométrico, humedad, ruido, vibraciones, radiaciones...), los agentes químicos (humo, polvo, vapores, disolventes, desinfectantes...) y los agentes biológicos (hongos, virus, bacterias...) que rodean al trabajador en su lugar de trabajo, y que pueden generar insatisfacción, falta de confort e incluso afectar la salud del trabajador.

Las relaciones recíprocas conducta-entorno quizás sea éste el elemento más importante y definitorio de la psicología ambiental, al menos en cuanto a consenso entre sus miembros. Desde sus inicios, se ha puesto especial énfasis en señalar el ambiente no desde una perspectiva determinista en su influencia sobre la conducta humana, sino proclamando que los efectos entre el ambiente y la conducta se consideran bidireccionales y recíprocos, siendo objeto de estudio de esta disciplina los fenómenos producidos en ambas direcciones. Es decir, la psicología ambiental se ocupa de analizar tanto los efectos del ambiente sobre la conducta como aquellos otros producidos por la conducta sobre el ambiente.

Si bien inicialmente los psicólogos ambientales focalizaron su atención en el comportamiento humano en entornos construidos (ciudad, espacio público, vivienda, espacios institucionales, etc.), la evolución de los problemas o las temáticas de nuestra sociedad hacia los espacios naturales han ido dirigiendo la disciplina en lo que se ha llamado "*De la Psicología de la Arquitectura a la Psicología Ambiental Verde*". Así, sin olvidar las temáticas relacionadas con el espacio construido se ha ampliado el radio de atención a otro tipo de cuestiones más relacionadas con espacios naturales, recursos naturales o comportamiento proambiental ⁽¹⁴⁾.

5.3. Diseño del puesto de trabajo.

Es una ciencia nacida durante la II Guerra Mundial, a partir de la necesidad de optimizar el trabajo de los pilotos aéreos con poca o ninguna experiencia para adaptarse en un tiempo record al hábitat de una cabina de mando que exigía un esfuerzo de veteranos.

La palabra ergonomía proviene de dos términos griegos; ἔργον (ergon, 'trabajo') y νόμος (nomos, 'ley'), el término denota la ciencia del trabajo. La finalidad de esta ciencia sería la de unificar una serie de materiales que facilitan la comodidad de la persona en posición de descanso, y evitan el esfuerzo extra en la ejecución de un trabajo.

Para realizar un análisis ergonómico es necesario analizar distintos aspectos relativos al ser humano y a su entorno ⁽¹⁵⁾. En la relación que se establece entre un individuo y el trabajo que desarrolla, incluyen tanto factores psicológicos como sociológicos y fisiológicos, que inciden considerablemente en la satisfacción o insatisfacción individual con el trabajo. Por ello para diseñar un puesto de trabajo es necesario tener en cuenta determinadas recomendaciones ergonómicas, como, por ejemplo, las dimensiones corporales del trabajador o el gasto energético y esfuerzos que precisa la

actividad laboral a desempeñar, de forma que resulte rápido y eficaz para la empresa, pero seguro y confortable para el trabajador⁽¹⁶⁾.

Desde el punto de vista ergonómico, el desarrollo del diseño físico del puesto de trabajo se basa en el principio de adecuar del espacio físico de trabajo a los requerimientos cinético-operacionales de las personas que los ocupan. O dicho de otra manera, acoplar o adaptar la tarea, al movimiento muscular y la forma de trabajo del operario que la desempeña. Para eso es imprescindible, conocer las características antropométricas y biomecánicas de las personas, así como las particularidades del espacio de trabajo en su aspecto físico, incluyendo equipos de trabajo, maquinaria, planos de trabajo, herramientas, señalización, etc.

La Ergonomía debe adaptar el puesto de trabajo a la medida del hombre, mediante el correcto diseño, físico y no físico del mismo. Se deben considerar las dimensiones de los segmentos corporales del grupo de operarios que debe intervenir, considerando alcances, tiempos de reacción, esfuerzos, momentos, cadencias, etc. Pero hay que tener en cuenta y admitir, que en un gran número de ocasiones, las variables individuales son imprevisibles⁽¹⁵⁾.

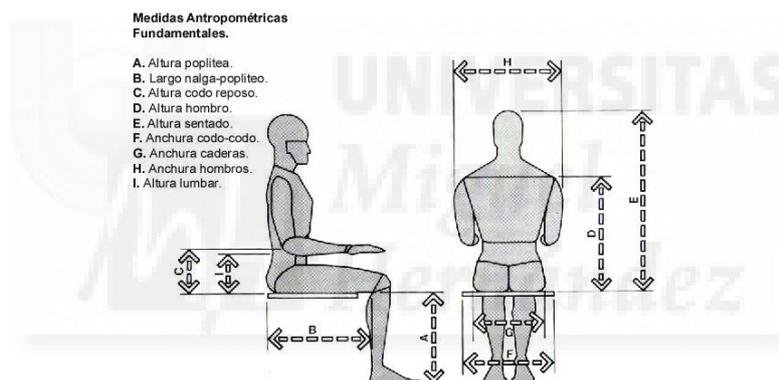


Figura 3: Medidas antropométricas en ergonomía. Fuente: trabajoyprevencion.jcyl.es

A veces, el colectivo de trabajadores que pertenecen a una organización es el que hay, y puede ser distinto de la población de usuarios para quien generalmente se diseña. También es cierto que el ser humano, tiene una gran ventaja al respecto. Como especie, tenemos una gran capacidad de adaptación y la posibilidad de transformar nuestros hábitos y conductas, siempre y cuando quiera el individuo y además se le enseñe cómo, por supuesto. Por tanto, esas limitaciones a las que hacemos referencia, pueden llegar a superarse mediante las acciones formativas, de entrenamiento y de simulación de situaciones adecuadas⁽¹⁷⁾.

6. FACTORES RELACIONADOS CON LAS TAREAS Y LAS FUNCIONES.

Los factores relacionados con las tareas y las funciones, como hemos mencionado anteriormente, dependen de factores físicos, químicos, mecánicos, biológicos, psicológicos, etc., riesgos que derivados de los cambios producidos en el mercado de trabajo, las nuevas estructuras y formas de organización que han generado una importante problemática en el ámbito laboral.

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales define las condiciones de trabajo como: "*cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud del trabajador*"⁽¹⁸⁾.

Dentro de dichas condiciones, son habitualmente los factores psicosociales del trabajo los que determinan la presencia o no de posibles riesgos psicosociales y por tanto, los que se relacionan en mayor medida con posibles problemas de salud mental, tales como ritmo de trabajo, monotonía, iniciativa, carga de trabajo, responsabilidad y desempeño de rol.

6.1. Ritmo de trabajo.

El ritmo de trabajo trata del tiempo requerido para la realización del trabajo y puede estar determinado por los plazos ajustados, por la exigencia de rapidez en las tareas, por la recuperación de retrasos, por la velocidad automática de una máquina, por la competitividad entre compañeros, por las normas de producción, por la cantidad de trabajo a realizar, por el control jerárquico directo con presiones de tiempo, etc.

En los trabajos en cadena, el ritmo está definido por la necesidad del trabajador de seguir una cadencia que le es impuesta. Este tipo de trabajo es problemático porque elimina totalmente la posibilidad de autorregulación del trabajador, ya que hace trabajar a todos de la misma manera y al mismo ritmo, y debido a las diferencias individuales, las posibilidades de adaptación a este sistema de trabajo son dispares.

Para los trabajos considerados como no repetitivos, el ritmo resulta de la exigencia de lograr un cierto rendimiento en un período de tiempo dado.

Pero además, hay que tener en cuenta que el tiempo que se requiere para realizar una tarea varía según las condiciones y capacidad del trabajador y también para un mismo trabajador, según su estado de fatiga, etc.

El trabajador debe realizar sus tareas a un ritmo adecuado, que le permita la recuperación física y psíquica, mediante pausas y descansos, ya que, desde un punto de vista ergonómico, el ritmo de trabajo debe posibilitar trabajar durante toda la jornada laboral sin que la incidencia de la fatiga sea importante⁽¹⁹⁾.

6.2. Monotonía / Repetitividad.

La monotonía laboral puede darse por la repetición de secuencias muy cortas y repetitivas de trabajo y repercutir en los factores de riesgo en el trabajo. Un ejemplo claro para este tipo de factor de riesgo es el trabajo en cadena o cuando las condiciones del entorno son iguales o con pocas variaciones. Los procesos que requieren prestar una atención elevada y son monótonos suelen crear problemas de origen psicosocial. Es mucho más difícil para una persona mantener la atención cuando la tarea no es atractiva o estimulante. Para este tipo de trabajos es aconsejable proporcionar capacidad de intervención a la persona para evitar esa monotonía como uno de los factores de riesgo en el trabajo.

Los ciclos cortos de tareas crean mayor monotonía en el trabajo que los largos al repetir más veces un número menor de tareas. Cuantas más tareas distintas debamos desempeñar, más fácil será que nuestro trabajo nos parezca atractivo. Los trastornos más comunes derivados de la monotonía laboral son la depresión y el síndrome de estar quemado. Estos trastornos se producen por una despersonalización del trabajador⁽²⁰⁾.

Por ejemplo un estudio de las condiciones de trabajo vs. Ausentismo-enfermedad en el trabajo de enfermería, relacionaba las condiciones de trabajo con los riesgos provenientes de esa dinámica. De este modo, las largas jornadas de trabajo, los turnos desgastantes, la multiplicidad de funciones, la repetitividad y la monotonía, el ritmo excesivo de trabajo, la ansiedad, los esfuerzos físicos, las posiciones incómodas y la separación del trabajo intelectual y el manual, desencadenaban accidentes y enfermedades⁽²¹⁾.

6.3. Iniciativa / Autonomía.

La autonomía es el grado en que el trabajador puede planificar su trabajo y determinar los procedimientos para desarrollarlo. Es decir, tiene autonomía el trabajador que influye sobre el método de trabajo, el ritmo, las secuencias de las operaciones y el control de los resultados, ya que el trabajador debe poder tener la iniciativa para organizar su trabajo, regulando su ritmo, determinando el orden y la forma de realizar las tareas. Se considera que a más autonomía y responsabilidad en el trabajo mayor es la probabilidad de que el trabajador perciba que tiene control sobre el mismo, ya que el control viene dado por el grado de iniciativa, autonomía y responsabilidad. Se ha observado una relación positiva entre el grado de control que el trabajador tiene sobre su propio trabajo y la satisfacción laboral⁽²³⁾.

Pero, tanto la falta de control como el excesivo control pueden producir secuelas psíquicas y somáticas negativas⁽²²⁾.

El trabajador tiene que tener la posibilidad de tomar decisiones con respecto a las tareas que realiza y ha de tener autonomía tanto para poder modificar el orden de las distintas operaciones y variar de tarea, como para decidir el tiempo que dedica a cada una de ellas, ya que constituye un factor de satisfacción. En el caso contrario, se puede llegar a una total dependencia tecnológica, a la eliminación total de la iniciativa e incluso a una

invasión de la intimidad del trabajador, cuando el control por el sistema se hace exhaustivo⁽²³⁾.

Cuando el empleado carece de la facultad para tomar decisiones o planificar tareas, disfruta de muy poco margen para establecer u ordenar la forma o método para realizarlas si las conoce, habida cuenta la presencia de una estricta supervisión, o no tiene una mínima libertad para establecer los tiempos de trabajo y descanso (ritmo, elección de turnos, horarios flexibles...)⁽²⁴⁾.

Aparece así otro importante factor de riesgo psicosocial a situar en que el individuo se vea acoplejado al realizar sus tareas, sin poder decidir sobre el modo o la forma de ejecutarlas, poniendo en práctica sus conocimientos profesionales⁽²⁵⁾.

Ciertamente todo es cuestión de niveles, y por eso factores como el exceso de demanda, si ligado a la autonomía, provocará un estrés positivo, motivado y realizado (abogados, ingenieros, directivos, periodistas o médicos) y, sin ella, adquirirá un sesgo negativo; también aparece relacionado obviamente con la tensión en el trabajo, más difícil de implantar en aquellas actividades donde es alta (operarios sujetos al ritmo de las máquinas, montadores, cortadores, manipuladores de cargas...) que en cuanto otras que presentan una dimensión, a priori, baja (por ejemplo, profesores de Universidad o empleados de reparaciones o instalaciones)⁽²⁶⁾.

Además de elementos tales como el exceso de burocracia (“burocracia preformalizada”) o la falta de reconocimiento de los resultados, reforzando o recompensando los logros, resultan ser fundamentales: el primero, al constituir un obstáculo evidente por motivos de la intervención “obsesiva” de elementos interpuestos siempre justificados; el segundo, en cuanto se siente una falta de reciprocidad derivada de percibir que se da menos de lo que se recibe, que más que personas son objetos, pues sólo importa su esfuerzo, lo cual puede mostrarse en cambios no deseados, falta de perspectivas de promoción o realización de tareas por debajo de su capacidad, pero, sobre todo, ausencia de estabilidad laboral (como “estresores económicos”), apreciada como una situación contingente que depende sólo del “mercado” o de normas actuales sobre condiciones de trabajo, valores, etc.; en definitiva, de constituir “solo un instrumento a corto plazo”⁽²⁷⁾.

El intento de conseguir mayor autonomía a partir de una ampliación de tareas (incluso una asignación de unidades completas de trabajo) se debe contar con la cautela que ésta puede llevar a otros problemas similares desde un punto de vista cualitativo, a riesgo de pasar de la escasez - falta de autonomía - al exceso - estrés o carga mental; al igual que ocurre con la rotación destinada a conseguir un personal polivalente e intercambiable, pues puede conducir a un deterioro de las relaciones sociales debido a la interposición de intereses personales derivados del cambio periódico de puestos ordenado a conseguir una mayor realización del trabajador⁽²⁸⁾.

6.4. Carga de trabajo.

La carga de trabajo es el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se somete al trabajador a lo largo de su jornada laboral. De manera que la carga de trabajo, tanto física como mental, es un factor de riesgo presente en muchas actividades laborales.



Imagen 2: Juzgado madrileño. Fuente: ABC.es

La ejecución de un trabajo implica el desarrollo de unas operaciones motoras y unas operaciones cognitivas. El grado de movilización que el individuo debe realizar para ejecutar la tarea, los mecanismos físicos y mentales que debe poner en juego determinará la carga de trabajo.

La ejecución de un trabajo cubre un doble fin: por una parte conseguir los objetivos de producción; por otra, desarrollar el potencial del trabajador. Es decir, que, a partir de la realización de la tarea, el individuo puede desarrollar sus capacidades. En estos términos no suele hablarse del trabajo como una "carga". Normalmente este concepto tiene una connotación negativa y se refiere a la incapacidad o dificultad de respuesta en un momento dado; es decir, cuando las exigencias de la tarea sobrepasan las capacidades del trabajo. En este sentido la carga de trabajo viene determinada por la interacción entre⁽²⁹⁾:

- a) El nivel de exigencia de la tarea (esfuerzo requerido, ritmo, condiciones ambientales...).
- b) El grado de movilización del sujeto, el esfuerzo que debe realizarse para llevar a cabo la tarea. Determinado por las características individuales (edad, formación, experiencia, fatiga...).

Distinguiremos entre carga física y carga mental:

1. Carga física.

La carga física constituye un elemento fundamental, ya que es uno de los mayores males que afectan a los trabajadores y la causa más frecuente de baja por enfermedad en cualquier sector laboral.

Hablamos de carga física cuando se trata de un trabajo muscular, y lo definimos como “el conjunto de requerimientos físicos a los que se ve sometida la persona a lo largo de su jornada laboral”⁽³⁰⁾. Los requerimientos de los que hablamos, pueden suponer un riesgo para los trabajadores; por lo que nos encontramos con los riesgos derivados de la carga física⁽³¹⁾:

- Los esfuerzos físicos
- Las posturas de trabajo
- La manipulación manual de cargas.

En primer lugar hablaremos de los **esfuerzos físicos**; estos esfuerzos se realizan cuando se desarrolla una actividad muscular. A su vez estos riesgos pueden ser estáticos y dinámicos.

Son considerados estáticos cuando es un esfuerzo sostenido, en el que los músculos se mantienen contraídos durante un cierto periodo de tiempo. Por ejemplo, estar de pie o en una postura concreta, como sería el caso de un pintor con una pistola de pintura que mantiene durante un cierto tiempo una posición determinada. En este tipo de actividad hay un gran consumo de energía y un aumento del ritmo respiratorio.

Son considerados dinámicos, cuando hay una sucesión periódica de tensiones y relajaciones de los músculos que intervienen en la actividad. Por ejemplo, al andar o mover una carretilla. Este esfuerzo se mide por la energía consumida.

Por lo tanto, en cuanto a la fatiga, en el trabajo estático llegará más rápidamente ya que la contracción muscular es continua y repetida. Al contrario del trabajo dinámico, en el que se suceden contracciones y relajaciones de corta duración, apareciendo la fatiga mucho más tarde⁽³²⁾.

En Ergonomía, se entiende por **postura de trabajo** la posición relativa de los segmentos corporales y no, meramente, si se trabaja de pie o sentado. Las posturas de trabajo son uno de los factores asociados a los trastornos musculoesqueléticos (TME). Su aparición depende de varios aspectos: en primer lugar de lo forzada que sea la postura, pero también, del tiempo que se mantenga de modo continuado, de la frecuencia con que ello se haga, o de la duración de la exposición a posturas similares a lo largo de la jornada.

Estas posturas contribuyen a que nuestro trabajo sea más desagradable y pueden contribuir a que aparezca más fácilmente el cansancio y la fatiga y que esto se agrave a largo plazo.

Entendemos por **manipulación manual** de cargas cualquier operación de transporte o sujeción de una carga por parte de uno o varios trabajadores, como el levantamiento, la colocación, el empuje, la tracción o el desplazamiento.

En este caso, hay que recordar que en 1990 se aprobó la Directiva 90/269/CEE en donde se trató y legisló todo lo relativo a los riesgos que suponían para los trabajadores la manipulación de cargas, en particular, se desarrolló los riesgos y medidas preventivas para evitar lesiones dorsolumbares.

Esta Directiva se traspuso al ordenamiento español por el Real Decreto 487/1997, de 14 de Abril y en ella se definen unos criterios y unas medidas muy efectivas para conseguir evitar y prevenir dolores de espalda e incluso lesiones más graves.

Debemos citar que las lesiones derivadas de los trabajos de manipulación de cargas están reconocidas hoy en día como una de las causas principales del absentismo laboral.

Comentamos a continuación las recomendaciones genéricas que se extraen de dicha Directiva⁽³³⁾:

- Combinar los esfuerzos estáticos y dinámicos en el desarrollo de las tareas, para que el consumo de energía y el aumento del ritmo cardiaco se mantenga dentro de unos valores razonables.
- Combinar y alternar la postura de trabajo de pie con otras posturas como la de sentado o que impliquen movimiento.
- Situar dentro del campo eficaz de trabajo del operario los elementos de accionamiento, mando y control.
- Calcular la carga cuando su manipulación tenga que ser manual, valorar factores como la forma de la carga, la frecuencia de manipulación, las distancias a recorrer y las características personales de los trabajadores. Y en cualquier caso, no superar los 25 Kg. de peso, a ser posible.

2. Carga mental

La Carga Mental de Trabajo es un tema de estudio que la Asociación Internacional de Ergonomía (IEA) incluye dentro del área de la Ergonomía Cognitiva⁽³⁴⁾.

