



FICHA TÉCNICA

AUTORES: SALANOVA, Marisa y LLORENS, Susana

TÍTULO: Presente y futuro de la intervención profesional en factores psicosociales

FUENTE: *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, nº 59, pág. 20, abril 2009.

RESUMEN: ¿Cuál es el estado actual sobre la investigación y la intervención profesional en Psicología de la Salud Ocupacional? ¿Hacia dónde se dirige esta disciplina? Una concepción holística de la salud en el trabajo implica la consideración de fenómenos negativos tradicionales (como el burnout y el acoso moral) y otros más positivos (el *engagement*, la felicidad, el *flow*). Desde esta perspectiva, un trabajador saludable será aquel que no sólo no está enfermo sino que, además, crece personal y profesionalmente y presenta un estado de funcionamiento óptimo, está motivado por su trabajo, satisfecho, comprometido con la organización y adaptado a su entorno laboral y extralaboral.

DESCRIPTORES:

- Riesgos psicosociales
- Psicología de la Salud Ocupacional
- Investigación
- Recursos humanos

Presente y futuro de la intervención profesional en factores psicosociales

Hacia una perspectiva más positiva y holística que permita un enfoque integral de la salud para estudiarla y potenciarla en toda su extensión. Los retos futuros de la Psicología de la Salud Ocupacional implican la generación y ampliación de modelos teóricos potentes que permitan considerar el papel de los recursos personales en la explicación del desarrollo del bienestar y malestar psicosocial.

Dra. Marisa Salanova y Dra. Susana Llorens, WONT Prevención Psicosocial, Universitat Jaume I.



La Psicología de la Salud Ocupacional se ocupa de la "aplicación de la Psicología a la mejora de la calidad de vida laboral, así como de proteger y promover la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores" (Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional, NIOSH), y lo hace desde una perspectiva científica y también como profesión con importantes implicaciones prácticas para el desarrollo de los recursos humanos en las empresas¹.

Desde su origen en el siglo XX y gracias a todos los impulsos que ha recibido por parte de gobiernos, instituciones, organizaciones profesionales y grupos de investigación, su objeto de estudio es potenciar la salud ocupacional desde múltiples perspectivas: desde el empleado como persona (qué piensa y cómo se siente), el clima social de trabajo (las relaciones sociales con los compañeros y jefes, el apoyo social, el estilo de liderazgo), y el ambiente que hay tanto dentro como fuera de la organización (evaluación de las demandas y recursos laborales, conciliación trabajo-familia, desempleo). Para ello, se ha basado no sólo en los conocimientos y la experiencia que provienen de la psicología sino también de otras disciplinas, como la medicina del trabajo, la ergonomía, la conducta organizacional y el desarrollo de recursos humanos (Salanova, Martínez, Cifre y Llorens, 2009).

Para poder hacer frente y dar respuesta a los cambios que tienen lugar en las organizaciones, en la actualidad, la Psicología de la Salud Ocupacional debe sustentarse en un concepto de salud integral. Esto es, se basa en un concepto más positivo de salud, tal y como se propone desde la Organización Mundial de la Salud (OMS, 1948): "Un estado de bienestar total que incluye un bienestar físico, mental y social, y no la mera ausencia de enfermedad o trastornos".

Es decir, como un proceso por el que una persona puede desarrollar al máximo sus competencias y sus fortalezas. De esta forma, basada en una concepción positiva de la salud, la Psicología de

¹ Este artículo se basa en un trabajo de investigación que ha sido posible gracias a una ayuda del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (actualmente Ministerio de Trabajo e Inmigración) y al Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (411/UJI/Salud).

Para hacer frente a los cambios de las organizaciones actuales, la Psicología de la Salud Ocupacional debe sustentarse en un concepto de salud integral

la Salud Ocupacional debe cumplir forzosamente tres requisitos:

- > Hacerse extensible y ampliar su objeto de estudio para estudiar las dos caras de la misma moneda: esto es, debe desarrollar modelos teóricos, herramientas de evaluación, así como estrategias de prevención-intervención no sólo del estrés (parte negativa) sino también de la optimización de la salud psicosocial (el lado positivo).
- > Ha de favorecer estrategias de prevención-intervención y optimización que combinen estrategias basadas en personas, grupos y la organización en su conjunto.
- > Adoptar medidas institucionales que sirvan para promover programas de promoción y optimización de la salud no sólo por moda, sino que estén integrados en la política y la cultura de la empresa como un valor diferencial y único de la empresa.

Con todo esto se puede decir que la Psicología de la Salud Ocupacional necesita orientarse hacia un enfoque más positivo e integral de salud que permita estudiarla y potenciarla en toda su extensión. Esta concepción holística de salud implica la consideración de fenómenos negativos tradicionales (como el burnout y el acoso moral) y otros más positivos (el *engagement*, la felicidad, el *flow*). Desde esta perspectiva, un trabajador saludable será aquel que no sólo no está enfermo sino que, además, crece profesional y personalmente y presenta un estado de funcionamiento óptimo, está motivado por su trabajo, satisfecho, comprometido con la organización y adaptado a su entorno laboral y extralaboral. ¿Cuál es el estado actual sobre la investigación y la intervención profesional en Psicología de la Salud Ocupacional?

