

PSICOLOGÍA Y RIESGOS LABORALES EMERGENTES, LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

PSYCHOLOGY AND EMERGING LABOR RISKS, THE PSYCHOSOCIAL RISKS

LOURDES LUCEÑO MORENO

*Departamento de Psicología.
Facultad de Ciencias de la Salud.
Universidad Camilo José Cela*

JESÚS MARTÍN GARCÍA

*SUSANA RUBIO VALDEHITA
Laboratorio de Psicología del Trabajo
y Estudios de Seguridad.
Universidad Complutense de Madrid*

MARIAN JAÉN DÍAZ

Universidad Pontificia de Comillas

e-mail: loluceno@ucjc.edu; jemartin@psi.ucm.es

RESUMEN

En este artículo presentamos la importancia del estudio de los riesgos psicosociales. Dicho interés se debe a los efectos de estos riesgos tanto en la salud de los trabajadores como en los resultados empresariales, en forma de bajas laborales, incapacidad laboral, pobre rendimiento, absentismo, etc. En primer lugar se exponen algunos datos epidemiológicos en relación a riesgos laborales en general, diferenciando entre riesgo físico y riesgo psicosocial; para posteriormente centrarse en éstos últimos. En este sentido, es importante la prevención e intervención que desde las empresas se realiza sobre ellos, así exponemos algunas medidas dirigidas a su prevención e intervención. Destacamos en

ABSTRACT

In this article we present the importance of studying the labour risks. The above mentioned interest is due to the effects of these risks both in the workers health and the managerial results, in terms of sick leaves, sickness invalidity, poor performance, absenteeism, etc. First of all, several epidemiological data is exposed in relation to these risks, differing between physical and psychosocial risk; in order to subsequently focus on the latter ones. In this respect, there is important the prevention and intervention that companies realized on these risks, this way we present some measures directed to its prevention and intervention. We emphasize in this

este sentido la importancia de realizar una buena evaluación como punto clave para la intervención.

PALABRAS CLAVE

Riesgos laborales, riesgos Psicosociales, estrés laboral, salud laboral, prevención de riesgos.

regard the importance of realizing a good evaluation as a key point of the intervention.

KEY WORDS

Occupational Risks, Psycho-social Risks, Job stress, Occupational Health, Risk Prevention.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, resulta bastante evidente que el trabajo ocupa una parte fundamental de la vida de millones de personas en todo el planeta. La mayoría de nosotros pasamos más horas al cabo de la semana en nuestros respectivos lugares de trabajo que en nuestros hogares o fuera de ellos, disfrutando del tiempo libre con la familia o amigos.

La organización más importante a nivel mundial en lo que al trabajo respecta, la Organización Internacional del Trabajo, O.I.T., se refiere al mismo de la siguiente manera:

“El trabajo decente resume las aspiraciones de los individuos en lo que concierne a sus vidas laborales, e implica oportunidades de obtener un trabajo productivo con una remuneración justa, seguridad en el lugar de trabajo y protección social para las familias, mejores perspectivas para el desarrollo personal y la integración social, libertad para que los individuos manifiesten sus preocupaciones, se organicen y participen en la toma de aquellas decisiones que afectan a sus vidas, así como la igualdad de oportunidades y de trato para mujeres y hombres” (O.I.T., 2006).

Sin embargo, la realidad cotidiana parece mostrar un perfil diferente, más negativo desde el punto de vista de los recursos humanos en las organizaciones, pues, en general, el trabajo es considerado como una obligación y/o una necesidad para la casi totalidad de las personas en edad de trabajar. En la mayoría de las ocasiones, los puestos y lugares de trabajo han sido pensados y diseñados basándose exclusivamente en criterios de reducción de costes y beneficios para la organización, sin tener en cuenta las necesidades o repercusiones que ello pueda tener sobre los empleados. Además, hasta no hace demasiado tiempo, se ha aceptado casi de manera generalizada, que los recursos tecnológicos y de capital son los res-

ponsables únicos del éxito de las organizaciones, descuidando por tanto, aspectos fundamentales relacionados con el bienestar de los trabajadores.

En el día a día no es infrecuente escuchar que alguien ha conseguido un trabajo “muy bueno”, o que otra persona tiene un “mal trabajo”. Pero, ¿existen realmente los *trabajos buenos* y los *trabajos malos*? En este sentido, la sensación u opinión que sobre el propio trabajo tengan las personas que lo desarrollan y su nivel de satisfacción respecto al mismo cobran un rol determinante, pudiendo ser ésta una forma directa de evaluar la “bondad” de un trabajo determinado (Rinker y Ander, 2002). En relación con dicha satisfacción laboral, ésta puede concebirse como el grado de ajuste que los trabajadores experimentan entre sus necesidades, expectativas y beneficios del trabajo (Holland, 1985; Michalos, 1986), por lo que podemos relacionar la motivación laboral con la satisfacción que un trabajo en particular ofrece.

Por fortuna, parece que aunque, despacio y de manera discreta, se va haciendo cada vez mayor hincapié en la importancia de todos esos aspectos relacionados con los individuos que trabajan en una empresa, y que no sólo les afectan a ellos mismos, sino que pueden jugar un papel fundamental en la consecución de los objetivos empresariales. Cuando la preocupación por el bienestar de los trabajadores parece estar más de actualidad que nunca, aspectos laborales como la satisfacción, las necesidades de los empleados o las condiciones de trabajo están atrayendo con fuerza el foco de atención de investigadores y profesionales de los Recursos Humanos.