La carga mental está determinada por la cantidad y el tipo de información que debe tratarse en un puesto de trabajo, o lo que es lo mismo, el grado de procesamiento de información que realiza una persona para desarrollar su tarea.

Un trabajo intelectual implica que el cerebro recibe unos estímulos a los que debe dar respuesta, lo que supone una actividad cognitiva.

Los factores que inciden en la carga mental más destacados son⁽³⁵⁾:

- La cantidad de información que se recibe.

- La complejidad de la respuesta que se exige.
- El tiempo en que se ha de responder.
- Las capacidades individuales.
- El salario.
- Las malas relaciones laborales.
- Los trabajos de poco contenido.

El trabajo, normalmente conlleva la recogida e integración rápida de mucha información, con el fin de emitir en cada momento la respuesta más adecuada a las exigencias de la tarea.

Un factor de gran influencia en la carga mental es el horario de trabajo, influyendo en gran medida, sobre todo el trabajo a turnos y nocturno.

6.5. Nivel de responsabilidad.

Los trabajadores, sus jefes y las empresas comparten responsabilidades en la planificación del desarrollo profesional.

Las responsabilidades es como un contrato psicológico, que hace referencia a las expectativas que empresarios y trabajadores tiene unos de otros, y suele poner énfasis en la obligación de las empresas de proporcionar empleo continuado y oportunidades de progreso, si los trabajadores permanecen en la compañía y mantienen un alto nivel de rendimiento laboral. Sin embargo, los retos tecnológicos, estructurales y competitivos han provocado un cambio en el contrato psicológico entre trabajadores y empresas. Las compañías no son capaces de ofrecer seguridad laboral y oportunidades de desarrollo y los empleados están más interesados en trabajos que supongan desafío, variedad y posibilidad de ser creativos; siguen interesados en la seguridad laboral, aunque son conscientes de que el empleo “depor vida” en una empresa no es algo realista.

Los nuevos contratos psicológicos indican que las personas pueden incrementar el valor que representan para su empresario (y aumentar sus oportunidades de empleo) asumiendo responsabilidad en la planificación de la carrera profesional. Las empresas con sistemas de planificación profesional bien desarrollados esperan que los trabajadores se responsabilicen de su propia planificación de carrera. Sin importar lo sofisticado que sea el sistema de planificación profesional de la empresa, los trabajadores deben emprender varias acciones de planificación de carrera⁽³⁶⁾:

- Tomar la iniciativa de solicitar el feedback de directivos y compañeros, acerca de sus fortalezas y debilidades.
- Identificar su etapa de desarrollo profesional y sus necesidades de progreso.
- Obtener información sobre oportunidades de aprendizaje (responsabilidad en tareas de venta, diseño del producto, administrativas, etc.).

- Interactuar con trabajadores de diferentes grupos de trabajo dentro y fuera de la empresa (asociaciones profesionales, sindicatos).

6.6. Desempeño de rol.

En Rol en psicología social se considera que el rol es la personalidad pública de cada individuo, vale decir, el papel más o menos predecible que asume con el objeto de amoldarse a la sociedad de la que forma parte⁽³⁷⁾.

Se ha comprobado que el desempeño del rol y la influencia negativa que ejercen la incompetencia del rol y los estresores vinculados al mismo (sobrecarga de rol, ambigüedad de rol y conflicto de rol) se relacionan significativamente con la satisfacción laboral. Considerando a este factor como el resultado de la personalidad y las características del rol, junto con su relación con las restricciones y demandas específicas que se le imponen (tanto por las otras personas como por las organizaciones), este factor aparece como una pieza clave del ajuste de la persona al puesto y a la organización, así como de la satisfacción laboral que el empleado puede obtener en el desempeño de sus funciones.

Esta relación se complejiza aún más si se considera que la previsibilidad de cómo un rol debe ser llevado a cabo está influida por la pertenencia del empleado a distintos grupos que también envían mensajes sobre su rol, los cuales pueden influir en su comportamiento. Estos grupos, que pueden incluir sistemas informales de apoyo formal y grupos externos a la organización, hacen que los empleados intenten responder a las diversas expectativas, lo que da lugar a que la relación entre los comportamientos emergentes sea compleja y que estos no siempre estén dirigidos hacia el logro de los objetivos de la organización que los emplea⁽³⁸⁾.

Y por el contrario se ha afirmado que el conflicto de rol presenta relaciones significativas de signo positivo con tensión laboral, ansiedad, depresión relacionada con el trabajo, síntomas neuróticos, quejas somáticas, fatiga, hipertensión, niveles elevados de colesterol, obesidad y enfermedades coronarias; y presenta relaciones significativas de signo negativo con satisfacción laboral, implicación en el trabajo, desempeño, compromiso organizacional, participación y autoestima.

La ambigüedad de rol relaciona con tensión, ansiedad, agotamiento emocional, depresión, fatiga, quejas somáticas, propensión a abandonar la organización y sentimientos de resentimiento. Y se relaciona negativamente con satisfacción laboral, sentimientos de competencia, implicación en el trabajo, autoestima, autoconfianza, calidad en la toma de decisiones y participación. Y tanto el conflicto de rol como la ambigüedad de rol se han relacionado con la insatisfacción laboral⁽³⁹⁾.

6.7. Tipos de roles.

El número de tipologías de personalidades que pueden tener los integrantes de un equipo es mayor que el de los roles que se suelen asumir en ese contexto. Podemos identificar dos grandes patrones de conducta anteriormente mencionados: los roles positivos y los negativos.

Roles positivos⁽⁴⁰⁾:

- Aclarador: vuelve a enunciar una cuestión o una solución con fines de esclarecimiento, sintetiza después la discusión.
- Interrogador: formula preguntas, busca orientación, solicita informaciones o repeticiones para sí o para el grupo.
- Opinante: aporta creencias u opiniones sobre algún tema en cuestión y de su propia experiencia para ilustrar lo que se está tratando.
- Informador: informa a los miembros del grupo, poniéndolos al día.
- Alentador: fortalece el yo o el status del grupo; es amistoso y cordial.
- Armonizador: está de acuerdo con el grupo, concilia emociones opuestas, comprende, cumple, acepta, y no es agresivo.
- Reductor de tensiones: ayuda al grupo, haciendo chistes, o con ocurrencias en los momentos oportunos, reduciendo las tensiones.
- Activador: impulsa el grupo hacia la adopción de decisiones, insiste en el cumplimiento del programa e índice a la acción.
- Iniciador: sugiere procedimientos, problemas o temas de discusión; propone soluciones alternativas. Es el hombre de las ideas.

Roles negativos⁽⁴⁰⁾:

- Oscuro y complicado: quiere cooperar pero lo hace todo de manera complicada.
- Agresor: lucha por su posición, se jacta, critica o censura a los demás, trata de llamar la atención, demuestra hostilidad hacia el individuo o el grupo.
- Dominador: interrumpe, se embarca en largos monólogos, es súper afirmativo y dogmático, trata de dirigir al grupo, es autocrítico.
- Negativista: rechaza ideas, adopta una actitud negativa respecto a las cuestiones, discute en momentos inoportunos, es pesimista y se niega a cooperar (bloqueador).
- Desertor: se retrae de alguna manera, es indiferente, se siente apartado, es excesivamente formal, sueña con los ojos abiertos, garabatea en sus papeles, cuchichea con los otros, se aparta del tema o habla de su propia experiencia sin que está esté relacionada con la discusión del grupo.
- Tímido y callado: no habla, se encuentra inhibido.

- Bromista: lo toma todo a la broma, los chistes y gracias no animan, sino que apartan al grupo de la tarea.

Cuando no tenemos claro como realizar nuestras tareas, cuando las tenemos que hacer o como se van a juzgar, bien por problemas de comunicación, por parte de definición del papel o por la forma de realizarlo nosotros, nos encontramos ante una situación de ambigüedad de rol. Es decir cuando se envían expectativas con información insuficiente se produce esta ambigüedad de rol. Se suele manifestar en que dudamos sobre lo que tenemos qué hacer, cómo se va a valorar y qué consecuencias tendrá tanto en la evaluación de desempeño como con los compañeros y jefes, no tenemos clara la política de la empresa y no conocemos nuestros derechos.

Una vez evaluadas y constatadas, por parte del sujeto, las dificultades o imposibilidad de afrontar esas situaciones aparecen las experiencias subjetivas de estrés de rol⁽⁴¹⁾:

- Conflicto de rol: Presenta relaciones significativas de signo positivo con la tensión laboral, ansiedad, depresión relacionada con el trabajo, síntomas neuróticos, quejas somáticas, fatiga, hipertensión, niveles elevados de colesterol, obesidad e incidencia de enfermedades coronarias. Presenta relaciones significativas de signo negativo con la satisfacción laboral, la implicación para el trabajo, el desempeño, el compromiso organizacional, la participación y la autoestima.
- Ambigüedad de rol: Se han identificado una serie de relaciones positivas que se solapan con las del conflicto: tensión, ansiedad, agotamiento emocional, depresión, fatiga, quejas somáticas, propensión a abandonar la organización y sentimientos de resentimiento. Algo similar ocurre con las relaciones negativas y significativas: satisfacción laboral, sentimientos de competencia, implicación en el trabajo, autoestima, autoconfianza, calidad en la toma de decisiones y participación.
- Sobrecarga del rol: Se produce cuando la cantidad de trabajo (sobrecarga cuantitativa) y cuando la complejidad de la tarea o altas demandas intelectuales (sobrecarga cualitativa) son excesivas y están por encima de la capacidad del trabajador para responder a esa tarea.

La influencia en la organización de estas variables es importante que se reduzcan al mínimo sino se pueden eliminar, dado que muchas veces son simplemente un problema de comunicación.

En consecuencia el conflicto y la ambigüedad de rol son un estresor con consecuencias importantes para la organización, puesto que alteran significativamente el funcionamiento interno y el bienestar del operador. Pese a que generalmente la apreciación del estrés tiene un carácter subjetivo deberían adoptarse medidas para prevenirlos puesto que muchas veces son sencillas de aplicar⁽⁴²⁾.

7. FACTORES RELACIONADOS CON LA ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO.

El concepto de factores psicosociales en el trabajo es relativamente reciente y probablemente se origina en el último cuarto de siglo pasado. Es a partir de entonces cuando, de forma muy escasa, se comienza a hablar de ellos. Una de las primeras referencias oficiales al tema aparece en 1984 en el trabajo "Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control" en un documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Desde el primer momento de su formulación se insiste en la importancia de sus efectos reales, en la dificultad de su formulación objetiva y en su complejidad. De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT). "Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos"⁽⁴³⁾.

Las primeras listas de riesgos psicosociales publicada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), son amplias y abarcan gran cantidad de aspectos: la sobrecarga en el trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas de las relaciones laborales y el trabajo por turnos . **Llama la atención que la práctica totalidad del listado siga siendo actual**⁽⁴⁴⁾.

A partir de entonces, el concepto de **factores psicosociales laborales y los riesgos psicosociales laborales se asocian y tienden a intercambiarse** tal como expone la tercera edición de la Enciclopedia de la Seguridad y La Salud en el Trabajo.

Ambos expresan la importancia que tienen los factores sociales en la conducta y en la salud de los trabajadores, positiva y negativamente⁽⁴⁵⁾.

Lamentablemente, se ha insistido, de hecho, mucho más en los factores psicosociales negativos que en los positivos, en los riesgos que en el desarrollo, cuando los factores psicosociales u organizacionales pueden tener tanto repercusiones negativas como positivas. La perspectiva legal, que puede ser obvia, parece que debe centrarse en la evitación del daño, en la obligación de no causar lesiones a la salud del trabajador, pero la perspectiva conceptual y organizacional debería haber atendido tanto a las repercusiones negativas como a las positivas. Es probable que el desarrollo de una perspectiva positiva de los factores psicosociales laborales hubiera facilitado pensar el gasto como inversión y desarrollo de la seguridad y salud laboral, favoreciendo el desarrollo de organizaciones saludables⁽⁴⁶⁾.

En este sentido, como anteriormente me he referido, parece que debería diferenciarse entre los factores psicosociales y los factores psicosociales de riesgo. Los primeros son descriptivos, aluden a la estructura organizacional, a las condiciones psicosociales del trabajo como la cultura corporativa, el clima laboral, el estilo de liderazgo o el diseño del puesto de trabajo, factores que como tales pueden ser positivos o negativos, los segundos son predictivos, se refieren a las condiciones organizacionales cuando tienen

una probabilidad de tener efectos lesivos sobre la salud de los trabajadores, cuando son elementos con probabilidad de afectar negativamente la salud y el bienestar del trabajador, cuando actúan como factores desencadenantes de la tensión y el estrés laboral⁽⁴⁷⁾.

DIFERENCIAS COCEPTUALES



Figura 4: Conceptos diferentes. Fuente: Elaboración Propia.

Desde esta perspectiva, los factores psicosociales de riesgo son factores probables de daño a la salud, son negativos y son factores reales de riesgo que amenazan la salud de los trabajadores y que pueden afectar tanto a la salud física como a la psicológica⁽⁴⁸⁾.

Son factores de estrés que pueden alterar y desequilibrar los recursos y las capacidades de la persona para manejar y responder al flujo de la actividad derivada del trabajo⁽⁴⁹⁾.

Los factores a tener en cuenta como posibles riesgos organizacionales por tiempo de trabajo ya que una adecuada o inadecuada organización, planificación y distribución del tiempo de trabajo puede incidir positiva o negativamente en el desempeño de la actividad del trabajador, repercutiendo directa e indirectamente en él, en la institución y en su entorno, entre otros son⁽⁵⁰⁾:

- Jornada laboral. Partida, continua, a turnos, introducción de horarios nuevos, horas extraordinarias.

- Pausas de trabajo: Descansos durante la jornada laboral, descansos semanales, días laborables, períodos vacacionales, festivos.
- Características de horario: Restringido, flexible.
- Trabajo nocturno o por turnos: Está relacionado con ciertas repercusiones sobre el trabajador, tanto a nivel fisiológico, como psicológico o emocional.

Estos factores de riesgo de tiempo laboral, entendido como “el período durante el cual el trabajador permanece en el trabajo a disposición del empresario, y en ejercicio de su actividad o de sus funciones”, puede tener importantes repercusiones en la salud de los trabajadores. Como así lo refleja los NTP 502, NTP 455, NTP 310, NTP y 412 de Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT)⁽⁵¹⁾.

8. FACTORES RELACIONADOS CON LA ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO.

Una adecuada o inadecuada organización, planificación y distribución de trabajo pueden incidir positiva o negativamente en el desempeño de la actividad del trabajador, repercutiendo directa e indirectamente tanto en él, como en la institución y en su entorno.

Muchas referencias nos indican que la salud mental en el trabajo está en función del grado en que el resultado del trabajo está bajo control del propio trabajador⁽⁵²⁾.

Para ello, debemos de tener en cuenta qué tipo de factores de la organización estructural, al frente de la empresa, son verdaderamente significativos para el trabajador, por sus características.

8.1. Estilo de mando.

El estilo de mando influye en el clima laboral y en las relaciones entre los trabajadores y entre éstos y los jefes. Y se ha diferenciado en⁽⁵³⁾:

- Estilo autocrático: Basado en el principio de autoridad, por lo que el jefe no informa de los objetivos, sólo da consignas.
- Laissez faire (Dejar hacer): Hay la convicción de que la exigencia de un mínimo esfuerzo asegurará una adecuada situación laboral, y el jefe se inhibe en situaciones conflictivas, y no dirige, no da consignas y deja que el propio grupo se autocontrole.
- Paternalista: Prevalecen los intereses personales sobre las demandas de la organización, y el jefe quiere hacer todo él solo, no valora la iniciativa ajena ni

promueve el liderazgo. Tiende a crear y mantener individuos infantiles, indecisos e inseguros y todos los trabajadores deben recurrir a él para solucionar sus problemas.

- Democrático: Se valora tanto la tarea como al individuo, y el jefe se centra en la tarea de coordinación del grupo, tomando las decisiones de forma conjunta el jefe y el grupo.
- El estilo democrático es el más adecuado para dirigir cualquier organización laboral, porque favorece la participación de los trabajadores; así como la colaboración y el compañerismo, y contribuye a la aparición de una verdadera conciencia de grupo.

8.2. Participación en la toma de decisiones.

La falta de participación de los trabajadores en la toma de decisiones es un factor causante de ansiedad y estrés, en la medida en que su ausencia conlleva a una falta de control del trabajador sobre las condiciones de trabajo. Por tanto, hay que tener en cuenta ⁽⁵⁴⁾:

- Los medios de participación: Si existen o no, buzones, reuniones, delegados, etc., también se ha de tener en cuenta si son adecuados o no.
- La política de incentivos / motivación: Disponer o no de prestaciones sociales, ayudas, plan de pensión, cheque de comida, seguro médico, premios...
- La estabilidad / inseguridad en el empleo: Despidos, contrataciones, rotación de plantilla...

8.3. Comunicación en el trabajo.

El diseño de la organización debe propiciar la comunicación entre los trabajadores en la actividad laboral, y puede ser ⁽⁵⁵⁾:

- Comunicación formal: Sirve para orientar los comportamientos hacia los principios, las normas y las metas de la organización. Pueden establecerse tres tipos:
 - Comunicación vertical ascendente (de los subordinados hacia el jefe): permite conocer los puntos de vista y canalizar las iniciativas de los trabajadores.
 - Comunicación vertical descendente (del jefe hacia los subordinados): facilita el establecimiento de los objetivos y las directrices de la organización.

- Comunicación horizontal (entre compañeros): facilita el apoyo emocional entre los trabajadores y hace posible la coordinación de actividades y la resolución de conflictos.

- Comunicación informal. Favorece el desarrollo de la actividad profesional a través de los contactos entre compañeros, y sirve de válvula de escape a quejas interpersonales, conflictos y frustraciones en el trabajo.

8.4. Relaciones Interpersonales en el trabajo.

Las variables ligadas a las “relaciones interpersonales” (conflictos con superiores o compañeros, apoyo social y reciprocidad) han dado origen a una amplia literatura donde se ha evidenciado su papel en la predicción no sólo de la satisfacción laboral y el bienestar general de los empleados sino también de los resultados organizacionales y el desempeño individual de los trabajadores. De forma más concreta, el apoyo social puede resultar particularmente beneficioso en el lugar de trabajo, a través del intercambio y la movilización de recursos psicosociales de diversa índole (afecto, información, ayuda instrumental, etc.), que ayudan a crear un clima apropiado para llevar a cabo un trabajo de calidad. Su influencia sobre el bienestar puede darse de forma directa, o bien a través de su efecto amortiguador, protegiendo a los empleados de las consecuencias negativas que determinadas condiciones adversas, en especial el estrés ⁽⁵⁶⁾.

8.5. Condiciones de empleo.

Las condiciones de empleo y las posibilidades del trabajador para desarrollar su carrera profesional ejercen un peso específico en la motivación y satisfacción laboral, como ⁽⁵⁷⁾:

- Severidad y probabilidad de la exposición a riesgos o accidentes.
- Movilidad geográfica. Puede motivar o suponer insatisfacción si el trabajador no la desea.
- Situaciones temporales.- Reestructuraciones, fusiones, reducción de plantilla....
- Accesibilidad del lugar de trabajo. La buena comunicación (medios de transporte) al lugar de trabajo es un factor que influye en la satisfacción del trabajador.
- Tipo de contrato. Funcionario, laboral, interino, temporal, indefinido, a tiempo parcial, etc.
- Posibilidad de elección de vacaciones: Libre, limitada, etc.
- Salario. Pagas extras, pago o no de horas extraordinarias, incentivos, etc.