Estado actual sobre la investigación y la intervención profesional

A pesar de la relevancia de la Psicología de la Salud Ocupacional en el desarrollo tanto de trabajadores, como de grupos y organizaciones saludables, la investigación y la intervención específica ha sido, cuanto menos escasa, si bien se han realizado algunos esfuerzos e intentos por mejorar la situación.





En este punto, algunas cuestiones que podrían ser de interés: ¿qué se hace desde los grupos de investigación sobre la investigación en materia de Psicología de la Salud Ocupacional? ¿De qué manera se caracteriza la práctica profesional desde las organizaciones?

En cuanto a la investigación sobre Psicología de la Salud Ocupacional generalmente los grupos de investigación llevan a cabo estudios básicos y sencillos de tipo explicativo. Los resultados de estas investigaciones ofrecen conocimientos para poder comprender los procesos y mecanismos psicológicos que explican el comportamiento de los trabajadores y las emociones que sienten en el trabajo y generar modelos teóricos sobre el estrés y la salud psicosocial.

Un ejemplo de este tipo de investigación es el desarrollo del modelo de demandas-control de Karasek. Pero no todos los estudios sobre la salud psicosocial son de naturaleza explicativa sino que se realizan otros tipos de investigación. En este sentido, se llevan a cabo investigaciones de tipo descriptivo que identifican factores de riesgo o de motivación y aprendizaje en una organización. Más complejas todavía son las investigaciones que se llevan a cabo respecto al desarrollo de las herramientas para evaluar factores de riesgo y las consecuencias psicosociales (como burnout, o *flow*). Las herramientas tienen que diseñarse siguiendo los cánones científicos, puesto que después se deben aplicar en las organizaciones y realizar diagnósticos válidos y fiables en la práctica profesional.

Otro paso más implica la realización de investigaciones sobre la eficacia de la intervención. Si bien continúan siendo pocas las empresas que se embarcan en este tipo de investigación, existe una necesidad apremiante de llevarlas a cabo. Puesto que es la única manera de obtener *feedback* sobre lo bien que han ido las cosas, y facilitar recomendaciones de mejora de la intervención. Finalmente, destacan investigaciones que basadas en evaluar el cambio organizacional que adquiere su complejidad por el hecho de estudiar el impacto de la mejora de la salud en aspectos organizacionales que sean objetivos (por ejemplo, incrementos en la productividad, en el rendimiento y en la calidad del producto y del servicio) (Schaufeli, 2004).

En segundo lugar, la intervención profesional en Psicología de la Salud Ocupacional se basa en

Es necesario incluir y desarrollar nuevos conceptos más positivos como el *savoring* y el *engagement*

la mejora de la calidad de vida laboral y en proteger y promover la seguridad y la salud psicosocial de los trabajadores. Normalmente se lleva a cabo dentro de un grupo interdisciplinar de expertos (departamento de prevención de riesgos, RR HH, y Comité de Seguridad y Salud) tanto en servicios de prevención propios o ajenos, y dentro de un plan de intervención riguroso².

El proceso de intervención comienza con la evaluación de los factores psicosociales. A partir de los resultados se determinan las intervenciones específicas. A pesar de las limitaciones que existen todavía en temas de intervención psicosocial en las organizaciones las estrategias de prevención e intervención se pueden clasificar por el foco y objeto de intervención (Salanova, Cifre, Martínez y Llorens, 2007). Se distinguen estrategias centradas en la organización y en la persona, así como estrategias de prevención primaria (en individuos y grupos sanos) e intervención secundaria (en individuos o grupos en riesgo) y terciaria (en individuos enfermos para lograr su recuperación) siguiendo el símil del modelo médico. Lo importante está en la necesidad de combinar estas estrategias para que la intervención tenga éxito. Es preferible adoptar estrategias de prevención primaria (que es la verdadera prevención) y que estén orientadas a producir cambios no sólo en las personas (formación para el incremento de competencias) sino también en organizaciones (auditorías de salud psicosocial). La investigación ha identificado una serie de elementos clave para generar intervenciones que tengan éxito (Macik-Frey, Quick y Nelson, 2007):

- > Comparar los resultados de la intervención en los grupos que hayan participado de la intervención y en los que no.
- > Basar la intervención en teorías científicas robustas.
- > Realizar evaluaciones de la eficacia de la intervención a corto, medio y largo plazo para comprobar la existencia de algunos cambios significativos.

² Generalmente, se suele contar con el asesoramiento de grupos de investigación externos a la organización, como puede ser el Equipo WONT Prevención Psicosocial, para dar una visión de transparencia en el proceso de intervención-acción.