Desde otra perspectiva, la económica, la *Teoría de Recursos y Capacidades* (encuadrada dentro de lo que se denomina *Análisis Estratégico*) se basa en los siguientes supuestos (Navas y Guerras, 1998):

- Las organizaciones son diferentes entre sí en función de los recursos y capacidades que poseen en un momento determinado, lo que explicaría las diferencias en su rentabilidad.
- Los recursos y capacidades tienen cada vez un papel más relevante en la estrategia empresarial.
- El beneficio de una empresa es función de las características del entorno y de los recursos y capacidades de que dispone.

Algunos de esos recursos son tangibles, como los inmuebles donde la organización desarrolla sus actividades, la tecnología o los activos financieros, mientras que otros recursos no tienen soporte físico propiamente dicho, son intangibles (como la cultura de la empresa o los conocimientos y habilidades que poseen sus integrantes).

Esta teoría se considera la precursora de la moderna corriente de la *Gestión del Conocimiento*, según la cual, de los activos mencionados antes, las personas, son el recurso más valioso que una organización puede poseer. Cada vez más, la balanza se inclina a favor de los recursos intangibles de una empresa, pues son éstos los que la competencia no puede “copiar” fácilmente y los que tienen la capacidad de generar una ventaja competitiva sostenida en el tiempo. La siguiente cita lo expone de manera muy clara:

“En la mayor parte de sectores, hoy en día es posible comprar en el mercado internacional maquinaria y equipamiento comparable al que utilizan las principales empresas globales. El acceso a la maquinaria y al equipamiento no es un factor diferencial, pero sí lo es la capacidad para utilizarlo de forma eficiente. Una empresa que pierde toda su maquinaria, pero que tiene la capacidad y el conocimiento de su personal, puede volver a la actividad económica relativamente pronto. Sin embargo, una empresa que pierde a sus empleados pero mantiene su maquinaria, puede que nunca se recupere” (McLean, 1995).

La motivación y satisfacción laboral, las competencias o el compromiso de los trabajadores, son parte de lo que llamamos el capital humano de una organización, que es precisamente el encargado de generar los otros dos tipos de capital, el estructural (cultura organizacional, sistemas de información, procesos de trabajo, etc.) y el relacional (las relaciones que los empleados forjan con los clientes, proveedores y otros *stakeholders* de la empresa), formando todos ellos el capital intelectual que una organización determinada posee en un momento concreto.

Analizar el rol del capital humano en el crecimiento económico de un país o una organización determinada, está cobrando una importante relevancia en los últimos años, tanto a nivel nacional como internacional. Así, existe un alto grado de consenso en que en esta nueva era económica, el capital humano se constituye en la base para la creación de valor empresarial (Norton, 2001), y desde hace ya más de una década, se vienen haciendo esfuerzos por tratar de “medir” estos intangibles, con herramientas como el *Balanced Scorecard* (Kaplan y Norton, 1992).

Los profesionales de Recursos Humanos son conscientes de que las organizaciones con mejor rendimiento empresarial son aquéllas que además de adoptar las distintas prácticas de RR.HH. (como selección, formación, gestión del rendimiento, etc.), además las despliegan de forma que se alinean con la estrategia organizacional (Becker, Huselid y Ulrich, 2001). Pero son las personas de una organización las

encargadas de que la estrategia de negocios establecida por la alta dirección se concrete en resultados financieros (Jiménez, 2001). Todas las actividades que se realizan desde el departamento de recursos humanos van encaminadas a conseguir que los empleados den lo mejor de sí mismos para conseguirlo, es decir, rindan el máximo posible. Pero el responsable de RR.HH. no puede estar solo al frente de esta labor, sino que todos los mandos de la organización deben tener presente que ésta es también su función principal. De hecho, la necesidad de una formación específica en lo que a habilidades directivas y técnicas de mejora del rendimiento (como motivación en el trabajo, clima o satisfacción laboral), ha venido siendo ampliamente reconocida en el mundo empresarial más reciente (Aniel, 1997).

Si, como se ha dicho, el capital humano resulta fundamental para la creación de valor en cualquier tipo de empresa, tanto más lo será para aquéllas pertenecientes al sector *servicios*, donde los empleados son con frecuencia el primer y único contacto del cliente externo con la organización, representando a ésta ante aquél (Bowen y Schneider, 1985). Estos trabajadores, denominados *de primera línea* (Crosby, Evans y Cowles, 1990), se convierten en un elemento fundamental en la formación de la imagen de la empresa prestataria del servicio en la “mente” de sus clientes.

Algunos servicios ya empezaron a prosperar hace tiempo, como en el sector de transportes, banca o seguros. Otras ramas de servicios son más novedosos e incluyen la aparición de empresas descomunales dedicadas a ofrecer servicios considerados comúnmente como corrientes y elementales: alimentación, hostelería, limpieza o seguridad (Normann, 1989).

Lo que está claro, pues los datos oficiales así lo indican, es que en nuestro entorno las empresas de servicios dominan el ámbito empresarial a lo largo de todo el mundo del siglo XXI. Como ejemplo, sólo en la Unión Europea de los 27, este sector da empleo al 66% de los trabajadores, y la tendencia es de seguir en aumento (Paolli y Merllier, 2007).