- Desarrollo de Carrera Profesional. Hace referencia a las posibilidades de promoción, a la proyección profesional y a los planes de formación e información dentro de la organización.

9. CONSECUENCIAS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y PATOLOGÍA EN QUE PUEDEN EXPRESARSE.

Según datos de la Agencia Europea, entre los riesgos laborales más importantes en los próximos años para los más de 190 millones de trabajadores de los 27 países europeos, estarán precisamente los factores psicosociales, que pueden conducir a problemas de salud como: **depresión, estrés, ansiedad, problemas de sueño, entre otros**. Hay factores que contribuyen a acentuar dichas enfermedades, como la precariedad en el empleo, la sensación de inseguridad, los horarios irregulares, la intensificación del ritmo de trabajo, la creciente complejidad de tareas, el envejecimiento de la población activa y el trato con las personas⁽⁵⁸⁾.

Cuando las condiciones de trabajo no son las adecuadas, se favorecen los riesgos psicosociales y aparecen alteraciones que podemos encuadrar en estrés laboral, síndrome de burnout o síndrome de quemarse por el trabajo y acoso laboral o mobbing. También, se podría dar un paso más en el diagnóstico diferencial del estrés laboral y señalar como estrés de rol, al producido exclusivamente por la ambigüedad de rol o el conflicto de rol en puestos de trabajo sin contacto directo con personas y por la sobrecarga de rol, como nos hemos referido anteriormente en el apartado 5.7.

Por otro lado, después de las vacaciones y con la reincorporación al trabajo, aparece la rutina, el intenso horario, las necesidades laborales y el afrontar la realidad del trabajo diario, es cuando puede surgir diversa sintomatología. Tras el regreso al trabajo, después de un periodo de vacaciones, se produce la readaptación al trabajo y con ello a menudo aparece el llamado síndrome postvacacional, que se puede valorar como un estado emocional negativo, con sintomatología depresiva y ansiosa, que suele durar entre dos días y dos semanas.

El síndrome postvacacional es, para unos, un proceso de adaptación necesario cuando se entra de nuevo en contacto con el horario laboral; pero para otros, se trata de una enfermedad. Lo más razonable es pensar que el síndrome postvacacional no es una enfermedad, sino un estado de ánimo temporal tras un cambio del ocio a la rutina laboral, y por tanto, no se trata de una sintomatología psicopatológica, sino más bien un cambio dentro de los ciclos de ánimo normales a lo largo de la vida.

Aunque el efecto de la interacción entre la persona y sus condiciones de trabajo no se traduce inmediatamente en alteraciones de la salud, si la situación problemática se cronifica, las consecuencias pueden llegar a expresarse como: trastornos cardiovasculares, trastornos musculoesqueléticos, trastornos respiratorios, trastornos

gastrointestinales, trastornos dermatológicos y como trastornos mentales y del comportamiento⁽⁵⁹⁾.

9.1. Estrés Laboral.

Todo el mundo sufre estrés en multitud de momentos de su vida. En lo que diferimos unas personas de otras es en la mayor o menor magnitud de exposición a factores de riesgo y en el grado de resistencia a ellos. Según Seyle “el estrés es la respuesta fisiológica, psicológica y conductual de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas”⁽⁶⁰⁾.

Según el Diccionario de la Lengua Española, el estrés es la “Situación de un individuo, o de alguno de sus órganos o aparatos, que, por exigir de ellos un rendimiento superior anormal, los pone en riesgo próximo a enfermar”⁽⁶¹⁾.

Según los datos presentados en este documento, la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha estimado que la depresión tiene una carga superior que otros trastornos psiquiátricos como el trastorno bipolar o la esquizofrenia, y mayor que otras enfermedades como el cáncer. La depresión tiene unos importantes costes socioeconómicos. Se estima que en 2010 este trastorno le costó unos 92.000 millones de euros a Europa, de los cuales aproximadamente 54.000 millones (59%), fueron por costes indirectos, como por ejemplo el absentismo laboral⁽⁶²⁾.

Podríamos agrupar la consideración del estrés como un estímulo (estresor), la respuesta ante dicho estímulo (fisiológica o psicológica), la percepción (para que algo sea estresante ha de percibirse como tal), la interacción persona-ambiente y el estudio del impacto de las condiciones de trabajo sobre el bienestar de la salud.

No todo el estrés es negativo, ya que tiene una función adaptativa que prepara al organismo para la acción, de manera que podemos hablar de un estrés positivo, el eutrés, pero cuando tiene un efecto negativo, hablaríamos de distrés.

El estrés laboral se produce cuando las exigencias del trabajo no se adaptan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador o cuando éste no recibe una adecuada compensación. El estrés no es una enfermedad, pero una exposición prolongada al mismo puede reducir la eficacia en el trabajo y causar problemas de salud⁽⁶³⁾.

En cuanto a las fuentes del estrés laboral, provienen tanto del ambiente social como del ambiente físico. Tienen un efecto sobre el psiquismo del individuo y jugarán un papel determinante la interpretación que de los mismos haga dicho individuo⁽⁶⁴⁾.

Los factores psicosociales son condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso con el entorno; que afectan al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras. Los términos “organización del trabajo” y “factores organizativos” son intercambiables en el contexto laboral con “factores psicosociales” para señalar las condiciones de trabajo que conducen al estrés.

Los riesgos psicosociales con origen en la actividad laboral pueden estar ocasionados por un deterioro o disfunción en ⁽⁶³⁾:

- **Las características de la tarea:** cantidad de trabajo, desarrollo de aptitudes, carencia de complejidad, monotonía o repetitividad, automatización, ritmo de trabajo, precisión, responsabilidad, falta de autonomía, prestigio social de la tarea en la empresa, etc.
- **Las características de la organización:** variables estructurales (tamaño y diferenciación de unidades, centralización, formalización), definición de competencias, estructura jerárquica, canales de comunicación e información, relaciones interpersonales, procesos de socialización y desarrollo de la carrera, estilo de liderazgo, tamaño, etc.
- **Las características del empleo:** diseño del lugar de trabajo, salario, estabilidad en el empleo y condiciones físicas del trabajo.
- **La organización del tiempo de trabajo:** duración y tipo de jornada, pausas de trabajo, trabajo en festivos, trabajo a turnos y nocturno, etc.

La percepción de riesgo no se concreta siempre en percepción de riesgo físico, también puede ser riesgo psicológico (por ejemplo: despido, pérdida de estatus, pérdida de prestigio, etc.).

La exposición a este tipo de riesgos no deteriora necesariamente la salud del trabajador, aunque como su nombre indica son una fuente de riesgo, pues si el individuo utiliza unas estrategias de afrontamiento funcionales podrá manejar la situación laboral para eliminar el riesgo, o podrá modificar su comportamiento, sus cogniciones o sus emociones para adaptarse a la situación y convivir con ella. Por esto, es importante desarrollar programas de formación en materia de prevención junto a otro tipo de acciones dirigidas a eliminar las fuentes de riesgo. No obstante, y debido a que se ha demostrado que los riesgos psicosociales en el trabajo suelen tener carácter crónico, la exposición a situaciones de riesgo psicosocial supone una tensión psicológica continua para todos los individuos.

El origen del problema en las situaciones de riesgo psicosocial no está en el individuo, sino que suele estar en el entorno que es de donde provienen dichas situaciones de riesgo debido a un mal diseño y ordenación del trabajo (como nos hemos referido en ergonomía). Esto es, los riesgos psicosociales en el trabajo aparecen porque se generan unas condiciones laborales difíciles de tolerar para la mayoría de los trabajadores. Obviamente, podemos encontrar individuos que presentan unas cualidades personales superiores al resto de sus compañeros, pero no todos los seres humanos somos capaces de batir un récord olímpico. Por ello, es necesario evaluar el entorno e intentar modificarlo para generar unas condiciones de trabajo adecuadas para el “trabajador normal” que debe desempeñar el puesto.

Por este motivo, las condiciones laborales de exposición crónica a riesgos psicosociales van más allá de ser un problema individual, y pueden constituir un verdadero problema de salud pública cuando su tasa de prevalencia e incidencia resulta alta. La promoción de la salud laboral es una estrategia de intervención importante para fomentar la salud de los trabajadores y, consecuentemente, de la población ⁽⁶⁵⁾.

Tampoco debemos olvidar nuevos factores estresantes que han surgido con los cambios en el mundo del trabajo acaecidos en las últimas décadas, han llevado a un incremento en las tasas de prevalencia de algunos riesgos psicosociales. El informe publicado por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo sobre riesgos psicosociales en el trabajo revela que los cambios técnicos u organizativos en el mundo laboral, junto con los cambios socioeconómicos, demográficos y políticos, incluido el fenómeno de la globalización, han dado lugar a la aparición de los denominados riesgos psicosociales emergentes que tienen consecuencias sobre la salud de la población debido a que pueden provocar un mayor estrés laboral, repercutiendo negativamente en la salud y seguridad de los trabajadores.

Un riesgo psicosocial emergente es cualquier riesgo que: a) está causado por nuevos procesos, tecnologías, lugares de trabajo, cambios sociales u organizativos; o b) era un factor conocido, pero se considera como un nuevo riesgo debido a avances científicos o percepciones sociales. Se considera que el riesgo va en aumento cuando: a) el número de situaciones de peligro que producen el riesgo va en aumento; b) la probabilidad de exposición al riesgo aumenta; o c) los efectos sobre la salud de los trabajadores empeoran ⁽⁶⁶⁾.

Estos riesgos han sido agrupados en cinco áreas ⁽⁶⁶⁾:

a) Nuevas formas de contratación laboral, caracterizadas por la aparición de contratos de trabajo más precarios junto con la tendencia a la producción ajustada, y la subcontratación e inseguridad en el puesto de trabajo. Los trabajadores con contratos precarios suelen realizar tareas más peligrosas, en peores condiciones, y recibir menos capacitación. La falta de estabilidad laboral y contractual puede aumentar los niveles de estrés y de ansiedad del trabajador.

b) Envejecimiento de la población laboral activa y retraso en la edad de jubilación, que la hace más vulnerable a la carga mental y emocional.

c) Intensificación del trabajo, caracterizado por la necesidad de manejar cantidades de información, y carga de trabajo cada vez mayores y bajo una mayor presión en el ámbito laboral. Este riesgo está presente sobre todo en los campos muy competitivos en los que los trabajadores pueden temer que su eficiencia y su rendimiento se evalúen con mayor detenimiento y, por ello, tienden a trabajar más horas para finalizar sus tareas. En ocasiones, puede que no reciban una compensación adecuada por ese aumento de la carga laboral, o que no reciban el apoyo social necesario para poder asumir dicha carga. El estrés laboral provocado por el aumento de la carga laboral, junto con las

mayores exigencias sobre un menor número de trabajadores, repercutirían de forma negativa en la salud y la seguridad de los trabajadores

d) Fuertes exigencias emocionales en el trabajo, junto con un incremento del acoso psicológico y de la violencia, en especial en los sectores de la asistencia sanitaria ⁽⁶⁶⁾.

e) Desequilibrio y conflicto entre la vida laboral y personal, debido a la falta de ajuste entre las condiciones de trabajo y la vida privada de las personas. Los empleos precarios, con excesiva carga de trabajo, sumado a horarios laborales variables o impredecibles, sin que se le permita al trabajador ajustarlos a sus necesidades personales; pueden provocar conflictos en la vida profesional y privada del trabajador, con efectos perjudiciales para su salud ⁽⁶⁷⁾.

Hay que señalar que siempre han existido riesgos psicosociales en el trabajo; lo que ha cambiado es la percepción social que existe sobre ellos, que genera una diferencia epidemiológica". Los cambios sociales ocurridos; la nueva ordenación del trabajo; los cambios en los sectores ocupacionales; el cambio de la relación profesional entre los trabajadores y los clientes o usuarios, han contribuido al incremento de este tipo de riesgos, hasta el punto de constituir un problema que, por el número de bajas laborales en las que están implicados, y por las consecuencias que tienen sobre el éxito de una organización merecen ser considerados y tratados por las autoridades que regulan el mundo del trabajo y de la salud ⁽⁶⁶⁾.

9.2. Síndrome de Quemarse por el Trabajo o Síndrome de Burnout.

El término Burnout fue oficializado por la psicóloga social Christina Maslach, en el Congreso Anual de la Asociación americana de Psicología (APA) en 1976 ⁽⁶⁸⁾. Maslach define el Burnout como "un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional (sobre extensión emocional y agotamiento), despersonalización (respuestas negativas, insensibles, y que fueron separados a otros) y baja realización personal (sentimientos de competencia y el rendimiento en el trabajo de uno)" ⁽⁶⁹⁾.

El síndrome Burnout, equivalente a desgaste profesional, supone una respuesta mantenida al estrés laboral en la que las estrategias de afrontamiento puestas en marcha por los individuos ante la percepción de estresores tienen un papel relevante, de manera que éstas pueden ejercer una función facilitadora o inhibidora en la génesis de dicho síndrome. Si este proceso de afrontamiento es el resultado de la percepción, procesamiento y evaluación de una situación como amenazadora se desencadenan reacciones emocionales que ponen en riesgo la seguridad, la autoestima o la estabilidad persona ⁽⁷⁰⁾.

La historia del síndrome Burnout es conocida por varias nomenclaturas, algunas de ellas son: El síndrome de desgaste profesional (SDP), síndrome de estar quemado por el trabajo (SQT), Síndrome de estrés laboral asistencias, Síndrome de desgaste emocional, Estar quedado profesionalmente, y, desgaste psíquico, entre otras.

El síndrome Burnout fue reconocido como riesgo ocupacional para profesionales del área de la salud, educación y, en general, para las profesiones que se centran en la prestación de servicios, ya que existe un contacto directo con las personas a las que se destina la labor que se realiza.

Este síndrome psicológico se caracteriza por síntomas de apatía y no poder dar más de sí mismo en el ámbito emocional y afectivo (agotamiento emocional), desarrollo de sentimientos y actitudes de cinismo y, en general, de carácter negativo hacia las personas destinatarias del trabajo (despersonalización), además de la tendencia a evaluarse negativamente, de manera especial con relación a la habilidad para realizar el trabajo y para relacionarse profesionalmente con las personas a las que atienden (baja realización personal en el trabajo)⁽⁷¹⁾.

A diferencia de un estrés puro, el "Burnout" siempre está asociado a sentimientos de desvalorización y fracaso. El síndrome del "Burnout" se manifiesta bajo unos síntomas específicos, siendo los más habituales ⁽⁷²⁾:

- Psicosomáticos: Cansancio, fatiga crónica, frecuentes dolores de cabeza, malestar general, problemas de sueño, contracturas y algias óseo musculares, úlceras y otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, taquicardia, hipertensión, etc.
- Conductuales: Mala comunicación, ausentismo laboral, abuso de drogas (café, tabaco, alcohol, fármacos, etc.), incapacidad para vivir de forma relajada, superficialidad en el contacto con los demás, aumento de conductas violentas, trastornos en más o en menos del apetito y la ingesta, distanciamiento afectivo de los clientes y compañeros.
- Emocionales: Distanciamiento afectivo como forma de protección del yo, aburrimiento y actitud cínica, impaciencia e irritabilidad, sentimiento de omnipotencia, desorientación, incapacidad de concentración, disminución de la memoria inmediata, baja tolerancia a la frustración, sentimientos depresivos, sentimientos de vacío, agotamiento, fracaso, impotencia, baja autoestima y pobre realización personal.
- Laborales: Detrimento en la capacidad de trabajo, detrimento en la calidad de los servicios que se presta a los clientes, aumento de interacciones hostiles, comunicaciones deficientes, frecuentes conflictos interpersonales en el ámbito del trabajo y dentro de la propia familia.

Las evidencias que afectan al individuo en el inicio de la aparición de la enfermedad, se reconocen en varias etapas y son ⁽⁷²⁾:

- Exceso de trabajo.
- Sobre esfuerzo que lleva a estados de ansiedad y fatiga.
- Desmoralización y pérdida de la ilusión.
- Pérdida de vocación, decepción de los valores hacia los superiores.

9.3. Acoso Laboral o Mobbing.

El mobbing o acoso laboral es un grave problema que afecta a una gran proporción de trabajadores, para los que acudir a su puesto de trabajo acaba resultando una auténtica pesadilla. Estas personas se encuentran a menudo aisladas, humilladas y amenazadas por el acosador (en muchas ocasiones acoso y abuso hacia la mujer) y su grupo de seguidores y no son capaces de encontrar una solución a esta situación. El desconocimiento de esta problemática por gran parte de la sociedad y la ignorancia acerca de su gravedad y consecuencias hacen que las víctimas de este problema no sean creídas por sus familiares y amigos o que se considere que exageran. Otras veces, aun dándose cuenta de la gravedad de la situación, la víctima y sus allegados no saben qué hacer ni a quién acudir⁽⁷³⁾.

En España, se ha dado una variedad terminológica notable para nombrar este fenómeno: mobbing, acoso moral, acoso psicológico, hostigamiento psicológico, psicoterror laboral, maltrato psicológico, violencia psicológica, acoso laboral, acoso social, terrorismo psicológico, etc.

Básicamente, se ha adoptado la conceptualización que H. Leymann realiza y que denomina mobbing. No obstante, entendemos que tanto lo que define al proceso como su desarrollo y posteriores consecuencias encaja mejor en la conceptualización de **Acoso Psicológico en el Trabajo**⁽⁷⁴⁾.

Los factores asociados a la aparición del hostigamiento laboral, según diversas investigaciones, son las prácticas organizacionales en las que se permite el abuso de poder, la existencia de estructuras de la organización poco claras para los empleados, la toma de decisiones organizacionales mal definidas, la insuficiente claridad en los roles, el pobre manejo de los conflictos y las prácticas éticamente cuestionables⁽⁷⁵⁾.

La situación de hostigamiento está enraizada en un ambiente laboral que, en sí mismo, presenta deficiencias de gestión: organización caótica, normatización deficiente en la vigilancia de derechos y deberes de los trabajadores y un reparto de tareas mal jerarquizado. De aquí, que el propio ambiente sea el que favorece la aparición de conductas hostigadoras que bien pueden ser catalogadas de enfermedad institucional.

El ambiente de trabajo puede ser una posible causa de mobbing. Desde una perspectiva organizacional no cabe duda de que la calidad del entorno psicosocial de trabajo parece ser un origen importante de acoso. Una situación laboral que se caracteriza por el conflicto entre funcionarios, un trabajo poco interesante y estimulante, combinados con un clima negativo entre las personas que forman el grupo de trabajo, suelen ocasionar una situación que encierra un alto grado de acoso.

Manifestaciones y las deficiencias más importantes con respecto a la organización del trabajo se dan básicamente por el poco interés, apoyo e incluso ausencia total de relación, lo que ocasiona indefinición, falta de información, etc. La existencia de jerarquías que aumentan enormemente las probabilidades de conflictos de competencias se pueden manifestar en procesos de acoso, al igual que la existencia de líderes

espontáneos cuya autoridad es cuestionada continuamente y la aplicación de políticas de recursos humanos basadas en criterios autoritarios.