Sobre todo esto es importante en aquellas intervenciones en las que se tratan factores (por ejemplo, el cambio de actitudes) que requieran de un tiempo para que se puedan observar cambios significativos en los factores que se quieren reducir (riesgos psicosociales, burnout) o incrementar (recursos laborales, *engagement*). De todos modos, es importante destacar que aunque la intervención profesional en materia de riesgos psicosociales en España no está todo lo avanzada que debería, sí que se observa una tendencia a incorporar actividades de intervención a raíz de los resultados obtenidos en evaluación psicosocial en algunas organizaciones. Pero ¿cuáles son los retos futuros para la intervención profesional y también para la investigación en estos temas?

Una mirada hacia el futuro

A pesar de los esfuerzos que se han realizado hasta el momento, el cambio de perspectiva hacia una Psicología de la Salud Ocupacional más positiva y holística implica el desarrollo en un futuro inmediato de diferentes aspectos: el desarrollo teórico e investigación sobre factores psicosociales y los avances en la práctica profesional. Respecto a los retos futuros del desarrollo teórico e investigación sobre factores psicosociales implican la generación y ampliación de modelos teóricos potentes que permitan considerar el papel de los recursos personales en la explicación del desarrollo del malestar y bienestar psicosocial, que hasta ahora se habían olvidado (por ejemplo, las competencias emocionales), así como la puesta en marcha de estudios a gran escala que permitan profundizar el impacto de la salud sobre parámetros objetivos organizacionales (como por ejemplo, incrementos en la productividad).

Además, es necesario incluir y desarrollar conceptos más positivos (*savoring*, *engagement*) y examinar el rango completo y global del funcionamiento humano evaluando no sólo los aspectos negativos sino también los positivos. Otro punto determinante es el desarrollo de teorías científicas robustas que permitan evaluar y posteriormente intervenir en cuestiones negativas y positivas. Además, hay que utilizar diseños de investigación de corte longitudinal, es decir, de investigaciones que se vayan repitiendo cada cierto tiempo. Sólo así se pueden conocer las causas y las consecuencias de la salud integral. Finalmente, los avances en la intervención profesional implican una eva-



© Latin Stock

Hay que seguir fomentando intervenciones cuyo foco de atención sea el cambio organizacional o en grupos (rediseño de puestos, mejora de los sistemas de gestión y desarrollo de RR HH).

luación más holística y realista que integre tanto la evaluación de peligros y daños psicosociales y organizacionales, como de evaluaciones de las fortalezas y los factores personales y organizacionales positivos. Esto incluye dar un *feedback* a los trabajadores, a los grupos y a las organizaciones sobre los aspectos que no van bien y que se deberían mejorar, y también sobre los factores y procesos que funcionan bien y que se deberían promocionar. En segundo lugar es decisivo que las intervenciones profesionales se basen en los resultados de las evaluaciones empíricas y científicas para proponer estrategias de intervención y optimización ajustadas a los verdaderos problemas y potencialidades de cada empresa. Esta evaluación implica la utilización tanto de medidas subjetivas (malestar psicosocial, agotamiento emocional) como objetivas (absentismo, rotación, accidentes laborales, desempeño organizacional). Hay que seguir fomentando intervenciones cuyo foco de atención sea el cambio organizacional o en grupos (rediseño de puestos, mejora de los sistemas de gestión y desarrollo de RR HH) que es lo que permitirá un cambio más permanente y eliminar o reducir el problema desde su origen (Cox, Leka, Ivanov y Kortum, 2004).

Otro de los retos es desarrollar una gestión integral de la salud ocupacional que integre los esfuerzos entre la Psicología de la Salud Ocupacional y la dirección de RR HH. La idea es conseguir una promoción de la salud en el trabajo

que permita potenciar temas de salud general y conductas saludables en el trabajo y en las organizaciones. Finalmente, resulta decisivo establecer y desarrollar redes de trabajo formadas por diferentes instituciones, grupos de investigación, sindicatos, asociaciones profesionales y agentes clave internacionalmente que compartan conocimiento y apuesten conjuntamente por el éxito de las intervenciones en salud psicosocial positiva. Para ello, será necesario el desarrollo de acciones conjuntas de sensibilización para concienciar a empresas y trabajadores de la importancia de las organizaciones saludables. ||

BIBLIOGRAFÍA

- > Cox, T., Leka, S., Ivanov, I. y Kortum, E. *Work, employment and mental health in Europe. Work & stress*, 18, 179-185.
- > Macik-Frey, M.; Quick, J.C. y Nelson, D.L. *Advances in occupational health: from a stressful beginning to a positive future. Journal of management*.
- > Salanova, M., Gifre, E., Martínez, I.M. y Llorens, S. (2007). *Caso a caso en la prevención de los riesgos psicosociales. Metodología WONT para una organización saludable*. Bilbao: Letra publicaciones.
- > *Psicología de la salud ocupacional: state-of-art*. En M., Salanova (Ed.), *Psicología de la salud ocupacional*. Madrid: Síntesis.