SALUD LABORAL

Como se puede desprender de lo comentado anteriormente, el trabajo ocupa un papel fundamental en la salud y el bienestar de los ciudadanos, ya que estar empleado representa para la mayoría de las personas un prerrequisito para obtener ingresos, y lo que es más importante, un estatus socioprofesional. Constituye, asimismo, una forma de socialización y, en algunos casos, una oportunidad de crecimiento y desarrollo personal.

Gracias a la automatización de procesos, las nuevas tecnologías, la bioingeniería, la ergonomía, etc., la naturaleza del trabajo ha experimentado grandes cambios, desde tareas caracterizadas por altas demandas físicas a empleos cuyas principales exigencias son mentales y emocionales.

Igualmente se han modificado las características de la masa laboral, destacando entre otros, la incorporación de la mujer al mercado de trabajo, un rápido envejecimiento de la población, la apertura de las fronteras entre los países, etc.

Los efectos adversos de estos cambios, en su mayoría producto de la globalización, se manifiestan con una fuerte inestabilidad laboral, cambios forzosos de puesto de trabajo, fragmentación de la carrera laboral, jubilación anticipada y pérdida de empleo.

Estas alteraciones del mercado laboral llevan inequívocamente a la aparición de problemas en la salud de los trabajadores.

En España, la disminución del empleo en el sector industrial y el aumento en el sector servicios constituye un cambio importante en la presencia de los riesgos laborales que, como hemos indicado anteriormente, afectan a la salud de los trabajadores. Así, mientras disminuyen las lesiones por accidentes de trabajo, especialmente las mortales, se incrementan los problemas derivados de la exposición a condiciones de trabajo adverso, expresadas fundamentalmente en trastornos mentales y musculoesqueléticos, y problemas organizacionales como son: bajas laborales, absentismo elevado, disminución de la productividad, aumento de errores, etc.

Esta situación se agrava a finales de este año, el 2008, caracterizado por una crisis económica mundial que está provocando despidos masivos en grandes empresas españolas básicamente en la construcción y del sector industrial, fundamentalmente de automoción y empresas que sirven a éstas últimas. Todo ello ha provocado igualmente una disminución del consumo, por lo que el sector servicios se está viendo gravemente perjudicado.

Los trabajadores afectados directamente por la crisis tienen dificultades para pagar sus hipotecas, lo que aumenta inevitablemente los impagos y el número de deudores contabilizados en los bancos. Todo ello desemboca en problemas a la hora de obtener financiación, sobre todo para comprar una vivienda, lo que ha producido el desplome del mercado inmobiliario; refugio de los ahorros de muchos españoles. A todo ello se debe sumar el papel de los medios de comunicación, que hacen que la crisis le afecte a todo el mundo, no sólo a lo que sufren despidos o fragmentación en su mercado de trabajo. Nos referimos al “miedo psicológico” que provoca estar oyendo continuamente que las bolsas de los mercados más importantes del mundo se desploman, y en breve se producirá el fin del mundo. Todo ello

conlleva una situación catastrófica para la economía española que afecta inevitablemente a la “psicología” del ciudadano provocando reacciones de miedo y tensión, que se conoce, son fuente de problemas en la salud de los trabajadores.

Todavía es pronto para medir las consecuencias en la salud de los trabajadores de todas estas condiciones laborales que se dan en mayor medida en época de crisis.

Si bien se ha estudiado ampliamente los efectos que provocan en la salud las siguientes condiciones laborales: el exceso de demandas, la falta de control, la falta o inseguridad con respecto a las recompensas y la disminución del apoyo organizacional.

En época de crisis las empresas deben ajustar el personal, por lo que la probabilidad de que los empleados que no han sido despedidos tengan un exceso de trabajo, es muy alta. A lo anteriormente dicho se le une la incertidumbre en relación al empleo, lo que disminuye la percepción de control. Las recompensas, por supuesto, se ven afectadas, tanto porque puede haber disminución total (despido) o parcial (reducción de salario) de las mismas, como por la inseguridad que supone estar expuesto al despido. En empresas en las que se han producido despidos totales o parciales (disminución de la jornada) de forma masiva, el ambiente se enrarece lo que puede dar lugar a una disminución en el apoyo social por parte de compañeros y superiores. En numerosas investigaciones se ha demostrado que el apoyo social actúa como colchón que amortigua los efectos adversos producidos por la exposición a situaciones de estrés (Johnson, 1986; Johnson y Hall, 1994; Karasek y Theorell, 1990).

EPIDEMIOLOGÍA

Disponemos de numerosos informes en relación a la salud laboral en España, aunque en ellos todavía no se ve representada esta última crisis económica. Por lo tanto, los datos que expondremos más adelante estarán agravados por el riesgo que supone la exposición de los trabajadores a una crisis económica mundial, sobre todo si afecta directamente a su sector de actividad.

El mercado de trabajo español se caracteriza por (Observatorio de Salud Laboral, 2006):

- 1 La presencia de *bolsas de paro y elevada temporalidad*. Este hecho se expresa en que un tercio de la población ocupada tiene empleos temporales, siendo los menores de 25 años los que presentan una proporción de empleo temporal más marcada.