Los profundos cambios registrados en la organización del trabajo vienen por lo general asociados a una intensificación del mismo, con el objetivo de conseguir una mayor productividad mediante el aumento de las exigencias impuestas a los trabajadores. Estas transformaciones les afectan negativamente ya que suponen la aparición de nuevos riesgos que no por intangibles son menos peligrosos. Una mala organización del trabajo influye tanto en la salud como en la conducta del trabajador, lo que da lugar a los denominados riesgos psicosociales -entre los que se encuentran los relacionados con la violencia en el lugar de trabajo y, más concretamente, con el acoso psicológico.

De la misma forma, estas condiciones pueden originar un trabajo estresante y competitivo que, sumado a la inseguridad laboral de las prácticas organizacionales actuales, facilitan la competencia y la visión de que los compañeros son enemigos en el momento de conservar un empleo⁽⁷⁶⁾.

La mayoría de los autores coincide en establecer tres tipologías de Mobbing⁽⁷⁷⁾:

- Ascendente: Normalmente, se produce cuando alguien exterior a la empresa se incorpora a ella con un rango laboral superior. Sus métodos no son aceptados por los trabajadores que se encuentran a su cargo y suele porque un trabajador quería obtener ese puesto y no lo ha conseguido. Otra modalidad de mobbing ascendente muy común sucede cuando un trabajador es ascendido a un puesto de responsabilidad donde se le otorga la capacidad de organizar y dirigir a sus antiguos compañeros.
- Horizontal: En el mobbing horizontal un grupo de trabajadores se constituye como un individuo y actúa como un bloque con el fin de conseguir un único objetivo. El ataque se puede dar por problemas personales o bien, porque algunos de los miembros del grupo sencillamente no acepta las pautas de funcionamiento tácitamente o expresamente aceptada por el resto.
- Descendente: La persona que ejerce el poder lo hace a través de desprecios, falsas acusaciones e incluso insultos, que pretende minar el ámbito psicológico del trabajador acosado para destacar frente a sus subordinados, para mantener su posición en la jerarquía laboral o simplemente se trata de una estrategia empresarial cuyo objetivo es deshacerse de una persona forzando el abandono "voluntario" de una persona determinada sin proceder a su despido legal, ya que sin motivo acarrearía un coste económico para la empresa.

Indudablemente las repercusiones de este tipo de situaciones afectan directamente al bienestar mental de la víctima, que se pueden reflejar en aspectos tales como depresión, ansiedad, problemas de concentración, desinterés por el trabajo y otras actividades, la devaluación de la confianza en sí mismo y degradación anímica del trabajador. En casos graves la víctima presenta estrés postraumático severo, similar al que sufren quienes han vivido experiencias de accidentes muy graves o pérdidas importantes, pero también puede derivar en enfermedades y molestias físicas, trastornos músculo-esqueléticos⁽⁷⁸⁾

⁽⁷⁹⁾ y trastornos funcionales, como pueden ser problemas en espalda baja y miembros superiores, o problemas cardiovasculares. En algunos casos el mobbing sobre el trabajador puede inducirlo al suicidio.

La víctima tiende a ser especialmente susceptible a la crítica de los compañeros de trabajo y la sociedad en general, lo que puede llevarle a actuar con desconfianza, buscar aislarse o responder con agresividad.

El mobbing no sólo afecta al empleado, también tiene importantes repercusiones sobre la familia, la empresa y finalmente la sociedad en general. El ambiente familiar de la víctima se ve afectado al generarse conflictos entre los miembros, deteriorando las relaciones interpersonales.

Las repercusiones de los casos de mobbing también afectan a la empresa, ya que el trabajador abusado tiende a redirigir su energía y enfocarla hacia su autoprotección, presentando un bajo rendimiento en su trabajo, falta de concentración que incrementa su nivel de riesgo de accidente y baja calidad de sus productos, inasistencias constantes o de larga duración, falta de motivación, entre otras.

El ambiente laboral y las relaciones interpersonales en el ámbito de trabajo también se ven deterioradas, provocando desánimo e incertidumbre entre todos los trabajadores, haciendo que la víctima de mobbing y varios busquen cambiar de departamento, turno o incluso empresa. En este caso, la pérdida de mano de obra experimentada y calificada son aspectos que resultan difíciles de cuantificar pero finalmente inciden en la productividad, costos y tiempos de producción para la empresa.

Las acciones de hostigamiento contra un trabajador también manchan la reputación y credibilidad de las organizaciones donde se presenta, y en casos extremos, también representa la necesidad de invertir tiempo y recursos en juicios y trámites legales.

En último grado, el mobbing afecta a la sociedad en general por la pérdida de fuerza de trabajo, el aumento de costos de asistencia médica por enfermedades derivadas del estrés ocupacional y pensiones por invalidez ⁽⁷⁸⁾.

9.4. Consecuencias, patologías y prevención de los riesgos psicosociales.

La incidencia de diferentes enfermedades sobre la salud es compleja y puede inducir directamente efectos psicológicos y fisiológicos que alteran la salud (trastornos de ansiedad, del estado de ánimo y psicofisiológicos), aunque también puede incidir de modo indirecto a través de conductas no saludables o estrategias de afrontamiento nocivas como beber alcohol, conductas de riesgo, etc.⁽⁸⁰⁾.

Aunque el efecto de la interacción entre la persona y sus condiciones de trabajo no se traduce inmediatamente en alteraciones de la salud; si la situación problemática se cronifica; las consecuencias pueden llegar a expresarse en trastornos como ^{(81), (82)}:

- Trastornos Cardiovasculares: Las respuestas cardiovasculares al estrés se han relacionado con el desencadenamiento y desarrollo de enfermedades como la hipertensión arterial primaria y la arteriosclerosis.
- Trastornos Musculoesqueléticos: La exposición a factores de riesgo físicos y psicosociales en el trabajo y sus potenciales efectos interactivos pueden provocar ciertas reacciones biológicas capaces de exacerbar los efectos del esfuerzo físico. Es posible que tales reacciones de estrés limiten las defensas y la capacidad de los sistemas orgánicos encargados de reparar el daño musculoesquelético ⁽⁸³⁾.
- Trastornos Respiratorios: Producidos por la ansiedad cuando en el entorno (en este caso el trabajo) nos exige más de lo que podemos asumir ⁽⁸⁴⁾.
- Trastornos Gastrointestinales: Úlcera Péptica, Dispepsia, Colón Irritable, Hiperacidez Gástrica, Trastorno en la Motilidad Intestinal.
- Trastornos Endocrinos: Hipoglucemia, Hipertiroidismo, Hipotiroidismo ⁽⁸⁵⁾.
- Trastornos Dermatológicos: Sensación de picor en la piel, Sudoración Excesiva, Dermatitis, Alopecia.
- Trastornos Mentales y del Comportamiento.- Dolor Crónico, Cefalea, Trastornos de Ansiedad, Trastornos Depresivos, Trastornos del Sueño, Drogodependencia, Trastornos de la Personalidad, Trastorno ObsesivoCompulsivo(TOC) , Trastornos de la Sexualidad⁽⁸⁶⁾.

10. LA INTERVENCIÓN COMO PREVENCIÓN.

La presencia cada vez mayor de los trabajos de servicios en nuestra sociedad requiere nuevas estrategias en el análisis y la prevención de riesgos psicosociales. La importación de los modelos de análisis y prevención de los riesgos que se vienen utilizando en la industria, y que en buena medida se han basado en la higiene y la seguridad, se han mostrado insuficientes y no ofrecen resultados satisfactorios. Es necesario determinar estrategias más adecuadas para una serie de riesgos que tienen con mayor frecuencia un carácter crónico más que agudo y que tienen manifestaciones a largo plazo pero que muestran indicadores de riesgo mucho antes de que sus consecuencias sean realmente dañinas. Ahora bien esos riesgos a la larga tienen unas consecuencias tanto o más nocivas que las que producen los riesgos abordados principalmente desde la higiene y la seguridad.



Figura 5: Evaluación de riesgos. Fuente: Elaboración propia.

Es importante prestar atención a los riesgos psicosociales emergentes en los trabajos de servicios y diseñar sistemas de trabajo que hagan compatible una calidad excelente de servicios a los clientes y la prevención de los riesgos y promoción de la salud de los empleados. El bienestar, la satisfacción y la calidad de vida laboral de los profesionales y empleados es un derecho de los trabajadores que hay que garantizar y preservar. Los retos para las empresas y los psicólogos de la prevención son importantes y apasionantes.

También van siendo positivos los logros y los avances en esta dirección, tanto en la investigación como en la práctica profesional⁽⁸⁷⁾.

10.1. Intervención sobre el Trabajador.

En primer lugar, hay que señalar que una de las tareas necesarias para llevar a cabo una intervención de este tipo, es conseguir el compromiso tanto del trabajador como de los directivos de una empresa; deben ser conscientes de la gravedad del problema y estar persuadidos de la necesidad.

Las **NTP** son guías de buenas prácticas que pueden facilitar al empresario el camino a seguir para afrontar los riesgos psicosociales, al igual que **F-PSICO Factores Psicosociales. Método de evaluación. Versión 3.1**⁽⁸⁸⁾

Sus indicaciones no son obligatorias salvo que estén recogidas en una disposición normativa vigente. A efectos de valorar la pertinencia de **las recomendaciones contenidas en una NTP concreta es conveniente tener en cuenta su fecha de edición.**

Es también una condición previa ineludible para el desarrollo de una intervención, la realización de un diagnóstico de la problemática a la que se ha de responder. Habrá que conocer los factores que están provocando el estrés (tanto los relacionados con la situación laboral como los relacionados con las características de los individuos) y habrá que evaluar la magnitud de sus consecuencias. Las condiciones y las demandas de distintos trabajos y de los diferentes individuos pueden requerir distintas formas y contenidos a la hora de llevar a cabo una intervención concreta⁽⁸⁹⁾.

Afrontamiento del estrés:

Por lo general, para enfrentar el estrés las personas recurren a respuestas cognitivas y comportamentales (proceso conocido como afrontamiento) que mediatizan las relaciones entre la percepción del estrés y la consiguiente adaptación somática y psicológica. La habilidad para manejarsituaciones estresantes depende de los recursos de afrontamiento disponibles.

Lazarus y Folkman (1984) distinguen dos tipos o funciones principales del afrontamiento que generalmente coexisten: el manejo o alteración del suceso que causa el malestar y la regulación de la respuesta emocional que el evento genera. El primero, también llamado afrontamiento de acción directa, está dirigido a la definición del problema y su resolución a través de la búsqueda de soluciones alternativas. Este tipo de afrontamiento posiblemente se utilice con más frecuencia cuando se evalúan las condiciones como susceptibles de ser modificadas. El segundo, conocido como afrontamiento paliativo o de acción indirecta, está orientado a disminuir el grado de trastorno emocional o modificar la percepción de la situación sin cambiarla objetivamente. Del análisis de la bibliografía especializada surge un amplio consenso entre los especialistas en la consideración de estos dos tipos básicos de afrontamiento, conocidos como focalizado en el problema y focalizado en la emoción.

Sin embargo, no hace mucho que Folkman y Moskowitz (2004) señalaron que la distinción entre ambos tipos de estrategias, aunque fue un buen punto de partida, actualmente ya no es suficiente, habida cuenta que estaría enmascarando importantes traslapamientos entre sus categorías. A modo de ejemplo, indican que, así como la estrategia de distanciamiento (la persona reconoce un problema pero hace esfuerzos deliberados por alejarlo de su mente) y la de escape-avoidance (reconocido el problema, la persona intenta evadirse a través de conductas socialmente desajustadas) son agrupadas como estrategias enfocadas en la emoción, hay sustanciales diferencias entre ambas, desde el momento que el distanciamiento es una estrategia adaptativa cuando nada puede hacerse, y, en cambio, la evitación (aun ante el mismo tipo de situación) es usualmente desadaptativa. Tales circunstancias han llevado a Folkman y Moskowitz (2004) a recomendar la profundización de estudios orientados a esclarecer la red nomológica correspondiente al afrontamiento focalizado en la emoción⁽⁹⁰⁾.

Modos / estilos de afrontamiento.

Para ello volver a reseñar que las diferencias individuales: personalidad, género, edad, experiencia, recursos intelectuales, habilidades sociales, influyen directamente en la forma de afrontar el estrés y en los estilos que utilizaremos en consecuencia.

En primer lugar nos guiaríamos por la clasificación de Lazarus y Folkman (1984) que realizan una diferenciación tipológica ya descrita anteriormente⁽⁹¹⁾:

- Estilos de afrontamiento centrados en los problemas: se trata de buscar información, intentar eliminar las causas, es un afrontamiento directo. Por ejemplo estudiar para un examen, aclarar un malentendido, solicitar lo que queremos. El problema radica en el miedo a la confrontación directa y a las consecuencias de ésta.
- Estilos de afrontamiento dirigidos a las emociones: se trata de intentar minimizar las emociones desagradables, regular su manifestación y expresión, ello no implica que solucionemos el problema sino que buscamos la forma de sentirnos mejor. Por ejemplo: “mal de muchos consuelo de pocos”; “podría ser peor, y si hubiera pasado...”, respirar fuerte para relajarnos, apretar los puños. El problema es que las emociones son difíciles de controlar en situaciones de estrés continuado.
- Estilos de afrontamiento valorativos: negación del estresor (“esto no va conmigo”), aceptación (“ya no tiene remedio”), comparación social (“yo por lo menos he conseguido... no como ese que”), redefinición (“lo que realmente está pasando es...”) y análisis lógico (“vamos a analizar lo positivo y negativo de esta situación, buscando alternativas”).

Hay otros autores que incluso hablan de un estilo Preventivo (Wong y Reker, 1984) que es aquel que favorece el propio bienestar y evita la aparición de problemas (ejercicio físico, yoga, relajación, alimentación “sana”, pautas de sueño regulares, gestión eficaz del tiempo, equilibrio tiempo de trabajo - tiempo de ocio).

Dentro de esta variedad de estilos lo que suele ocurrir es que se usen conjuntamente puesto que la suma de sus efectos nos ayudará a reducir el estrés. Es decir, si tengo un trabajo muy complicado, me organizaré la agenda, estableceré prioridades y objetivos a corto plazo (estilo centrado en el problema), a la vez procuraré realizar una actividad física regular y moderar el consumo de tabaco, alcohol, (estilo preventivo), y si aún así la situación me desborda buscaré el apoyo de mis compañeros, amigos y jefes, intentaré tranquilizarme o gritaré y patearé, e introduciré elementos de distracción (estilo de afrontamiento de emociones)⁽⁹²⁾.

Para utilizar estos estilos las personas utilizamos las estrategias de afrontamiento del estrés ("coping") que implican los esfuerzos cognitivos y los conductuales que emplea el sujeto para controlar las situaciones estresantes y reducir o eliminar la experiencia del estrés, las más conocidas son las ocho dimensiones del "Ways of Coping Questionnaire" (Folkman y Lazarus, 1.988)⁽⁹¹⁾ expresada en la Figura 6.

ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

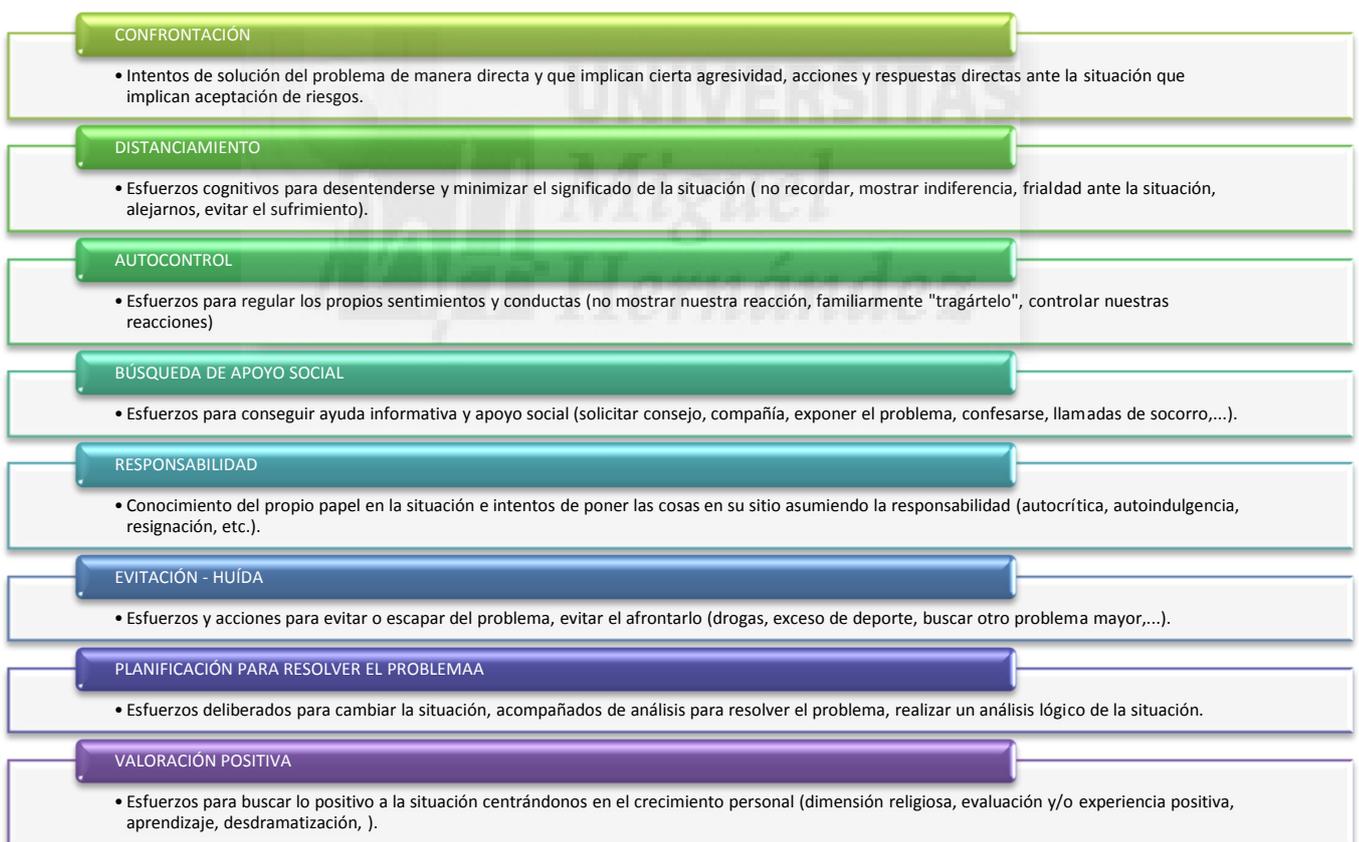


Figura 6: Afrontamiento. Fuente: Elaboración propia.

10.2. Intervención sobre la Organización.

Los factores psicosociales en el trabajo son determinadas condiciones directamente relacionadas con la organización del trabajo, con el contenido del puesto, con las exigencias de la realización de la tarea e incluso con el entorno, que tienen la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras. Cuando estos factores tienen consecuencias perjudiciales para la seguridad, salud (física, psíquica o social) y bienestar de las personas trabajadoras, hablamos de factores de riesgo psicosocial o fuentes de estrés laboral. Son numerosos los estudios que han concluido que los riesgos psicosociales tienen el potencial de causar daño psicológico, físico o social a los individuos y son agentes capaces de deteriorar la salud de las personas durante el desempeño de su trabajo e incluso fuera de él.

Tradicionalmente, la Psicología de la Salud Ocupacional cuyo objetivo es aplicar la Psicología a la mejora de la calidad de vida laboral, además de proteger y promover la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores, se ha centrado desde su inicio en las consecuencias negativas del estrés laboral, inspirado en el modelo médico (Salanova, 2009).

Sin embargo, existe una necesidad creciente de una aproximación "positiva", más novedosa y emergente, que se base en las fortalezas del empleado y del funcionamiento organizacional óptimo y que ofrezca respuestas a demandas emergentes en cuanto a los cambios que están aconteciendo en las sociedades modernas (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

Es en este contexto donde tiene cabida el estudio de las organizaciones saludables, que se pueden definir como aquéllas que realizan esfuerzos sistemáticos, planificados y proactivos para mejorar la salud de los empleados mediante buenas prácticas relacionadas con la mejora de las tareas (por ejemplo, con el diseño y rediseño de puestos), el ambiente social (canales de comunicación abierta, por ejemplo) y la organización (estrategias de conciliación trabajo/vida privada) (Salanova, 2008; Salanova y Schaufeli, 2009). Además, estas organizaciones son saludables porque reúnen una serie de requisitos, tales como los siguientes⁽⁹³⁾:

- La salud tiene un valor estratégico en la organización; la salud de los empleados es un fin en sí misma.
- Consiguen un ambiente físico de trabajo sano y seguro, con menos accidentes laborales de tipo físico, como caídas, contagios de enfermedad, etc.
- Desarrollan a su vez un ambiente social de trabajo inspirador para los empleados, en donde están a gusto y trabajando con los compañeros y sus jefes.
- Hacen que los empleados se sientan vitales y enérgicos (engaged): motivados y fuertemente implicados en su trabajo.
- Establecen buenas relaciones con el entorno organizacional, con una imagen positiva de la organización en su entorno y con responsabilidad social corporativa.

La Organización Mundial de la Salud señala que el Estrés Laboral puede reducirse en la organización, considerando tres niveles de prevención ⁽⁹³⁾:

- Prevención primaria: implica la atención e intervención en aspectos ergonómicos, la descripción de puestos de trabajo y diseño ambiental, y el mejoramiento de la organización y la gestión.
- Prevención secundaria: se focaliza en la formación y capacitación de los trabajadores tanto a nivel individual como organizacional. Las estrategias individuales se orientan a la adquisición de estrategias instrumentales para la solución de problemas (asertividad, manejo del tiempo, entre otros), además de programas dirigidos a estrategias de carácter paliativo enfocadas en la adquisición de destrezas para el manejo de emociones (entrenamiento en relajación, expresión de la ira, manejo de sentimiento de culpa, y otros).
- Prevención terciaria: relacionada con la reducción del estrés laboral mediante el desarrollo de sistemas de gestión más sensibles y con mayor capacidad de respuesta, además de la mejora en la prestación de servicios de salud ocupacional.

Sin agotar las posibilidades, algunos de los temas a considerar son ⁽⁹⁴⁾:

- Mejorar la selección, inducción y promoción del personal.
- Mejorar la descripción de puestos y claridad en los roles profesionales.
- Establecer programas de formación y desarrollo.
- Desarrollar programas de enriquecimiento del trabajo y planes de carrera más innovadores. Descentralizar la toma de decisiones, aumentando la participación y mejorando la supervisión.
- Potenciar el desarrollo de los trabajadores, manteniendo y ampliando sus competencias, aumentando la variedad de habilidades y autonomía.
- Mejorar los sistemas de evaluación del desempeño; los programas de incentivos y beneficios y de motivación y satisfacción laboral.
- Desarrollar sistemas de retribución más equitativos.
- Ofrecer horarios de trabajo flexibles y considerar el teletrabajo.
- Establecer programas de bienestar que incluyan la disminución del estrés en el lugar de trabajo mediante prácticas sanas de gestión; idear políticas de gestión del personal que tengan el propósito directo de mejorar la salud mental en el trabajo; realizar sesiones de información para las juntas directivas de las empresas, en las que se exponga el impacto de la salud mental en el desempeño de la empresa.

Paralelamente a este tipo de acciones, también es importante dotar a los trabajadores de las habilidades y destrezas necesarias para el ejercicio de su actividad laboral. Estas

destrezas incluyen el componente técnico y el componente social de su trabajo. Por ello, las habilidades sociales son fundamentales para lograr un buen desempeño de la actividad laboral al tiempo que se previene la salud de las personas.

La formación es un elemento clave en la prevención del SQT para conseguir un ajuste individuo-puesto adecuado. Los programas de formación dirigidos a la prevención del SQT deben considerar el entrenamiento a varios niveles⁽⁹⁴⁾:

1. El nivel organizacional requiere entrenar a los trabajadores en acciones de desarrollo y cambio organizacional para que participen en los procesos de cambio.
2. El nivel interpersonal considera los grupos de trabajo y la interacción social, por lo que debe incluir programas de formación sobre apoyo social, habilidades sociales, autoeficacia, liderazgo, etc.
3. El nivel individual debe dar respuesta a las necesidades individuales sobre el afrontamiento del estrés. El entrenamiento en estrategias de resolución de problemas, o en estrategias de tipo cognitivo-conductual puede ser un buen complemento a otro tipo de acciones.

La formación en estos tres niveles no debe entenderse como excluyente o alternativa, sino como complementaria. Sea cual fuere el programa adoptado, es necesario incluir un módulo en el que se explique qué es el SQT, por qué aparece, cómo progresa, y cuáles son sus síntomas. Este tipo de programas de formación ya se están realizando en diversas organizaciones españolas, como la Universidad de Valencia.

Junto con estos niveles de intervención es necesario considerar también un cuarto nivel, que incluye las acciones sociales. En la aparición del SQT intervienen variables del entorno social de la organización, externas al sistema organizacional, por este motivo los órganos de gobierno también son responsables de la prevención del SQT. Para ello es necesario que creen y formen los recursos materiales y humanos necesarios para que el trabajo no sea una actividad de riesgo para las personas. Estas acciones deben considerar⁽⁹⁵⁾:

- La elaboración de una normativa sobre prevención de riesgos laborales que se ajuste a la realidad laboral actual.
- El fomento de patrones culturales adecuados.
- La realización de las inversiones económicas que necesita nuestro sistema penitenciario, por ejemplo, subvencionando estudios que identifiquen los problemas sociolaborales existentes y las acciones que contribuyan a su erradicación.

11. Métodos de evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en el ámbito laboral.

Para realizar la evaluación de riesgos psicosociales en términos generales se requiere un buen conocimiento de la organización, de la actividad económica, de la estructura, de la distribución general de cargas de trabajo, de los puntos fuertes y débiles y de los problemas más frecuentes. También se requiere conocer aspectos de la distribución demográfica de la población de trabajadores, de los factores de riesgo más relevantes, de las acciones de intervención sobre los factores psicosociales que se hayan realizado previamente, y de las expectativas sobre la evaluación de riesgos psicosociales. Además hay que contemplar los datos sobre los procesos disciplinarios, las quejas de trabajadores, de clientes, de usuarios, etc., el absentismo, las adaptaciones de puesto, las rotaciones de puesto y los resultados de la productividad.

El proceso de evaluación de los riesgos psicosociales debe seguir dos abordajes: uno global, de todos aquellos riesgos conocidos cuyas medidas de control pueden determinarse de inmediato y otro específico, de aquellos riesgos psicosociales que requieren una intervención más detallada.

El proceso de evaluación puede ser estructurado en las siguientes fases⁽⁹⁶⁾:

- 1) Análisis previo de la empresa, información sobre la evaluación de riesgos psicosociales y recopilación de documentación

Esta fase constituye el primer contacto con la población a evaluar y en ella se informa a los trabajadores de en qué consiste la evaluación de riesgos psicosociales, del procedimiento a seguir y de la finalidad.

Es necesario recoger la información relevante para realizar la evaluación de riesgos psicosociales, puesto que orientará el proceso de evaluación a seguir. Por eso es conveniente solicitar al empresario la siguiente información sobre la empresa: sector de la empresa, actividad a la que se dedica, plantilla (número y listado de trabajadores, datos demográficos, etc.), situación laboral, horarios, turnos, tipos de contrato de los trabajadores, organigrama y funciones y tareas, accidentes, enfermedades comunes y profesionales, absentismo y medidas de conciliación de la vida laboral y familiar.

- 2) Selección de las técnicas de evaluación

Para realizar la evaluación se utiliza una combinación de técnicas que suele incluir la observación, los cuestionarios y escalas y las entrevistas, aunque en ocasiones se pueden formar grupos de discusión, dinámicas de grupo, role playing, etc.

- 3) Trabajo de campo

En esta fase se eligen las técnicas (tipo de entrevistas, test, cuestionarios o escalas específicas) elegidas para los trabajadores a los que se les va a realizar la evaluación, se visitan los puestos de trabajo, se lleva a cabo la observación, se administran los cuestionarios y escalas generales y se realizan las entrevistas a los trabajadores.

4) Análisis de los datos.

Tras la recogida de información a partir de las distintas técnicas, se procede al tratamiento de los datos obtenidos a través de los cuestionarios, las escalas, la observación, las entrevistas, los grupos de discusión, etc. Dicho tratamiento implica, en general, la utilización de herramientas informáticas.

A menudo es conveniente el uso de técnicas estadísticas para el análisis de los datos, que no sólo enriquece la etapa de evaluación, sino que le da sentido. Bajo esta premisa se utilizan dos tipos de análisis: estadístico descriptivo y epidemiológico (ocurrencia de enfermedades, asociación y significancia estadística). Se complementa el análisis mediante la comparación entre grupos específicos (edad, género, sección, etc.). Son útiles otras pruebas estadísticas como la correlación entre resultados de evaluación de riesgos psicosociales y la comparación de resultados antes y después de la intervención .

También es el momento de realizar la aplicación de las escalas y los cuestionarios específicos, y de mantener las entrevistas para clarificar circunstancias o problemas psicosociales concretos, además de los cuestionarios de factores de riesgo psicosocial anteriores se pueden administrar otras herramientas como escalas de satisfacción laboral, cuestionarios clima laboral, escalas de carga mental, cuestionarios de ambigüedad y conflicto de rol, cuestionarios de estrés laboral, inventarios de mobbing o acoso laboral e inventarios burnout o desgaste profesional. Y, en ocasiones, pueden administrarse inventarios, escalas, cuestionarios y test para la realización de evaluación clínica.

5) Valoración de los resultados

En esta fase se valoran e interpretan los datos de tipo cualitativo y cuantitativo, resultantes del análisis de la información. Se especifican los riesgos psicosociales existentes asociados a cada puesto, la intensidad de los mismos, las medidas correctoras para eliminarlos o reducirlos y los plazos recomendados para ello.

Los factores de riesgo, tanto los identificados con el análisis de condiciones de trabajo como por la evaluación subjetiva de los trabajadores y la información sobre los accidentes y enfermedades permiten establecer prioridades y crear grupos homogéneos según el factor de riesgo, así como diseñar acciones de intervención focalizadas.

6) Comunicación de los resultados

Los resultados de la evaluación, con su valoración e interpretación, se recogen en un informe de evaluación de riesgos psicosociales y planificación de la actividad preventiva, que deben ser comunicados al empresario, a los trabajadores y a sus representantes sindicales, ya que es obligada la participación de estos en la gestión de la prevención de riesgos laborales.

Se aconseja mantener una sesión informativa con los trabajadores sobre los riesgos psicosociales detectados, la valoración y clasificación del riesgo, las medidas de prevención propuestas y los plazos para aplicarlas.

11.1. Método F-PSICO del INSHT.

FPSICO tiene su origen en 1997. Es desarrollado por el INSHT y se basa en la conceptualización teórica de los factores psicosociales y en las aportaciones de las teorías sobre el estrés y la motivación. En la concepción del método se considera que los factores psicosociales no sólo afectan a las personas sino también a las organizaciones. La finalidad de este método es la identificación de aquellas condiciones de trabajo, que suponen un riesgo psicosocial para los trabajadores, presentes en una situación concreta de la actividad laboral, con el objetivo de orientar una intervención de mejora adaptada a la realidad y con conocimiento de causa. Además, nos permite detectar aspectos positivos de las condiciones de trabajo y estos pueden ser transferidos a otros colectivos.

Por ello, el instrumento (tabla 1) recoge la vivencia que las propias personas tienen de su situación de trabajo. Actualmente, en la web institucional del INSHT es posible conseguir la aplicación informática del método en su versión 3.1 (INSHT, 2011)^{(97),(98),(99)}.

- Tiempo de trabajo (TT).
- Autonomía (AU).
- Carga de trabajo (CT).
- Demandas psicológicas (DP).
- Variedad/contenido (VC).
- Participación/Supervisión (PS).
- Interés por el trabajador/Compensación (ITC).
- Desempeño de rol (DR).
- Relaciones y apoyo social (RAS).

Tras la obtención de evidencias de validez y fiabilidad de la versión definitiva del instrumento F-Psico, se procedió al proceso de baremación para interpretar las puntuaciones obtenidas en la administración de la escala a un grupo determinado. Para ello, se han transformado las puntuaciones directas en percentiles, lo que permite determinar distintos niveles de riesgo.

Ventajas

- Método gratuito.
- Los cuestionarios pueden responderse directamente en un ordenador.
- Permite su utilización como “toma de temperatura” en un momento determinado, siendo los factores evaluados monitorizables en el tiempo.

- Ágil, rápido y económico.
- Aplicable en empresas de cualquier actividad y tamaño.

Inconvenientes

- No es posible el control de respuesta única del cuestionario por trabajador.
- El manual para la difusión del método es muy pobre y no dispone de formato en pdf.
- Poco conocido y difundido.
- Presenta serias limitaciones para trabajadores que no conozcan bien el castellano.
- No está adaptado para empresas con trabajadores que tengan discapacidades físicas o psíquicas.

MÉTODO	Nº DE ITEMS	VARIABLES A EVALUAR
Método evaluación factores psicosociales del INSHT	89	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tiempo de trabajo (TT) ➤ Autonomía (AU) ➤ Carga de trabajo (CT) ➤ Demandas psicológicas (DP) ➤ Variedad/contenido (VC) ➤ Participación/Supervisión (PS) ➤ Interés por el trabajador/Compensación (ITC) ➤ Desempeño de rol (DR) ➤ Relaciones y apoyo social (RAS)
<p>Método elaborado por el INSHT que permite obtener una evaluación para cada uno de los siete factores mencionados anteriormente.</p> <p>Se obtiene evaluaciones grupales de trabajadores en situaciones relativamente homogéneas. La presentación de resultados se ofrece en dos diferentes formatos: Perfil Valorativo (media de las puntuaciones del colectivo analizado en cada uno de los factores) y Perfil Descriptivo (porcentaje de elección de cada opción de respuesta).</p> <p>El tiempo estimado para su realización es de 20-30 minutos. Disponible en aplicación informática.</p>		

Tabla 2: Método F-PSICO del INSHT. Fuente: Elaboración propia.

11.2. CoPSoQ- ISTAS 21.

Se trata de una metodología de evaluación e intervención preventiva de los factores de riesgo de naturaleza psicosocial. Es la adaptación a la realidad española del método CoPsoQ (Cuestionario Psicosocial de Copenhagen), desarrollado por el Instituto Nacional de Salud de Dinamarca. Hay tres tipos de cuestionarios: uno para centros de 25 o más trabajadores, otro para centros de menos de 25 trabajadores y otro para investigadores.

Este instrumento conceptualiza cuatro grandes dimensiones (exigencias psicológicas en el trabajo, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo y compensaciones) de las que forman parte un total de 20 dimensiones, a la que se añadió la dimensión de doble presencia. Estas 21 dimensiones psicosociales tratan de cubrir la mayoría de los riesgos psicosociales que pueden existir en el mundo laboral y la versión más actualizada es la versión 2. En la versión 1.5 teníamos los 5 grandes grupos en la versión 2 se ha cambiado el nombre al grupo “Doble presencia” que pasa a denominarse “Conflicto trabajo-familia” y se añade uno nuevo “Capital social” por lo que se pasa de 5 a 6 grupos de dimensiones psicosociales⁽¹⁰⁰⁾:

- Exigencias psicológicas en el trabajo.
- Conflicto trabajo-familia.
- Control sobre el trabajo.
- Apoyo social y calidad de liderazgo.
- Compensaciones del trabajo.
- Capital social.

En la Versión Breve, el cálculo de puntuaciones se hace directamente con los puntos obtenidos. Además, se considera la sumatoria simple de los puntos totales obtenidos en cada dimensión mayor (tabla 2).

Ventajas

- Método gratuito.
- Buena documentación de soporte que permite su difusión en la empresa.
- Aplicable en empresas de cualquier actividad para un mínimo de 25 trabajadores.
- Buenas garantías de anonimato y confidencialidad de la información.

- Soporte y asistencia técnica por parte de técnicos de ISTAS incluso en las reuniones de los grupos de trabajo.

Inconvenientes

- No puede ser administrado de manera informatizada.
- La licencia de uso del método no permite la “toma de temperatura” sin más.
- Lento y caro. Las reuniones del Grupo de Trabajo suelen ralentizar y alargar el proceso de evaluación durante meses e incluso años.
- Presenta serias limitaciones para trabajadores que no conozcan bien el castellano o catalán.
- No está adaptado para empresas con trabajadores que tengan discapacidades físicas o psíquicas.

MÉTODO	Nº DE ITEMS	VARIABLES A EVALUAR
ISTAS 21 Versión corta	38	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Exigencias psicológicas en el trabajo. ➤ Conflicto trabajo-familia. ➤ Control sobre el trabajo. ➤ Apoyo social y calidad de liderazgo. ➤ Compensaciones del trabajo. ➤ Capital social.
<p>Traducción y adaptación al Estado Español del Cuestionario psicosocial de Copenhague. Versión destinada a Compañías de menos de 25 trabajadores, que permite además un uso individual del cuestionario con el objetivo de identificar la exposición psicosocial en el propio puesto de trabajo.</p>		

ISTAS 21 Versión media	124(6)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Exigencias psicológicas. ➤ Trabajo activo y posibilidades de desarrollo. ➤ Apoyo social en la Compañía y calidad de liderazgo. ➤ Compensaciones.
<p>Traducción y adaptación al Estado Español del Cuestionario psicosocial de Copenhague. Versión para Compañías mayores de 25 trabajadores. La evaluación de los factores anteriores se hace en base a su influencia sobre la salud de los trabajadores. El análisis de los resultados es estandarizado. La población de referencia con la que se comparan los resultados es la población ocupada de la Comunidad Foral. Existe aplicación informática.</p>		
ISTAS 21 Versión larga	Destinado a investigación	

Tabla 3: CoPSoQ- ISTAS 21. Fuente: Elaboración propia.

11.3. Factores Psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo, desarrollado por el Instituto Navarro de Salud Laboral (INSL).