2. El tipo de empleo que se crea se caracteriza por ser de *baja cualificación*. Los grupos más afectados son: los jóvenes, las mujeres y los inmigrantes.
3. La mayoría del empleo creado en los últimos años, pertenece al *sector servicios*, disminuyendo el trabajo en el *sector industrial y la agricultura*.
4. El aumento de trabajadores inmigrantes que en su mayoría acceden a puestos de trabajo de baja cualificación. Un gran porcentaje de ellos forman parte de la “economía informal” (economía sumergida) debido a que carecen de documentación, lo que impide su regularización y el acceso a un contrato de trabajo.
5. Incremento en el número de trabajadores asalariados que trabajan en *empresas de menos de 6 trabajadores*, lo que supone un desafío a la actividad preventiva, ya que en estas circunstancias es difícil que se realice la evaluación de riesgos laborales, requisito previo para la intervención sobre los mismos.
6. *Baja tasa de actividad femenina* con respecto a la Unión Europea.
7. Los menores de 25 años tienen grandes dificultades para conseguir empleo, siendo su tasa de paro 6 puntos superior a la Europea.
8. Si se observan los datos referentes a la pirámide poblacional española, apreciamos una espectacular *disminución de la población en la franja de edad entre 16 y 19 años*, debido a la reducción de la natalidad de décadas anteriores. Este hecho puede provocar en breve escasez de mano de obra, que se espera, sea suplida por trabajadores procedentes de otros países. Actualmente (2008) esta franja se encuentra entre los 18 y los 21 años.

Todos estos cambios, expuestos en el párrafo anterior, explican la evolución que se está produciendo en el perfil de los riesgos laborales, aumentando la importancia de los riesgos psicosociales (Observatorio de Salud Laboral, 2006).

Tradicionalmente se ha dividido a los riesgos laborales en riesgos físicos y riesgos psicosociales (Cox, Griffiths y Rial-González, 2000).

Los *factores físicos* se expresan, fundamentalmente, en (Cox, Griffiths y Rial-González, 2000):

- a) *Características ambientales del entorno laboral*, tales como: temperatura, humedad, corrientes de aire, climatización, iluminación, ruido, vibraciones; así como a la presencia de olores desagradables, polvo, humo, o sustancias peligrosas o tóxicas; exposición a radiaciones, infecciones y productos cancerígenos.

- b) También se pueden incluir aquellos *derivados de la postura y los movimientos*, como por ejemplo: manipulación manual de carga, movimientos repetitivos, posturas incómodas, trabajar en poco espacio, etc.

Los *riesgos psicosociales* se definen como “*aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo*” (INSHT, 1997).

En este sentido, los riesgos o factores psicosociales hacen referencia fundamentalmente al *contexto* laboral y al *contenido* del trabajo; éstos son: la cultura organizacional, roles laborales y organizacionales, desarrollo de carrera, poco control sobre el trabajo, relaciones interpersonales en la organización, interfaz trabajo – hogar, entorno laboral y equipos de trabajo, diseño de tareas, carga de trabajo y calendario laboral (Cox, Griffiths y Rial-González, 2000)

En la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/1995; Ley 39/1999; y Ley 54 del 2003) no se efectúa una mención explícita en relación a los factores o riesgos psicosociales, aunque sí se hace alusión a dos términos relacionados: *riesgos laborales* y *condiciones de trabajo*. Se entiende por *riesgo laboral* “*la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo*”; y, como se ha demostrado en numerosas investigaciones, algunas condiciones del entorno laboral pueden actuar como factores de riesgo de enfermedad (Karasek, 1979; Karasek y Theorell, 1990; Luceño y Martín, 2008; Luceño, Martín, Miguel Tobal y Jaén, 2005; Luceño, Martín, Jaén y Díaz, 2005, 2006; Martín, Luceño, Rubio y Jaén, 2007; Rubio, Luceño, Martín y Jaén, 2007; Rubio, Martín y Díaz, 1995. Rubio, Martín, Luceño y Jaén, 2007; Siegrist, 1996, 1998). Como *Condiciones de trabajo*, se indica “*cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgo para la seguridad y la salud del trabajador; quedan específicamente incluidas en esta definición: a) las características generales de los locales, instalaciones, equipos, productos y demás útiles existentes en el centro de trabajo; b) la naturaleza de los agentes físicos, psíquicos y biológicos; y los procedimientos para su utilización; y c) todas aquellas otras características del trabajo, incluidas las relativas a su organización y ordenación, que influyan en la magnitud de los riesgos a que esté expuesto el trabajador*”. Por tanto, *condiciones de trabajo* define de forma explícita los factores de origen físico, biológico o químico, pero no lo hace con los de origen psicosocial. Sin embargo, estos últimos se podrían incluir en el último punto de la definición, ya que tienen su origen en las características del trabajo, su organización y ordenación.

Es importante destacar el desconocimiento de los trabajadores en relación a las actividades preventivas que se realizan en su empresa, así, el 20% desconoce si en su centro de trabajo hay nombrado un delegado de prevención, el 30% no sabe de qué recursos preventivos dispone su empresa, y el 12% no tiene conocimientos en relación a si en su puesto de trabajo se ha realizado alguna vez un estudio de riesgos (INSHT, 2007). Todos estos datos revelan una *falta de cultura preventiva* que podría deberse a los siguientes motivos: la inexistencia de actividad preventiva en su organización, la escasez de información, o al desinterés del trabajador hacia la prevención de riesgos.

En el año 2006, solamente se han efectuado análisis o estudios de riesgos en una cuarta parte del total de los puestos de trabajo, siendo más numerosos en el sector industrial. Las características del trabajo más frecuentemente analizados, por este orden, son: *las posturas de trabajo, esfuerzos físicos y movimientos repetitivos; la seguridad de máquinas, equipos y material; el ruido; la seguridad de las instalaciones; el ambiente térmico, y el diseño del puesto de trabajo* (INSHT, 2007). Como consecuencia de estos estudios, en la mitad de los casos, se realizaron las siguientes intervenciones: *modificación de instalaciones, maquinaria, equipos o materiales y puesta en marcha de actividades formativas e informativas*.

En los datos expuestos anteriormente se puede observar que tanto la evaluación como la prevención e intervención se centran en los *riesgos de carácter físico*, no tanto en aquellos de origen psicosocial.

Se han investigado numerosos factores del entorno laboral como fuente de preocupación de los trabajadores, de todos ellos, los que producen una mayor preocupación son: el *riesgo de tener un accidente; el riesgo de perder el empleo, y la cantidad de trabajo*, ya que entre un 22.6% y un 21.5% de los trabajadores perciben estos factores como molestos o preocupantes (INSHT, 2007). Llama la atención el que un 71% de los empleados se consideran *expuestos a algún riesgo de accidente* durante el desarrollo de su trabajo, este porcentaje se acentúa en el sector de la construcción y la minería y en los puestos de conductor de vehículos y los mecánicos y soldadores.

Al analizar las causas de los accidentes, las más señaladas por los trabajadores son: *las distracciones, descuidos, despistes, falta de atención* (45%), que se *trabaja muy rápido* (19.4%), el *cansancio o fatiga* (17.8%), las *causas relacionadas con el tráfico* (12.5%), y las *posturas forzadas o la realización de sobreesfuerzos* (12.3%).

Es importante destacar que los riesgos psicosociales tienen un papel relevante en los accidentes laborales, ya que la exposición prolongada a los mismos

puede provocar estrés en los trabajadores, lo que implica falta de atención, que da lugar a distracciones y descuidos frecuentes; condiciones que aumentan drásticamente la probabilidad de accidente laboral. El estrés crónico produce un desgaste, lo que conlleva, inevitablemente, a la sensación de fatiga y cansancio de forma permanente.

Por otra parte, la exposición a algunas *condiciones ambientales* constituye de manera indirecta un riesgo psicosocial, ya que estar expuesto a sustancias nocivas o peligrosas o a un ambiente inadecuado, puede provocar estrés en el trabajador, que mantenido en el tiempo constituye un riesgo para la su salud, además de ser una fuente de problemas organizacionales. En la *VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo* (INSHT, 2007), se ha estudiado la exposición de los trabajadores a: *contaminantes químicos y biológicos; el ambiente térmico; y el ruido, vibraciones y radiaciones*. En relación a las condiciones ambientales, podemos destacar que: un 27.5% de los trabajadores *manipulan o respiran productos nocivos o tóxicos*; un 24.4% califican de *inconfortable* la temperatura de su puesto de trabajo; un 37% dicen tener que soportar un *ruido molesto, elevado o muy elevado* durante su jornada laboral; el 14% indican que en su puesto de trabajo *soportan vibraciones*; y finalmente, el 8% se consideran expuestos a *radiaciones*, principalmente radiaciones ultravioleta.

Las *demandas físicas* del trabajo constituyen, igualmente, una fuente de fatiga y estrés laboral cuando son muy intensas, condición que aparece con frecuencia en el entorno de trabajo actual, ya que más de la mitad de los empleados dicen *realizar movimientos repetitivos de manos o brazos durante gran parte de la jornada laboral* (55.4%); igualmente, más de la mitad de los trabajadores dicen tener que *mantener la misma postura* en su trabajo (52.4%). Además, un 23.5% se queja de *posturas dolorosas o fatigantes*, el 24% *manipulan cargas* y un 18.5% tienen que *realizar una fuerza importante en su trabajo*.

En relación al *diseño del puesto de trabajo*, un 30.7% de los empleados lo consideran deficiente, los aspectos más molestos son: *disponer de muy poco espacio para trabajar* (14.7%) y tener que *alcanzar elementos de trabajo situados muy altos o muy bajos* (11.7%).

Si nos centramos en la *carga mental del trabajo*, la realización de la tarea requiere: *tener que tratar directamente con personas* en casi la mitad de los encuestados (44.7%); *mantener un nivel de atención alto o muy alto* (41%) o *realizar tareas repetitivas y de corta duración* (22.1%).

El sector servicios es el que presenta mayores exigencias referidas a: la complejidad de las tareas, tratar con personas ajenas a la empresa, tener que trabajar muy rápido o atender varias tareas al mismo tiempo.

Igualmente la VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo, examinando algunos de los *riesgos psicosociales* más estudiados, esto es, la falta de apoyo social, la ausencia de control en el trabajo y el bajo salario, destaca que cuando el trabajador busca *apoyo social* normalmente lo encuentra entre sus compañeros. La falta de control sobre el trabajo (*job decisión latitude*) incluye dos características, la falta de control sobre la tarea (*decisión authority*), y la falta de control sobre las capacidades (*skill discretion*). El *control sobre la tarea* determina la *autonomía* que tiene el trabajador a la hora de tomar decisiones, la posibilidad de elegir como hacer el trabajo y el nivel de influencia sobre este; *el control sobre las capacidades* hace referencia a las posibilidades de nuevos aprendizajes, el desarrollo de habilidades, así como la creatividad en el trabajo (Karasek, 1979; Karasek y Theorell, 1990). En este sentido, el 22% de los trabajadores consideran no tener oportunidad de *aprender y prosperar en su trabajo*, mientras que el 55% piensan que sí tienen esa posibilidad.

En relación al *control sobre distintos aspectos del trabajo*, aproximadamente, el 24% de los trabajadores: no pueden *decidir cuándo coge vacaciones o días libres*, no puede *variar el método del trabajo*, no puede *modificar el ritmo de trabajo* ni la *distribución o duración de las pausas* y/o no puede *modificar el orden de las tareas*. El 11.7% no tiene *libertad para poner en practica sus ideas* en el trabajo (INSHT, 2007).

Con respecto al salario, el 26% de los trabajadores no están satisfechos con su salario, de ellos el sector agrario y el industrial son los que presentan mayor insatisfacción. Merece destacar que cerca del 40% de los trabajadores piensan que su trabajo no les ofrece buenas posibilidades de ascenso (INSHT, 2007).

El INSHT proporciona los siguientes datos en relación al *turno y tiempo de trabajo* (INSHT, 2007):

- a) La media de horas trabajadas por semana es de 39.9 horas, siendo el sector de la construcción en el que más horas se trabaja.
- b) La mayoría de los trabajadores tienen una jornada partida de mañana y tarde (42.9%, siendo mayor en los trabajadores de la construcción, 65.2%).
- c) El 22.5% de los empleados trabaja a turnos y el 8.6% trabaja de noche.
- d) El 35.5%, afirman trabajar los sábados, y un 17.2% lo hace los domingos y días festivos.
- e) Casi la mitad de los trabajadores suelen prolongar su jornada laboral. De ellos un 18.5% lo hace sin recibir ninguna compensación ni económica ni en tiempo libre.

Aunque exactamente no forme parte de la jornada laboral, el trayecto de casa al trabajo se tiene en cuenta a la hora de contabilizar los accidentes laborales, y está constituido como una fuente importante de estrés laboral. Al tiempo de trabajo se le debe añadir, no sólo el tiempo que tarda el trabajador en llegar a su puesto, sino también el incremento en el riesgo de sufrir un accidente de tráfico, el estrés producido por estar en un atasco, presenciar un accidente, inclemencias meteorológicas mientras se conduce, etc. Todo ello puede restar horas de sueño al trabajador lo que incrementa la fatiga, aumentando así la probabilidad de accidente y la disminución del rendimiento. Actualmente, la mayoría de las grandes ciudades españolas se encuentran masificadas lo que provoca que el trabajador cada año tarde más en llegar a su puesto de trabajo, constituyendo este hecho una situación de indefensión cuando el trabajador no tiene otra alternativa que la de coger el coche para ir al trabajo. Para hacernos una idea de este problema, casi el 20% de los trabajadores tardan más de media hora en llegar a su puesto de trabajo, aumentando esta cifra al 28% en el caso de los trabajadores de la construcción. De entre estos trabajadores, un 7.2% tardan más de 50 minutos en llegar al trabajo, alcanzando el 14% en los trabajadores de la construcción (INSHT, 2007).

El tiempo que se tarda en llegar al centro de trabajo está en relación con el número de empleados, así en las empresas con mayor número de empleados los trabajadores tardan más en llegar a sus puestos de trabajo. Esto es lógico ya que este tipo de empresas se encuentran en ciudades grandes que normalmente están masificadas.

Los trabajadores que presentan un porcentaje más elevado de síntomas de orden psicosomático, y por tanto los que presentan mayores riesgos son aquellos expuestos a: *elevadas exigencias de atención, repetitividad y complejidad de las tareas*; los que manifiestan *menor estabilidad en el empleo*; aquellos que dicen *no disponer de relaciones positivas*; y quienes *manifiestan ser objeto de comportamientos de acoso*. Estos síntomas son principalmente: alteraciones del sueño, del apetito, digestivas, cansancio, dolores de cabeza, mareos, dificultades de concentración, se nota tenso, irritable, etc.

Estos datos apoyan los estudios clásicos de estrés laboral, ya que estar expuesto a elevadas demandas (*exigencias de atención, repetitividad y complejidad de las tareas*) y recompensas bajas o inestables (*inestabilidad en el empleo*); constituye una situación adversa desde el punto de vista psicosocial. Esta condición laboral, mantenida en el tiempo puede constituir un factor de enfermedad, fundamentalmente trastorno cardiovascular (Siegrist, 1996; 1998; Siegrist y Peater, 1996).

CONCLUSIONES

De todo lo dicho en el apartado anterior, se puede concluir que existen puestos de trabajo que aparecen relacionados con daños a la salud de las personas que los ocupan, así el 22.5% de los trabajadores consideran que el trabajo afecta a su salud, siendo el personal sanitario, los conductores, artesanos y mecánicos los que tienen con más frecuencia esta percepción. Las dolencias que más frecuentemente atribuyen los trabajadores a su actividad laboral son: los dolores de espalda y cuello, y el estrés; seguido del cansancio, las alteraciones del sueño y las cefaleas.

Debido a los daños que en la salud provoca la exposición al riesgo laboral, tanto la exposición al riesgo físico como psicosocial, debemos tomar medidas preventivas en relación a su aparición e intervenir sobre los mismos cuando el daño ya se ha causado.

En este sentido la legislación se ha encargado de atajar el daño físico, estableciendo gran cantidad de leyes referentes a protección y salud de los trabajadores. Así se protege al trabajador del riesgo eléctrico, químico, radiactivo, térmico, trabajo en altura... etc. Todo ello está regulado específicamente en leyes concretas.

Como hemos comentado anteriormente los riesgos psicosociales no están regulados por ley, aunque se ha demostrado que determinados factores del entorno laboral provocan estrés en los trabajadores, que mantenido en el tiempo constituye un factor de riesgo de enfermedad, fundamentalmente trastorno cardiovascular y enfermedades musculoesqueléticas (Siegrist, 1996; 1998; Siegrist y Peater, 1996).

Por todo ello es de especial relevancia la evaluación de estos riesgos psicosociales para poner en marcha campañas de prevención e intervención sobre ellos.

A continuación resumiremos las medidas de intervención y prevención que se recomienda se realicen tras la evaluación de los riesgos psicosociales.

Intervención

Desde la perspectiva de la evaluación de riesgos psicosociales, se pretende que la intervención sea sobre las causas, es decir, que se realice una intervención sobre los riesgos psicosociales en su origen (*intervención primaria*).

De esta forma el objetivo es: 1) *identificar los riesgos psicosociales* en el entorno laboral, 2) *medir la exposición* e 3) *intervenir* (eliminar o controlar esas condiciones).

Cuando se realiza una evaluación de riesgos psicosociales, ésta debe ir orientada hacia la *intervención primaria*, aunque no es el único tipo de intervención que se puede realizar.

La *intervención secundaria* cada vez tiene una mayor popularidad y se dirige a modificar estilos de vida perjudiciales para la salud, como son eliminar o disminuir el consumo de tabaco y alcohol, promover el ejercicio físico, una alimentación sana, realizar ejercicios de relajación y tener buenos hábitos de sueño.

La *intervención terciaria* es aquella dirigida a combatir los síntomas que provoca estar expuesto al riesgo psicosocial. Como ya se ha comentado, los riesgos psicosociales pueden producir estrés en los trabajadores que mantenido en el tiempo constituye un factor de riesgo de enfermedad y problemas organizacionales. Así, en la evaluación encontramos trabajadores que presentan trastornos físicos derivados del estrés como son: trastornos gastrointestinales, cardiovasculares y musculoesqueléticos, fundamentalmente. Además son de gran importancia los trastornos en la salud mental de los trabajadores producto de la exposición a estos riesgos, de entre ellos, los más frecuentes son los trastornos de ansiedad y depresión. Por tanto, la *intervención terciaria*, consistente en tratamiento médico y/o tratamiento psicológico.

Determinadas empresas han desarrollado *Programas de Asistencia Para el Empleado*, que se centran fundamentalmente en atención secundaria y terciaria.

Las intervenciones de carácter terciario y secundario son importantes, aunque deben utilizarse como complemento de la *intervención primaria*, ya que la verdadera intervención es la que se realiza en el entorno laboral sobre los propios riesgos psicosociales.

Prevención

Más importante aún que la intervención es la prevención sobre los riesgos psicosociales.

La prevención se basa en evitar los riesgos que pueden suponer determinadas exposiciones que son conocidas de antemano.

Fruto de las investigaciones previas, sabemos que es adverso estar expuesto a los siguientes riesgos: elevadas demandas, bajo control sobre la tarea y las capacidades, bajas recompensas y pobre apoyo social (Karasek, 1979; Karasek y Theorell, 1990; Siegrist 1996; 1998; Siegrist y Peater, 1996). Además, los efectos de estas exposiciones se multiplican cuando interaccionan varios riesgos. Por tanto, la exposición al riesgo psicosocial aumenta a medida que se incrementa el número de riesgos psicosociales.

De todo lo anteriormente dicho se deduce que la prevención de riesgos psicosociales implica introducir cambios en la organización del trabajo. Algunas de estas propuestas de cambio se exponen a continuación:

1. *Maximizar la adecuación puesto de trabajo/persona.*
2. *Adecuar el ritmo de trabajo, el contenido del mismo y la responsabilidad asociada, para que no sea excesivo ni escaso, teniendo en cuenta las capacidades de los trabajadores.*
3. *Determinar un sistema de promoción y desarrollo adecuados al tipo de organización y empleados.*
4. *Organizar, planificar y programar la formación para que responda a las necesidades de la empresa y satisfaga las expectativas de los trabajadores. Además, es importante que la formación promueva un trabajo seguro y estimule y motive al trabajador.*
5. *Establecer sistemas de información adecuados que estimulen la implicación del trabajador en la organización. Dichos sistemas de información deben hacer referencia a los resultados del trabajo esperado, las metas, los objetivos, los métodos del trabajo, así como a los riesgos y medidas preventivas.*
6. *Favorecer la comunicación entre todas las personas que forman parte de la empresa.*
7. *Estimular la participación de los trabajadores en relación a la toma de decisiones. Esto es especialmente importante cuando dichas decisiones les afectan directamente, ya que de no participar es difícil que se garantice la eficacia de las medidas propuestas.*
8. *Establecer sistemas de resolución de conflictos basados en el compromiso y el respeto a los demás. Dicha medida va orientada a fortalecer las relaciones personales necesarias para realizar adecuadamente el trabajo diario.*
9. *Utilizar la negociación como una herramienta útil para buscar el consenso entre partes enfrentadas.*

Todas estas medidas las debemos tener en cuenta y aplicar en nuestro día a día laboral para intentar mejorar el entorno de trabajo, promoviendo organizaciones sanas con empleados sanos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aniel (1997). *Necesidades de formación y perfiles profesionales en el sector electrónico*. Madrid.
- Becker, B.E., Huselid, M.A. y Ulrich, D. (2001). *El cuadro de mando de RRHH*. Barcelona; Gestión 2000.com.
- Bowen, D.E. y Schneider, B. (1985). Boundary-spanning-role employees and the service encounter: Some guidelines for management and research. In J.A. Czepiel, M.R. Solomon, y C. Surprenant (Eds.), *The service encounter* (1127-147). Lexington, MA: Heath.
- Crosby, L.A., Evans, K.R. y Cowles, D. (1990). Relationship quality in services selling: An interpersonal influence perspective. *Journal of Marketing*, 54, 38-81.
- Cox, T., Griffiths, A., & Rial-González, E. (2000). *Research on work-related stress*. Belgian: European Agency for Safety and Health at Work.
- Holland, J. L. (1985). *Making vocational choices: a theory of careers*. Englewood Cliffs, New York: Prentice Hall.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (1997). *Nota Técnica de Prevención, NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación*. INSHT. Publicado en <http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp.htm>.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, INSHT. (2007). *VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo*. Barcelona: INSHT.
- Jiménez, A. (2001). Prólogo a la edición española de *El cuadro de mando de RRHH*, de Becker, B.E., Huselid, M.A. y Ulrich, D. Barcelona: Gestión 2000.com.
- Johnson, J. V. (1986). *The impact of workplace social support, job demands and work control upon cardiovascular disease in Sweden*. Unpublished doctoral dissertation, John Hopkins University.
- Johnson, J.V., & Hall, B. M. (1994). Social support in the work environment and cardiovascular disease. In S. Shumaler, & S. Czajkowski. (Eds.), *Social Support and Cardiovascular Disease*. Nueva York: Baywood.
- Kaplan, R.S. y Norton, D.P. (1992). The Balanced Scorecard-Measures that drive performance. *Harvard Business Review*, 70(1), 71-79.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.

- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy Work, Stress, Productivity and the Reconstruction of Working Life*. New York: Basic Books.
- Ley 31/1995, de 8 de Noviembre de Prevención de Riesgos laborales. BOE nº 269, de 10 de Noviembre. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Luceño y Martín (2008). *DECORE, Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales*. TEA Ediciones: Madrid.
- Luceño, L., Martín, J., Jaén, M., y Díaz, E. (2006). Factores psicosociales y rasgo de ansiedad como predictores de estrés y satisfacción. *Ansiedad y Estrés*, 12 (1), 89-97.
- Luceño, L., Martín, J., Jaén, M; y Díaz, E. (2005). Evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral. *EduPsykhé*, 3 (1). 19-41.
- Luceño, L., Martín, J., Miguel Tobal, J. J., y Jaén, M. (2005). El Cuestionario Multidimensional DECORE: Un instrumento para la evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral. *Ansiedad y Estrés*, 11 (2-3). 189-202.
- Martín, J., Luceño, L., Rubio, S., y Jaén, M. (2007). Relación entre factores psicosociales adversos, evaluados a través del Cuestionario Multidimensional DECORE, y salud laboral deficiente. *Psicothema*. 19 (1), 95-101.
- McLean, R. (1995). *Performance measures in the New Economy*. The Premier's Council of Ontario. Ontario, Canadá.
- Michalos, A.C. (1986). Job satisfaction, marital satisfaction and the quality of life: a review and preview. En Andrews, F.M. (Ed.), *Research on the Quality of Life*. Ann Arbor, Mi: Survey Research Center Institute.
- Navas, J.E.; Guerras, L.A. (1998). *La Dirección Estratégica de la Empresa. Teoría y Aplicaciones*. Madrid: Civitas.
- Normann, R. (1989). *La gestión en las empresas de servicios. Estrategia y liderazgo*. Bilbao, Deusto.
- Norton, D.P. (2001). Prólogo a "El cuadro de mando de RRHH", de Becker, B.E., Huselid, M.A. y Ulrich, D. Barcelona, Gestión 2000.com.
- Observatorio de Salud laboral. (2006). *Informe de Salud laboral en España, 2006*. Disponible en: <http://www.osl.upf.edu>.
- Organización Internacional del Trabajo (2006): disponible en la red <http://www.ilo.org/public/spanish/decent.htm>

- Paoli, P y Merllié, D. (2007). *Fourth European survey on working conditions 2005*. Dublin: European Foundation for the Improvement on Living and Working Conditions. Publicado en:
<http://www.eurofound.europa.eu/ewco/surveys/index.htm>
- Ritter, J.A. y Anker, R. (2002). Buenos y malos trabajos. Opiniones de los trabajadores de cinco países. *Revista Internacional del Trabajo*, 121(4), 367-397.
- Rubio, Luceño, Martín y Jaén (2007). Modelos y procedimientos de evaluación de la carga mental en el trabajo. *Edupsykhé*. 6 (1), 85-108.
- Rubio, S., Martín, J. y Díaz, E. (1995). Carga Mental y estrés: Dos conceptos relacionados. *Ansiedad y Estrés*, 1 (2-3), 131-139.
- Rubio, S., Martín, J., Luceño, L., y Jaén, M (2007). Carga mental percibida y rendimiento laboral en vigilantes de seguridad. *Ansiedad y Estrés*, 13 (1), 1-12.
- Siegrist, J., (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 27-41.
- Siegrist, J., (1998). Adverse health effects of effort-reward imbalance al work: theory, empirical support and implications for prevention. In: Cooper, C. L. (Ed.), *Theories of Organizational Stress* (pp. 190-204). Oxford: Oxford University Press.
- Siegrist, J., & Peter, R. (1996). Treat to Occupational status control and cardiovascular risk. *Israeli Journal of Medical Science*, 32, 179-184.