Este método fue publicado en el año 2002. En la actualidad está disponible la segunda versión que está siendo sometida a revisión según la NTP 840. En esta segunda versión se incorporan algunas modificaciones en la redacción de diversos ítems del cuestionario para lograr una mejor comprensión. Además, se ha añadido un apartado para recoger datos de la empresa para ampliar y contextualizar el análisis resultante. También, y con motivo de mejorar la rapidez en la corrección del cuestionario, es posible hacerlo por medio de una aplicación informática.

Se estudian cuatro variables:

- Participación, implicación, responsabilidad (define el grado de autonomía del trabajador para tomar decisiones).
- Formación, información, comunicación (se refiere al grado de interés personal que la organización demuestra por los trabajadores facilitando el flujo de informaciones necesarias para el correcto desarrollo de las tareas).

- Gestión del tiempo (establece el nivel de autonomía concedida al trabajador para determinar la cadencia y ritmo de su trabajo, la distribución de las pausas y la elección de las vacaciones de acuerdo a sus necesidades personales).
- Cohesión de grupo (se refiere al patrón de estructura del grupo, de las relaciones que emergen entre los miembros del grupo. Este concepto incluye aspectos como solidaridad, atracción, ética, clima o sentido de comunidad). También se incluyen en este cuestionario tres preguntas con el objetivo de reconocer la vulnerabilidad de la empresa a la existencia de acoso laboral.

Sus bases teóricas están relacionadas con las explicaciones acerca del estrés laboral y con los modelos actuales de la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones que se encargan del estudio de la persona en el contexto laboral. También se han tenido en cuenta los distintos informes y recomendaciones de los organismos internacionales con competencias en esta materia.

Cuestionario de aplicación individual de 30 ítems y una opción de respuesta personal Herramientas del Método(tabla 3). Hoja de datos de la empresa. Programa informático para su corrección. Utilización del método sencillo, de fácil aplicación y corrección Formación a nivel de Técnico Superior en PRL especialidad preventiva Ergonomía Capacitación y Psicosociología Aplicada. Se presenta a modo de guía una serie de recomendaciones generales de medidas preventivas y que deben ser especificadas para cada realidad/situación particular⁽¹⁰¹⁾.

Ventajas

- Se trata de un instrumento muy sencillo, fácil de administrar y sin especiales peculiaridades.
- Requiere poco tiempo, pocas instrucciones y puede ser de administración colectiva.

Inconvenientes

- Está excesivamente centrado en el trabajador y existen factores y aspectos propios de la empresa que no se consideran. Hacen falta más estudios que confirmen la validez discriminante del cuestionario, puesto que solo existen datos sobre la validez de contenido.
- Existe noticias de su desuso y retirada en este último año⁽¹⁰²⁾.

MÉTODO	Nº DE ITEMS	VARIABLES A EVALUAR
Factores psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo.	30	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Participación, implicación, responsabilidad. ➤ Formación, información, comunicación ➤ Gestión del tiempo ➤ Cohesión de grupo.

Se obtiene una valoración grupal de trabajadores en condiciones de trabajo homogéneas. Se recomienda una valoración general de los datos obtenidos en colectivos pequeños, de cara a garantizar la confidencialidad de la información recogida.

La presentación de resultados se ofrece en cuatro niveles de riesgo para cada uno de los cuatro factores.

El tiempo estimado para su cumplimentación es de 10 minutos. Disponible la aplicación informática.

Tabla 4: Identificación de situaciones de riesgo, desarrollado por el Instituto Navarro de Salud Laboral (INSL).Fuente: Elaboración propia.

11.4. Cuestionario red-wont.

Son herramientas validadas científicamente para la evaluación y valoración de los riesgos psicosociales en el trabajo, concretamente la identificación de factores de riesgo psicosocial, así como factores de motivación y oportunidad de mejora y desarrollo de organizaciones saludables y resilientes (tabla 4). Los instrumentos cubren la evaluación de los principales riesgos o peligros psicosociales establecidos en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (y posteriores modificaciones) de nuestro país, normativas europeas al respecto y resultados de la investigación científica.

Dirigido tanto a organizaciones y Compañías en general, como a colectivos potenciales de riesgo y personas con riesgo de desarrollar problemas relacionados con el estrés. Tiene como objetivo: analizar y evaluar factores de riesgo psicosocial o estresores a nivel general y específico; detectar “grupos diana” sobre los que

realizar actuaciones específicas, diagnósticas y de intervención; y posibilitar líneas de intervención⁽¹⁰³⁾⁽¹⁰⁴⁾.

Las fases del proceso de evaluación a través de esta metodología son las siguientes:

- Fase de diagnóstico: se establecen los contactos iniciales, primeras entrevistas, comprobaciones preliminares, y una serie de segundas entrevistas informativas en las que se presenta el método WONT y el cuestionario RED.
- Fase de análisis y resultados: con toda la información recopilada en la fase anterior se hace una valoración, se interpreta y se sintetiza en un informe de resultados.
- Fase de emisión y presentación de informes: en el informe de resultados se señalan los factores psicosociales más importantes, así como sus consecuencias psicosociales.
- Este informe se realiza tanto a nivel de organización en su conjunto (informe global) como a nivel de los diferentes grupos de trabajo considerados (sub-informes). Los datos se comparan con una muestra normativa externa y con los distintos grupos de la empresa comparados entre sí. Posteriormente, se realiza una lista priorizada de recomendaciones en las que se especifican las estrategias concretas de prevención de riesgos psicosociales, cómo corregir los daños detectados y, del mismo modo, recomendaciones sobre los aspectos positivos detectados.
- Fase de evaluación específica: derivado de los resultados de la evaluación anterior, puede detectarse la necesidad de realizar una evaluación más detallada en alguna de las áreas evaluadas. Estas se abordan a través de técnicas específicas, que pueden ir desde algún tipo de entrevista concreto a utilizar algún instrumento de medida específico para el problema detectado.
- Evaluación de la fase de intervención: después de las fases anteriores se puede realizar una evaluación de la eficacia de la intervención transcurrido un periodo que puede oscilar entre seis meses y un año.

Ventajas

- La principal ventaja es que se ajusta a la entidad que se evalúa. De esta forma, se garantiza un ajuste absoluto entre las exigencias de la entidad y el sistema de medida.

- El equipo WONT ha aportado diferentes publicaciones de relevancia a nivel nacional e internacional, lo que confiere rigor y confiabilidad a su método.

Inconvenientes

- Se trata de un proceso largo y que implica mucho esfuerzo para la organización evaluada, puesto que a la administración del cuestionario deben añadirse las fases previas de ajuste (grupos, entrevistas diversas, etc.).

MÉTODO	Nº DE ITEMS	VARIABLES A EVALUAR
RED (Recursos, Emociones y Demandas)	195	<ul style="list-style-type: none"> • Riesgos o peligros psicosociales. <ul style="list-style-type: none"> ➤ Demandas laborales. ➤ (Falta de) Recursos laborales. ➤ (Falta de) Recursos sociales. ➤ (Falta de) Recursos personales. • Consecuencias. <ul style="list-style-type: none"> ➤ Daños psicosociales. ➤ Daños organizacionales. ➤ Bienestar psicológico.
Dirigido tanto a organizaciones y Compañías en general, como a colectivos potenciales de riesgo y personas con riesgo de desarrollar problemas relacionados con el estrés. Tiene como objetivo: analizar y evaluar factores de riesgo psicosocial o estresores a nivel general y específico.		

Tabla 5: Cuestionario red-wont. Fuente: Elaboración propia.

11.5. PREVENLAB. Universidad de Valencia.

Este método se publicó en el año 1999 por la Universidad de Valencia y está basado en el modelo de evaluación e intervención organizacional AMIGO. Es un sistema de análisis, evaluación, gestión e intervención relativa a los factores psicosociales relevantes para la prevención de riesgos laborales (tabla 5). Es un método de carácter profesional, por lo que su uso está restringido solamente para expertos⁽¹⁰⁵⁾⁽¹⁰⁶⁾.

Es un modelo de análisis multifacético, que consta de una serie de facetas que van a guiar el proceso de evaluación de riesgos psicosociales. Consiste en un proceso que parte de un módulo preparatorio en el que se establecen contrato con el cliente. Después tiene lugar el módulo de chequeo general que es descrito como la fase en la que se aplican un instrumento cuantitativo y otro cualitativo que explora las facetas que recoge el modelo AMIGO. El instrumento cualitativo proporciona información sobre situaciones que generan malestar a través de una pregunta abierta. El cuantitativo explora las diferentes facetas que se presentan a continuación en la tabla 5.

Además recoge información sobre propensión a cambiar de organización y de unidad de trabajo, percepción y equidad. El instrumento cuantitativo es muy amplio y consta de más de 100 ítems. A partir de ahí, la metodología permite profundizar en aquellos aspectos necesarios para continuar con el proceso de la intervención y su evaluación.

Ventajas

- Destaca la distinción que hacen en sus resultados de intensidad, frecuencia y severidad.

Inconvenientes

- Se trata de un procedimiento complejo que solo puede ser llevado a cabo por expertos en esta metodología específica y no es un material que está libremente disponible para cualquier técnico.

MÉTODO	VARIABLES A EVALUAR
Metodología Prevenlab - Psicosocial	En el módulo central: <ul style="list-style-type: none">➤ Sistema de trabajo.➤ Tecnología que se utiliza en el trabajo.➤ Aspectos estructurales de la organización. Infraestructura y recursos económicos disponibles. Clima social y comunicación.➤ Políticas y prácticas de gestión de RRHH.➤ Estilos de dirección.➤ Características de las personas y equipos de la Compañía.➤ Misión y cultura de la Compañía.➤ Estrategia de Compañía.➤ Contrato psicológico.
La metodología Prevenlab-psicosocial es un sistema de análisis, evaluación, gestión e intervención respecto de los factores psicosociales relevantes para la prevención de riesgos laborales. Se basa en la concepción teórica del Modelo AMIGO y pretende proporcionar un sistema de actuación profesional que permita el análisis y evaluación de riesgos como base para una intervención profesional especializada, desde un modelo de estrés laboral.	

Tabla 6: PREVENLAB. Fuente: Elaboración propia.

11.6. Métodos de evaluación de riesgos psicosociales de INERMAP: PSICOMAP, EDUMAP, SANIMAP, OFIMAP, y TELEMATAP.

El Instituto de Ergonomía MAPFRE, ha diseñado una metodología de evaluación (tabla 6) de riesgos psicosociales con la finalidad de poder evaluar fácil y objetivamente los riesgos derivados de los factores psicosociales en los centros de trabajo.

Está más orientado a las pequeñas y medianas empresas, evaluando fundamentalmente a las entidades. Se estructura el proceso en un “check-list” del técnico, una entrevista estructurada a los mandos directivos y un cuestionario estandarizado para los trabajadores.

Parte del supuesto de estándares de riesgo en el trabajo, a partir del cual puntúa cada factor. Tiene buena consistencia interna y una alta validez de contenido. Es sencillo de administrar. La presentación de resultados es muy gráfica.

Existen distintas versiones del método, en función del sector de actividad que se pretenda evaluar⁽¹⁰⁷⁾⁽¹⁰⁸⁾:

- PSICOMAP: Para riesgos psicosociales en industria. Incluye trastornos del sueño derivados del trabajo a turnos.
- EDUMAP: Sector educativo.
- SANIMAP: Sanitario.
- OFIMAP: Trabajos administrativos o de oficina.
- TELEMATAP: Teleoperadores.

Ventajas

- Se trata de un método simple, fácil de aplicar, claro y sin especiales complicaciones. La incorporación de un registro por parte del técnico permite una aproximación más creativa que en otros casos.

Inconvenientes

- No se dan las condiciones mínimas de rigor psicométrico propias de una escala de medida integral.

MÉTODO	Nº DE ITEMS	VARIABLES A EVALUAR
PSICOMAP	53	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Distribución y diseño. ➤ Comunicación. ➤ Control y liderazgo. ➤ Carga mental. ➤ Turnicidad. ➤ Satisfacción social.
Diseñado para evaluar riesgos psicosociales en industria especialmente, incluye la evaluación de los trastornos del sueño derivado del trabajo a turnos.		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Factores ergonómico-ambientales.

EDUMAP	43	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Control y disciplina. ➤ Factores de la tarea. ➤ Comunicación. ➤ Factores organizacionales.
Herramienta dedicada a la evaluación de riesgos psicosociales en el sector educativo. Especialmente dedicada a profesores. Dedicada atención al comportamiento del alumno en clase, relaciones externas con padres de alumnos y a variables ergonómico - ambientales.		
SANIMAP	57	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Distribución y diseño. ➤ Comunicación. ➤ Control y liderazgo. ➤ Carga mental. ➤ Turnicidad. ➤ Satisfacción social.
Enfocado al sector sanitario. Se presta especial atención a los trastornos del sueño derivados del trabajo nocturno.		
OFIMAP	55	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Distribución y diseño. ➤ Comunicación. ➤ Control y liderazgo. ➤ Carga mental. ➤ Satisfacción social.
Centra su atención en los riesgos psicosociales derivados de los trabajos administrativos o de oficina.		
TELEMAP	57	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Distribución y diseño. ➤ Comunicación. ➤ Control y liderazgo. ➤ Carga mental. ➤ Turnicidad. ➤ Satisfacción social.
Establece una serie de bases para la correcta organización del trabajo en centros o salas de teleoperaciones.		

Tabla 7: Riesgos psicosociales de INERMAP: PSICOMAP, EDUMAP, SANIMAP, OFIMAP, y TELEMAP.

Fuente: Elaboración propia.

11.7. Cuestionario multidimensional DECORE.

Éste, es un cuestionario elaborado por la universidad Complutense de Madrid con el objetivo de identificar y medir la percepción que tienen los trabajadores sobre algunos factores psicosociales del entorno laboral, que la investigación ha relacionado directamente con estrés, la carga mental y el rendimiento laboral.

Cabe destacar que la baremación para la interpretación del test se establece en función del sexo y el puesto de trabajo. Es una herramienta simple de administrar, rápida y que interviene poco en la entidad evaluada, además de disponer de una corrección rápida y un proceso de evaluación breve. Por otra parte, se debe tener en cuenta que no contempla algunos aspectos claves de la entidad evaluada, centrándose principalmente en los trabajadores^{(109),(110)(111)}.

- Demandas cognitivas: requerimiento tanto cuantitativo como cualitativo que se le exige al trabajador.
- Control: hace referencia a la posibilidad que tienen los trabajadores para determinar los trabajadores para determinar qué tareas realizan, así como los métodos de trabajo, lugares donde trabajan, etc.
- Apoyo organizacional: hace referencia a las buenas relaciones con compañeros y supervisores, que sirven para disminuir el estrés organizacional y ayuda a motivar a los colaboradores.
- Recompensas: se refiere a los beneficios que recibe el trabajador por su contribución a la organización, considerando dos tipos de recompensas: salario y seguridad.

MÉTODO	Nº DE ITEMS	VARIABLES A EVALUAR
Cuestionario multidimensional DECORE.	44	<ul style="list-style-type: none">➤ Demandas cognitivas.➤ Control.➤ Apoyo organizacional.➤ Recompensas.
Puede ser adaptado a todos los puestos de trabajo sin distinción. Puede ser algo complejo si se administra de forma única, mientras que puede ser una opción a considerar si se trata de construir una batería de medidas ajustadas a una entidad.		

Tabla 8: Cuestionario multidimensional DECORE. Fuente: Elaboración propia.

Ventajas

- Se trata de una única herramienta simple de administrar, rápida y que interfiere poco en la entidad evaluada.

- Su corrección es rápida y el proceso de evaluación es breve.

Inconvenientes

- Se centra en los trabajadores y no contempla algunos aspectos claves de la entidad evaluada.
- Por si solo da una versión parcial de estado de la entidad.



12. DISCUSIÓN.

Según datos de la Agencia Europea, entre los riesgos laborales más importantes en los próximos años para los más de 190 millones de trabajadores de los 27 países europeos, estarán precisamente los factores psicosociales, que pueden conducir a problemas de salud como: depresión, estrés, ansiedad, problemas de sueño, entre otros⁽⁵⁸⁾. Es por ello que siendo tan significativa esta cuestión, nos ha llevado este estudio a analizar en profundidad, que herramientas tenemos en nuestras manos para minimizar estos factores que tanto afecta al conjunto de trabajadores de la Unión Europea, y que métodos de evaluación son los más indicados para la organización como para los trabajadores, para detectar y resolver los conflictos externos e internos.

El concepto de factores psicosociales en el trabajo aparece oficialmente en 1984 con el tema; "Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control" en un documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT)⁽⁴³⁾. Llama la atención que la práctica totalidad del listado siga siendo actual.

Los factores psicosociales y la salud no parecen tan evidentes como la que existe entre otros factores de riesgo (los biológicos, por ejemplo) y la salud. Los efectos adversos de la organización del trabajo son más intangibles e inespecíficos, y se expresan en el individuo como reacciones de estrés-distrés en el trabajo y se manifiestan a través de diversos mecanismos emocionales (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía), cognitivos (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones), conductuales (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia en el trabajo y riesgos innecesarios) y fisiológicos (reacciones neuroendocrinas)^{(11), (83), (84), (85), (86)}. Es por lo que resulta tan difícil e inespecífico atajar el problema, dada su complejidad por la influencia de tantos factores que afecta al trabajador como a la organización.

La influencia en la organización de estas variables es importante que se reduzcan al mínimo sino se pueden eliminar. Pese a que generalmente la apreciación de estos factores psicosociales tiene un carácter subjetivo deberían adoptarse medidas para prevenirlos puesto que muchas veces son sencillas de aplicar⁽⁴²⁾. Porque lo que tiene en común los factores psicosociales es que son silentes en la mayoría de los casos, lo que hace aún más complicado detectarlo en los primeros inicios.

Por eso es tan importante una adecuada organización, planificación y distribución de trabajo, porque puede incidir positiva o negativamente en el desempeño de la actividad del trabajador, repercutiendo directa e indirectamente tanto en él, como en la institución y en su entorno.

Muchas referencias nos indican que la salud mental en el trabajo está en función del grado en que el resultado del trabajo está bajo control del propio trabajador⁽⁵²⁾. Esta afirmación la podemos ver de forma reiterada a lo largo de todo nuestro estudio, porque la autonomía y responsabilidad en el individuo es parte de la clave del éxito tanto del

trabajador como de la organización, por una sencilla razón, porque se siente parte importante de la empresa y eso conlleva una motivación al empleado que lo transforma en resultados positivos a medio y largo plazo.

Los factores psicosociales de la organización como del trabajador puede llevar a factores de riesgo de diferente índole, pero en nuestro trabajo hemos destacado los más relevantes y comunes en las organizaciones; Mobbing, Síndrome de Burnout y estrés laboral como representantes del ámbito laboral^{(60), (61), (62), (63) (78), (79), (71), (72)}.

Lo que el estudio se refleja, es que cuando hemos llegado a los riesgos psicosociales descrito en toda nuestra literatura, tiene significado de derrota tanto individual y organizacional de las intervenciones psicosociales, lo que confirma que los numerosas recogida de datos que hemos encontrado, es que en la mayoría de las empresas casi siempre, evalúan la situación en este escalón (Mobbing, Síndrome de Burnout y estrés laboral) y no en una prevención de factores psicosociales (Organización, Ambiente físico, Contenido de las tareas, Factores subjetivos) como hemos detallado en la Figura 4: Conceptos diferentes, en la que se describe.

Y siguiendo el hilo conductor, podemos llegar al siguiente escalón manifestado por efectos psicológicos y fisiológicos que alteran la salud como trastornos de ansiedad, del estado de ánimo y psicofisiológicos.⁽⁸⁰⁾ Trastornos Cardiovasculares, Gastrointestinales, Respiratorios, Musculoesqueléticos, Dermatológicos, Mentales y del Comportamiento^{(81), (82) (83), (85), (86), (84)}.

Esta última fase, la literatura nos indica que la manifestación se ha presentado en el individuo y en la organización de tal modo, que la regresión aún estado saludable se ha sobrepasado y que se necesitara una mayor intervención en el proceso de restauración. Por tanto más sobre gasto en la empresa por bajas, costes indirectos etc.. y mayores complicaciones físicas o mentales de resolver para el empleado y la organización, terapias grupales e individuales, más formación e información, replanteamiento de los niveles organizativos entre otros.

Si debemos afrontar los riesgos antes mencionados mediante la intervención, podemos decir que la Organización Mundial de la Salud señala que podemos afrontarlos, considerando tres niveles de prevención, nivel primario, secundario y terciario, detallado en el estudio⁽⁹³⁾. Junto con estos niveles de intervención es necesario considerar también un cuarto nivel, que incluye las acciones sociales⁽⁹⁵⁾.

Si esto es así, a lo largo del estudio hemos visto, que las intervenciones son tan diversas como los propios factores que influyen en la persona u organización, ya sea porque son individuales, grupales, externas a la organización o interna, etc., esta complejidad nos llevo al último y más importante objetivo de nuestro estudio, ¿Cual es el método de evaluación más indicado para una intervención precisa que responda a la demanda tanto del trabajador como de la empresa? Para ello en nuestra literatura hemos comparado los métodos de evaluación más importantes que se utilizan en la empresas,

como Método F-PSICO del INSHT⁽⁹⁷⁾, CoPSoQ-ISTAS 21⁽⁹⁸⁾, Factores Psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo, desarrollado por el Instituto Navarro de Salud Laboral (INSL)⁽⁹⁹⁾, Cuestionario red-wont⁽¹⁰⁰⁾, PREVENLAB Universidad de Valencia⁽¹⁰¹⁾ y Métodos de evaluación de riesgos psicosociales de INERMAP: PSICOMAP, EDUMAP, SANIMAP, OFIMAP, y TELEMAT⁽¹⁰²⁾.

Una vez ponderado cada uno de ellos, podemos decir que la diversidad de cada método, nos hace plantearnos.

- Que no todo método de evaluación sirve para detectar cualquier factor psicosocial. Si no que se necesita uno concreto según la necesidad.
- Que existen diferencias sustanciales tanto en método como evaluación, en cada uno de ellos. Por ejemplo si comparamos los más utilizados en España como son F-Psico y ISTAS 21, desarrollado en la conclusión.
- Y que sería interesante analizar un modelo de desarrollo de la evaluación de riesgos psicosociales que, además de contemplar a todos los actores naturales de este tema, desarrollara mecanismos de facilitación a las empresas para incorporarse paulatinamente a la sensibilización de esta cuestión.

12.1. Limitaciones.

Las limitaciones encontradas a lo largo del desarrollo de este estudio ha sido:

- La fuente de nuestros datos que se considera indirecta o secundaria, siendo esto una de las desventajas para el análisis e interpretación, por lo que, previo al análisis se realizó una exploración exhaustiva de la matriz de datos proporcionada por el INSHT, Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA), Asociación Española de Especialistas en Medicina de Trabajo (AEEMT) y otras webs, que se consideran pilares angulares en Prevención en Riesgos Laborales para garantizar que la información aunque secundaria cumpliera con el enfoque de nuestra investigación.

13. CONCLUSIONES.

En el presente TFM, se ha realizado un análisis de recogida de datos, tanto de riesgos como de factores psicosociales en las empresas, y a través del cual podemos extraer las siguientes conclusiones:

1. El análisis de los factores de riesgo psicosocial y su evaluación en los entornos de trabajo, supone uno de los grandes retos para las empresas de hoy en día, ya que, como hemos visto, las reacciones frente a una determinada situación psicosocial no son las mismas para todos los trabajadores, sino que depende de la percepción que cada uno de ellos tenga.
2. Para poder implantar unas medidas que se dirijan específicamente a aquellos trabajadores en situación de riesgo, se requiere, como se ha planteado, la participación tanto de la empresa como de todos los departamentos y de todos los trabajadores.
3. Todo proceso de intervención psicosocial debe finalizar con un plan de actuaciones preventivas en el que se tengan que establecer quiénes son los trabajadores a los que van a ir dirigidas las medidas, qué tipo de medidas serán las que se van a llevar a cabo, quiénes serán los responsables de las mismas y con qué plazo de ejecución se tienen que implantar para que la empresa haga efectiva la evaluación de riesgos psicosociales.
4. Los métodos de evaluación anteriormente descritos tienen importantes similitudes, pero se observan importantes diferencias: la terminología, la extensión de los cuestionarios, determinados factores de riesgo y los efectos sobre la salud son evaluados por unos métodos y no por otros. Es por ello, que no todos los métodos de evaluación son genéricos para cualquier organización ni trabajador, sino que debemos ponderar todos los factores que rodean a la organización como al trabajador, para elegir de forma adecuada el método más indicado. Por ejemplo si comparamos los más utilizados en España como son F-Psico y ISTAS 21, podemos decir, que para aquellos que quieran un método rápido y ágil de poner en marcha, en el cual se necesite una evaluación basada tanto en una cuantificación de cuestionarios, como en un análisis de la información básica que puede proporcionar la empresa al técnico y que, además, quieran obtener unos indicadores de la Organización que puedan integrarse fácilmente con Sistemas de Gestión de la Calidad en sustitución de los cuestionarios de clima laboral, el F-Psico, será sin duda, el método ideal. En cambio, para aquellas organizaciones en las cuales se considere imprescindible la participación, tanto de los órganos de representación de los trabajadores, como de los responsables de departamentos implicados en las fases de análisis y de planteamiento de medidas preventivas con el fin de que las actuaciones hayan sido trabajadas en equipo y no sólo fruto del resultado del análisis de un técnico especialista, el método ISTAS21 cumplirá mejor con sus expectativas.
5. Aunque en España el uso de los métodos de evaluación de riesgos psicosociales es algo reciente, es obvio que con el cambio que se está produciendo en el ámbito laboral, como ya se ha indicado anteriormente, se irá transformando, y los empresarios como trabajadores deberán tener una mayor conciencia sobre los

riesgos psicosociales presentes en la actividad laboral. Por lo que sería significativo, en un futuro inmediato, llevar a cabo un seguimiento de cómo las organizaciones han ido tomando conciencia con el paso del tiempo y cómo los métodos evaluativos se han adaptado a los cambios que se seguirán produciendo en el ámbito laboral. Es decir diseñar un plan especial de sensibilización y formación para los empresarios y responsables de las empresas y, también, para la inspección de trabajo.



14. BIBLIOGRAFÍA.

1. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). Factores de riesgo psicosocial. [internet]. 2016 [citado 1 Abril 2016]. Disponible en: <http://www.insht.es/portal/site/RiesgosPsicosociales/menuitem.8f4bf744850fb29681828b5c180311a0/?vgnnextoid=afeb84fbb7819410VgnVCM1000008130110aRCRD>

2. Pedro R. Gil-Monte. Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. [internet]. Rev. Esp. Salud Publica vol.83 no.2 Madrid mar. Abril. 2009 [citado 2 Abril 2016]. Disponible en:

http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1135-57272009000200003&script=sci_arttext

3. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención. 2016 [internet]. [citado 2 Abril 2016]. Disponible en:

https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-1997-1853

4. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (OSHA). Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo. 2016 [internet]. [citado 2 Abril 2016]. Disponible en:

<https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>

5. María dolores limón tamés, Antonia almodóvar molina, Luz galiana blanco, María gómez-cano alfaró, et al. Informe sobre el estado de la seguridad y salud laboral en España. 2012. PDF. [internet]. [citado 2 Abril 2016]. Disponible en:

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/A%20TU%20DISPOSICION/FINAL%20-%20Accesible%20v6%20PDF%20-%20Informe%20SS%202012%20-%202007-11-2013.pdf>

6. Universidad Internacional de Valencia. El 30% de los trabajadores de la Unión Europea sufre estrés en el trabajo, según se recoge en un estudio de la VIU. 03-05-2015. [internet]. [citado 4 Abril 2016]. Disponible en:

<http://www.viu.es/estudio-estres-trabajo-ue-020615/>

7. Información jurídica inteligente. Libros y Revistas Seguridad y salud en el trabajo [internet]. 2013 [citado 8 Abril 2016]; Núm. 73, Julio 2013. Disponible en:

<http://libros-revistas-derecho.vlex.es/vid/sondeo-precariedad-estra-relacionado-456655734>

8. Directivos de España.El 50% de los directivos españoles sufre estrés, según el INE [internet]. [citado 8 Abril 2016]. Disponible en:

<http://www.directivosdeespana.es/el-50-de-los-directivos-espanoles-sufre-estrés-según-el-ine/>

9. Madrid Salud.El estrés laboral y su prevención. 2011. [internet]. [citado 8 Abril 2016]. Disponible en:

http://www.madridsalud.es/temas/estrés_laboral.php

10.Guadalupe Aguilar Madrid, Juan Castañón Álvarez, Valentina Forastieri, Clara Guillén Subirán, Rosa Horna Arroyo et al.Salud laboral y salud mental: estado de la cuestión.Medicina y seguridad del trabajo. 2011[internet]; 57. Suplemento 1: 1-262. [citado 9 Abril 2016]. Disponible en:

<http://gesdoc.isciii.es/gesdoccontroller?action=download&id=13/09/2012-f003af8ca7>

11. Germán F. Vieco Gómez, M. S.Raimundo Abello Llanos, Ph. D. Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. Psicología desde el Caribe. 2014 [internet]; Volumen 31, n.º2, Mayo [citado 9 Abril 2016]. Disponible en:

<http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/view/5544/6492>

12.Bernardo Moreno Jiménez. Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales.Medicina y Seguridad del Trabajo.2011 [internet]. vol.57 supl.1 [citado 9 Abril 2016]. Disponible en:

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002

13.Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). REAL DECRETO 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo. 2016. [internet]. [citado 9 Abril 2016]. Disponible en:

<http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnextoid=e0b917815b2d5110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD&vgnnextchannel=ff3cc6b33a9f1110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD&nodoSel=d99eca5234a0a110VgnVCM100000d02350a>

14. Departamento de psicología social. Universitat de Barcelona. 2016. [internet]. [citado 9 Abril 2016]. Disponible en:

http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/uni1/1140.htm

15. Monografias.com. Ergonomía. 2008. [internet]. [citado 9 Abril 2016]. Disponible en:
<http://www.interiorgrafico.com/edicion/cuartaedicionnoviembre2007/consideraciones-para-el-diseno-de-sillas-partir-del-carton>
16. Gómez-Conesa, A. Diseño del puesto de trabajo. Fisioterapia. 2002 [internet]; Volumen 24, monográfico 1, Páginas: 15 - 22 [citado 9 Abril 2016]. Disponible en:
<http://sid.usal.es/articulos/discapacidad/8794/8-2-6/diseno-del-puesto-detrabajo.aspx>
17. Francisco Navarro. Ergonomía: el Diseño de Puestos de Trabajo. Revista digital INESEM. 2015 [internet]. [citado 10 Abril 2016]. Disponible en:
<http://revistadigital.inesem.es/gestion-integrada/ergonomia-el-diseno-de-puestos-de-trabajo/>
18. Ley de Prevención de Riesgos Laborales 31/1995 de 8 de noviembre y actualización mediante Ley 25/2009 de 22 de diciembre.
19. Fernando Mansilla Izquierdo. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Psicología online. 2016 [internet]; [citado 10 Abril 2016]. Disponible en:
http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo1_3.shtml
20. Psicopreven. La monotonía laboral: factor de riesgo en el trabajo. 2016 [internet]; [citado 10 Abril 2016]. Disponible en:
<http://www.psicopreven.com/noticias-de-la-prevencion/115-la-monotonia-como-factor-de-riesgo-laboral>
21. Soerensen AA. Accidentes con material biológicos em profissionais do atendimento pré-hospitalar. Revista de Enfermagem da UERJ [internet] 2009; [citado 11 Abril 2016 15]17(2). Disponible en:
<http://www.facenf.uerj.br/v17n2/v17n2a17.pdf>
22. El médico interactivo. Ansiedad en Atención Primaria. 2003 [internet]; nº 892-10-Ene; [citado 10 Abril 2016]. Disponible en:
<http://www.elmedicointeractivo.com/ap1/emiold/aula2002/tema4/ansiedad1.php>
23. Fernando Mansilla Izquierdo. Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica. Academia. [internet]. 2016; [citado 10 Abril 2016]. Disponible en:
http://www.academia.edu/9947494/Manual_de_Riesgos_Psicosociales_en_el_trabajo_Teor%C3%ADa_y_Pr%C3%A1ctica

24. NTP 438: Prevención del estrés: intervención sobre la organización, 1997 (Martín daza, f. y nogareda cuixart, c.) ó NTP 604: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo, 2003 (Vega Martín, s.); [internet]. [citado 10 Abril 2016]. Disponible en:

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_438.pdf

25. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo del INSHT. 2004. [internet]; [citado 11 Abril 2016]. Disponible en:

<http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnextoid=3c9c803a81c76110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD&vgnnextchannel=cfc0c465c5f13110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>

26. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT).NTP 604: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social, 2003 (Vega Martínez, s.). 2016; [internet]. [citado 11 Abril 2016]. Disponible en:

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_604.pdf

27. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT).NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación, 1997 (Martín daza, f. y Pérez Bilbao, j.). 2016; [internet]. [citado 11 Abril 2016]. Disponible en:

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_443.pdf

28. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). NTP 444: Mejora del contenido del trabajo: rotación, ampliación y enriquecimiento de tareas, 1997 (Arquer, m.i. y Oncins frutos, m). 2016; [internet]. [citado 11 Abril 2016]. Disponible en:

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_444.pdf

29. Clotilde Nogareda Cuixart. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). NTP 179. PDF. 2016; [internet]. [citado 11 Abril 2016]. Disponible en:

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/101a200/ntp_179.pdf

30. Pilar Sureda Martínez, José Luis Llorca Rubio. Riesgos generales y prevención. Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo. La carga de trabajo. La fatiga y la insatisfacción laboral. Pdo. 2014. [internet]; Unidad didáctica III; [citado 14 Abr 2016]. Disponible en:

http://www.invassat.gva.es/documents/161660384/161741761/manualbasico23_carga_trabajo_fatiga_insatisfaccion_laboral.pdf/ba6ce66c-2510-41cc-9f70-3523237c09d1

31. María Félix Villar Fernández. Centro nacional de nuevas tecnologías. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). La carga física del trabajo; 2011. [internet]. Pdo. [citado 16 Abr 2016]. Disponible en:

<http://www.insht.es/MusculoEsqueleticos/Contenidos/Formacion%20divulgacion/material%20didactico/Cargafisica.pdf>

32. José Cañas. Ergonomía cognitiva. Scribd: Universidad de Granada. 2004 [internet]; [citado 17 Abr 2016]. Disponible en:

<https://es.scribd.com/doc/48811890/ERGONOMIA-COGNITIVA-Jose-Canas>

33. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). REAL DECRETO 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo. 2016. [internet]. Pdo. [citado 17 Abr 2016]. Disponible en:

<http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnnextoid=2bf61f778b8a5110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD&vgnnextchannel=1d19bf04b6a03110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD&tab=tabConsultaCompleta>

34. Ángel Lara Ruíz. Centro nacional de nuevas tecnologías. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). La carga mental de trabajo; 2016. [internet]. [citado 16 Abr 2016]. Disponible en:

<http://www.insht.es/Ergonomia2/Contenidos/Promocionales/Carga%20Mental/ficheros/DTECargaMental.pdf>

35. Germán Barreiro González. Ministerio de trabajo y asuntos Sociales. Las enfermedades del trabajo: Nuevos riesgos psicosociales y su valoración en el derecho de la protección social. Universidad de León; 2006. Pdf. [internet]. [citado 16 Abr 2016]. Disponible en:

<http://www.seg-social.es/prdi00/groups/public/documents/binario/100517.pdf>

36. Nicolás Fernández Losa. El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas. Universidad de La Rioja; 2002. Pdf. [internet]. [citado 16 Abr 2016]. Disponible en:

<http://www.ehu.es/cuadernosdegestion/documentos/214.pdf>

37. Psicoactiva. Diccionario de términos psicológicos. 2016. [internet]; [citado 16 Abril 2016]. Disponible en:

<http://www.psicoactiva.com/diccio/diccionario-de-psicologia-r.htm>

38. Perez-Vilar, Pablo S, Susana Azzollini. La relación entre el rol del empleado, la satisfacción familiar y la satisfacción laboral. Cuadernos hispanoamericanos de psicología. 2012. Pdo.[internet]; Vol. 12 No. 2, 25-34 [citado 16 Abril 2016]. Disponible en:

http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos_hispanoamericanos_psicologia/volumen12_numero2/articulo_2.pdf

39. Fernando Mansilla Izquierdo. Consecuencias del estrés de rol. 2011 [internet]. vol.57 n°.225 oct./dic. 2011; [citado 18 Abril 2016]. Disponible en:

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000400010

40. Aguilar-Morales, Jorge Everardo y Vargas-Mendoza, Jaime Ernesto. Trabajo en equipo. Network de Psicología Organizacional. 2010. Pdo.[internet]; [citado 16 Abril 2016]. Disponible en:

http://www.conductitlan.net/psicologia_organizacional/trabajo_en_equipo.pdf

41. Fernando Mansilla Izquierdo. Clima organizacional. Psicología online. 2016 [internet]; [citado 18 Abril 2016]. Disponible en:

<http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/glosario.shtml>

42. Crea.es. Características individuales que son inherentes al trabajo. 2016. [internet]; [citado 18 Abril 2016]. Disponible en:

http://www.crea.es/prevencion/estres/capitulo5_2.htm

43. Jesus Felipe Uribe Prado. Clima y ambiente organizacional. Trabajo, salud y factores psicosociales. Psicóloga-libros. 2015. Pdo.[internet]; [citado 19 Abril 2016]. Disponible en:

<http://psicologa-libros.net/descargar-clima-y-ambiente-organizacional-trabajo-salud-y/>

44. Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Oficina internacional del trabajo ginebra. Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión Ginebra. 1984. Pdo.[internet]; n° 56. [citado 19 Abril 2016]. Disponible en:

http://biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA/EDOCS/FACTORES_Texto.pdf

45. Parte V. Factores psicosociales y de organización. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT); 2001. [internet]. [citado 19 Abril 2016]. Disponible en:

<http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnextoid=5f5b4cf5a69a5110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD&vgnextchannel=9f164a7f8a651110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>

46. Bernardo Moreno Jiménez. Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. 2011 [internet]. vol.57 supl.1; [citado 19 Abril 2016]. Disponible en:

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002

47. Bill Jonathan Serrano Orellana a, Alexandra Portalanza Ch. Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. Elsevier. 2014. [internet]. Vol. 05. Núm. 11; [citado 19 Abril 2016]. Disponible en:

<http://www.elsevier.es/es-revista-suma-negocios-208-articulo-influencia-del-liderazgo-sobre-el-90375932>

48. Bernardo Moreno Jiménez, Carmen Báez León. Centro nacional de nuevas tecnologías. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). Universidad Autónoma de Madrid. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas; 2010. Pdo. [internet]. [citado 19 Abril 2016]. Disponible en:

www.insht.es/InshtWeb/.../factores_riesgos_psico.pdf

49. Steven L. Sauter, Lawrence R. Murphy, Joseph J. Hurrell y Lennart Levi. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). Universidad Autónoma de Madrid. Factores psicosociales y de organización; 2016. Pdo. [internet]. [citado 19 Abril 2016]. Disponible en:

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo2/34.pdf>

50. Matilde Lahera Martín, Juan José Góngora Yerro. Instituto Navarro de Salud Laboral. Factores Psicosociales- Identificación de situaciones de riesgo; 2002. Pdo. [internet]. [citado 19 Abril 2016]. Disponible en:

<http://www.ual.es/GruposInv/Prevencion/evaluacion/procedimiento/F.%20Factores%20Psicosociales.pdf>

51. Tiempo de trabajo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT); 2016. Pdo. [internet]. [citado 19 Abril 2016]. Disponible en:

<http://www.insht.es/portal/site/RiesgosPsicosociales/menuitem.8f4bf744850fb29681828b5c180311a0/?vgnextoid=435c84fbb7819410VgnVCM1000008130110aRCRD>

52. Psicología social y de las organizaciones Estrés y Salud laboral. Psicología online. 2016 [internet]; [citado 20 Abril 2016]. Disponible en:

<http://www.psicologia-online.com/pir/fuentes-de-estres-extraorganizacionales-que-afectan-a-los-miembros.html>

53. Biblioteca digital. Tesis digitales. 2016 [internet]; [citado 20 Abril 2016]. Disponible en:

<http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/13345/Capitulo1.pdf>

54. Federico Li Bonilla. Universidad Estatal a Distancia. Academia. La participación y la toma de decisiones en las cooperativas; 2009; [internet]. [citado 20 Abril 2016]. Disponible en:

http://www.academia.edu/10340675/La_participaci%C3%B3n_y_la_toma_de_decisiones_en_las_cooperativas

55. Jan Carlzon. Centros comunitarios de aprendizaje. Centro virtual de aprendizaje. La Comunicación en el ámbito laboral; 2016; [internet]. [citado 20 Abril 2016]. Disponible en:

http://www.cca.org.mx/lideres/cursos/redaccion/comunicacion/cont_amblab.htm

56. C. Pozo Muñoz, E. Alonso Morillejo, S. Hernández Plaza, M^a J. Martos Méndez. Myslide. Universidad de Almería. Ansiedad y Estrés. Determinantes de la satisfacción laboral en trabajadores de la administración pública: el valor de las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo. 2005; [internet]. 11(2-3), 247-264; [citado 20 Abril 2016]. Disponible en:

<http://myslide.es/documents/determinantes-de-la-satisfaccion-laboral.html>

57. Tu Europa. Condiciones de empleo. [internet] 2016; [citado 20 Abril 2016]. Disponible en:

http://europa.eu/youreurope/business/staff/employment/index_es.htm

58. Informe mundial sobre el envejecimiento y la salud: Organización Mundial de la Salud (OMS). Pdo. [internet]. 2015; [citado 20 Abril 2016]. Disponible en

<http://es.slideshare.net/FranCedeo/manual-de-riesgos-psicosociales-en-el-trabajo>

59. Fernando Mansilla Izquierdo. Consecuencias de los riesgos psicosociales. Psicología online. [internet]; 2016 [citado 20 Abril 2016]. Disponible en:

http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo1_4.shtml

60. Selye, Hans. American Psychological Association. The stress of life. [internet]; 2016 [citado 20 Abril 2016]. Disponible en:

<http://psycnet.apa.org/psycinfo/1957-08247-000>

61. REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. Diccionario de la Lengua Española, 21ª Edición. 1992. [citado 20 Abril 2016]. Disponible en:

62. Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés (SEAS). Depresión en el ámbito laboral – Informe de la World Federation for Mental Health. [internet]; 8 Marz 2015; [citado 20 Abril 2016]. Disponible en:

<http://www.ansiedadystres.org/content/depresi%C3%B3n-en-el-%C3%A1mbito-laboral-%E2%80%93-informe-de-la-world-federation-mental-health>

63. Pedro R. Gil-Montel. Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. Rev Peru Med Exp Salud Publica. Pdf [internet]; 2012 [citado 20 Abril 2016]. 29(2):237-41. Disponible en:

<http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v29n2/a12v29n2.pdf>

64. Anexo al Acuerdo Interconfederal para la Negociación Colectiva 2005 (ANC 2005). Acuerdo marco Europeo sobre el Estrés Ligado al Trabajo. [internet]; BOE nº 64 de 16.3.2005; [citado 20 Abril 2016]. Disponible en:

https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2005-4382

65. Gil-Monte PR. Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. Rev Esp Salud Publica. [internet]. 2009; [citado 20 Abril 2016] 83(2):169-73. Disponible en:

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272009000200003

66. Oscar Pérez Zapata, Gloria Álvarez Hernández. Universitat Pompeu de Fabra. "La intensificación del trabajo del conocimiento en España y su impacto en la salud. Pdo. [internet]. Dic 2013; [citado 21 Abril 2016]. Disponible en:

https://www.upf.edu/cisal/pdf/20131612_Intensificacixn_del_trabajo_OscarPerezZapata.pdf

67. Gil-Monte PR. Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. Rev Esp Salud Publica. [internet]. 2009; [citado 20 Abril 2016] 83(2):169-73. Disponible en:

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272009000200003

68. Maslach, C. y Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. Journal of Occupational Behaviour, 2, 99-113

69. Maslach, C. y Jackson, S.E. (1986). Maslach Burnout Inventory. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

70. Margarita Chacón Roger, Jorge Grau Abalo, Martha E. Guerra, Coralia Massip Pérez. Afrontamiento y emociones en profesionales de enfermería Oncológica con síndrome de desgaste profesional. *Psicología y Salud*. 2006.[internet].2006; [citado 24 Abril 2016]jul-dic; 16(2): 115-28. Disponible en:

<http://revistas.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/751>

71. David García Fernández, M^a del Pilar Peña Trobat, Emilio León Chaparro, BeatrizCamacho y Alicia Mateos. Relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y losfactores de satisfacción laboral. *ReiDoCrea*. Revista electrónica de investigación Docencia Creativa. [internet].2006; [citado 25 Abril 2016]Vol 2. Pag, 33-40 . Disponible en:

<http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/27614/1/ReiDoCrea-Vol.2-Art.4-Garcia-Pena-Leon-Camacho-Mateos.pdf>

72. Carlos Ramón Ponce Díaz, Mario Santiago Bulnes Bedón; Jaime Ramiro Aliaga Tovar, María Clotilde Atalaya Piscoet al. *Revista IIPSI facultad de psicología UNMSM*. *ReiDoCrea*. El síndrome del "quemado" por estrés laboralasistencial en grupos de docentes universitarios. [internet].2005; [citado 27 Abril 2016]Vol 8. Pag, 87-112. Disponible en:

<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/4050/3226>

73.El mobbing. El mobbing o acoso laboral. [internet]; 2016 ;[citado 30 Abril 2016]. Disponible en:

<http://www.elmobbing.com/>

74.Manuel Fidalgo Vega, Yolanda Gallego Fernández, Ramón Ferrer Puig, Clotilde Nogareda Cuixart et al. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo(INSHT). Acoso psicológico en el trabajo: definición. Pdo. [internet]; 2009 [citado 27 Abril 2016]. Disponible en:

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/821a921/854%20web.pdf>

75.María Claudia Peralta. El acoso laboral - Mobbing - Perspectiva psicológica. [internet]; 2004 [citado 30 Abril 2016];Agosto 2004 pag111-122. Disponible en:

<https://res.uniandes.edu.co/view.php/378/index.php?id=378>

76. Mana Claudia Peralta. El acoso laboral - mobbing- perspectiva psicológica. Revista de Estudios Sociales. [internet]. 2004; [citado 2 May 2016]Nº.18 May./Aug. Disponible en:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-885X2004000200012

77. El mobbing. Departamento de economía y empleo. Pdo. [internet]; 2016 [citado 2 May 2016]. Disponible en:

http://www.conectapyme.com/gabinete/p3/recursos/contenidopdf/Nivel_3.pdf

78. Martínez de la Teja, Guillermo Manuel. Forum Humanes. Revista de investigación. El 'mobbing' en el ámbito laboral. [internet]. 2008; [citado 2 May 2016] vol 1, n.º.1 May./Aug. Disponible en:

<http://publicaciones.urbe.edu/index.php/forumhumanes/article/view/473/1166>

79. José Luis González de Rivera Y Revuelta, Manuel Rodríguez Abuín. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Acoso psicológico en el trabajo y psicopatología: Un estudio con el LIPT-60 y el SCL 90-R. Pdo. [internet]; 2009 [citado 2 May 2016]. Vol 22, n.º 3, Págs. 397-412. Disponible en:

<http://psicoter.es/pdf/SCL90-LIPT60.pdf>

80. Eloísa Guerrero Barona. Anales de psicología. Revistas Científicas de la Universidad de Murcia. Análisis pormenorizado de los grados de burnout y técnicas de afrontamiento del estrés docente en profesorado universitario [internet]; 2003 [citado 10 May 2016]. Vol. 19, n.º pag, 145-158. Disponible en:

<http://revistas.um.es/analesps/article/viewFile/27931/27061>

81. Luis Moya-Albiol, Miguel Ángel Serrano, Esperanza González-Bono, Gabriel Rodríguez-Alarcón. Psicothema. Respuesta psicofisiológica de estrés en una jornada laboral. [internet]; 2005 [citado 22 Abr 2016]. Vol 17, n.º 2, Págs. 205-211. Disponible en:

<http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=3089>

82. Germán F. Vieco Gómez, M. S. Raimundo Abello Llanos, Ph. D. Revistas Psicología desde el Caribe. Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo; 2014 [citado 10 May 2016]. Vol. 31, n.º 2. Disponible en:

<http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/view/5544/6492>

83. Mark Braverman. El cuerpo humano. Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo. Trastorno por estrés postraumático y su relación con la salud laboral y la prevención de lesiones. Pdo. [internet]; 2009 [citado 10 May 2016]. Pag 13-17. Disponible en:

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo1/5.pdf>

84. Miriam Sánchez Segura, René Marcos González García, Vianed Marsán Suárez y Consuelo Macías Abraham. Asociación entre el estrés y las enfermedades infecciosas, autoinmunes, neoplásicas y cardiovasculares. Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia. [internet]. 2006; [citado 16 May 2016] n° 3 sep.-dic. Disponible en:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892006000300002

85. Fernando Mansilla Izquierdo. Revista Medicina y Seguridad del Trabajo. Consecuencias del estrés de rol. [internet]. 2011; [citado 16 May 2016] vol. 57 n° 225 oct./dic. 2011. Disponible en:

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000400010

86. Luis gallego Martínez. Universidad Católica de Murcia. TFG. Facultad de Enfermería. Intervención psicosocial en la psoriasis. 2014; [citado 16 May 2016] Disponible en: Biblioteca Ucam Murcia.

87. José M. Peiró. Universidad de Valencia. El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. Pdo. [internet]. 2004; [citado 16 May 2016]. Disponible en:

http://sparta.javeriana.edu.co/psicologia/publicaciones/actualizarrevista/archivos/V3N204sistema_trabajo.pdf

88. F-PSICO. Factores Psicosociales. Método de evaluación. Versión 3.1. El cuerpo humano. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). [internet]; 2014 [citado 20 May 2016]. Disponible:

<http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnextoid=cddc31dd88ca0310VgnVCM1000008130110aRCRD&vgnnextchannel=9f164a7f8a651110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>

89. Félix Martín Daza. El cuerpo humano. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). NTP 349: Prevención del estrés: intervención sobre el individuo. Pdo. [internet]; 1998 [citado 22 May 2016]. Disponible:

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTécnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_349.pdf

90. Laura Paris y Alicia Omar. Revista Psicología y Salud. Estrategias de afrontamiento del estrés como potenciadoras de bienestar; [internet].2009; [citado 22 May2016] Vol 19, nº.2. Disponible en:

<http://revistas.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/626/1090>

91. Miriam Sánchez Segura, René Marcos González García, Vianed Marsán Suárez y Consuelo Macías Abraham. Asociación entre el estrés y las enfermedades infecciosas, autoinmunes, neoplásicas y cardiovasculares. Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia. [internet].2006; [citado 22 May2016]nº.3 sep.-dic Disponible en:

<https://books.google.es/books?id=KdgACAIW0IC&pg=PA244&lpg=PA244&dq=Estilos+de+afrontamiento+centrados+en+los+problemas:&source=bl&ots=0DjkrXij2g&sig=6vQaXIKiGeSjNU7IWHYHgDFz4bw&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjEz8PrguTMAhWfUBQKHcR9AHo4ChDoAQgtMAI#v=onepage&q=Estilos%20de%20afrontamiento%20centrados%20en%20los%20problemas%3A&f=false>

92. Vicenta Escrivà-Agüir y Yolanda Bernabé-Muñoz. Revista Española de Salud Pública. Estrategias de afrontamiento ante el estrés y fuentes de recompensa profesional en médicos especialistas de la comunidad valenciana. un estudio con entrevistas semiestructuradas. [internet].2002; [citado 22 May2016]vol.76 nº.5oct./dic. Disponible en:

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272002000500019

93. María Martha Durán. Revista Digital de Prevención. ENGAGEMENT: Un recurso para optimizar la salud psicosocial en las organizaciones y prevenir el burnout y estrés laboral. Pdo.[internet].2010; [citado 24 May2016]nº.1, 28abril. Disponible en:

http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/5468/Engagement_un_recurso_para_optimizar_la_salud_psicosocial.pdf?sequence=2

94. Ana María Carrasco González, Cecilia María de la Corte de la Corte, José María León Rubio. Revista Nacional de administración, 1. Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. Pdo.[internet].2010; [citado 24 May2016]nº.1, , vol 1: 71-84 Enero-Junio. Disponible en:

<file:///C:/Users/usuario/Downloads/Dialnet-BienestarPsicologico-3698512.pdf>

95. Taula Rodona. Congrés penitenciari internacional: La funció social de la política penitenciària. El síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) (burnout): desarrollo y estrategias de intervención. Pdf. [internet].2006; [citado 24 May2016]. Disponible en:

<http://www.proteger.com.ar/biblioteca/37.pdf>

96. Fernando Mansilla Izquierdo. Psicología online. La evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo y la planificación de la actividad preventiva. [internet]; 2016 [citado 24 May 2016]. Disponible en:

http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo2_2.shtml

97. F-PSICO. Factores Psicosociales. Método de evaluación. Versión 3.1. El cuerpo humano. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). [internet]; 2014 [citado 3 jun 2016]. Disponible:

<http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnextoid=cddc31dd88ca0310VgnVCM1000008130110aRCRD&vgnnextchannel=9f164a7f8a651110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>

98. FPSICO (INSHT). Instituto de Biomecánica de Valencia (IBV). [internet]; 2016 [citado 3 jun 2016]. Disponible:

<http://ergodep.ibv.org/procedimientos/11-metodos-psicosociales-especificos/475-fpsico-insht.html>

99. Salvador Moncada i Lluís, Clara Llorens Serrano, Tage S Kristensen, Sofía Vega Martínez. NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales. Pdf. [internet]. 2000; [citado 24 May 2016]. Disponible en:

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTécnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_703.pdf

100. Copsoq.istas2, versión 2.0. CCOOistas. [internet]; 2016 [citado 6 jun 2016]. Disponible:

http://www.copsoq.istas21.net/index.asp?ra_id=61

101. Matilde Lahera, Clotilde Nogareda. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). El método del INSL para la identificación y evaluación de factores psicosociales. Pdo. [internet]. 2009; [citado 8 jun 2016]. Disponible en:

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTécnicas/NTP/Ficheros/821a921/840%20web%20.pdf>

102. Retirado Método “Factores Psicosociales, Identificación de situaciones de riesgos” elaborado por el INSL. Prevencionar. [internet]; 2015 [citado 8 jun 2016]. Disponible en:

<http://prevencionar.com/tag/insl>

103. Prevención psicosocial y Organizaciones Saludables. [internet]; 2016 [citado 8 jun 2016]. Disponible en:

<http://www.wont.uji.es/>

104. Diagnóstico y prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. Universidad Jaume I, Oficina de Cooperación en Investigación y Desarrollo Tecnológico [internet]; 2016 [citado 8 jun 2016]. Disponible en:

<http://docplayer.es/14018021-Diagnostico-y-prevencion-de-los-riesgos-psicosociales-en-el-trabajo.html>

105. José María Peiró. PRIMA-EF. The Prevenlab-Psicosocial Methodology. [internet]. 2016; [citado 10 jun 2016]. Disponible en:

<http://www.prima-ef.org/the-prevenlab-psicosocial-methodology.html>

106. Isabel Rodríguez, M^a Gloria González y Salvador Carbonell. Facultad de Psicología. Dpto de Psicología social. Universidad de Valencia. El Modelo AMIGO Y LA metodología PREVENLAB-PSICOSOCIAL. [internet]; 2007 [citado 8 jun 2016]. Disponible en:

<http://myslide.es/documents/ar-syseet-47-2007-el-modelo-amigo-y-la-metodologia-prevenlab-psicosocial.html>

107. Inermap Instituto de Ergonomía. [internet]; 2016 [citado 10 jun 2016]. Disponible en:

<http://www.inermap.com/>

108. Portal UGT. Metodología de evaluación de riesgos psicosociales. Pdf. [internet]; 2016 [citado 10 jun 2016]. Disponible en:

http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_metodologiaevaluriegospico/metodologiae%20de%20evaluacion%20de%20rrpp.pdf

109. Joan Guàrdia Olmos. Universidad de Barcelona. Evaluación de los principales métodos de evaluación de riesgos psicosociales. Pdf. [internet]. 2008; [citado 20 jun 2016]. Disponible en:

http://www.juntadeandalucia.es/empleo/webiapr/larpsico/sites/es.empleo.webiapr.larpsico/files/recursos/documentacion_normativa/VALORACIONMETODOSDEEVALUACIONRIESGOSpdf.pdf

110. Luceño, L., Martín, J., Miguel Tobal, J. J., y Jaén, M. Revista Ansiedad y Estrés. El Cuestionario Multidimensional DECORE: Un instrumento para la evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral. [internet]. 2005; [citado 24 May 2016] Vol.11 (2-3). Pag 189-202. Disponible en:

http://www.infocop.es/view_article.asp?id=588

111. Lourdes Luceño Moreno, Jesús Martín García, Marian Jaén Díaz, Eva M^a Díaz Ramiro. Facultad de Psicología. Laboratorio de Psicología del Trabajo y Estudios de Seguridad. Universidad Complutense de Madrid. Evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral. EduPsykhé. Revista de psicología y psicopedagogía. Pdf. [internet]. 2005; [citado 20 jun 2016]. Vol. 4, No. 1, 19-42. Disponible en:

<http://www.fesprosa.com.ar/portal/wp-content/uploads/2014/08/evaluac-riesgos-psicosoc.pdf>

