



**RIESGOS PSICOSOCIALES: INFORMACIÓN Y  
HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN EN EMPRESAS DE  
TRABAJO TEMPORAL**

**TRABAJO FINAL DE GRADO  
GRADO EN PSICOLOGÍA**

**CONVOCATORIA DE JULIO  
2015 - 2016**

**AUTOR: SERGIO ARTES ROMÁN      DNI: 21000238L**

**TUTORA: DRA. MARISA SALANOVA SORIA**



# ÍNDICE

## CONTENIDO

RESUMEN.....	3
PALABRAS CLAVE.....	3
ABSTRACT .....	3
KEYWORDS.....	4
EXTENDED SUMMARY .....	4
INTRODUCCIÓN.....	5
MARCO CONCEPTUAL .....	6
Proceso de Selección en las ETT's .....	7
Descripción del Puesto de Trabajo (DPT).....	8
RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL PUESTO DE TRABAJO .....	9
El Burnout .....	10
Causas del Burnout.....	11
Estrés Laboral.....	12
Adicción Al Trabajo.....	15
Causas de la Adicción al Trabajo .....	17
Tecnoestrés.....	18
Consecuencias del tecnoestrés .....	19
HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN .....	20
Evaluación específica I: Burnout .....	21
Evaluación Específica De La Adicción Al Trabajo .....	22
Evaluación Específica Del Tecnoestrés .....	23
Evaluación Específica Del Estrés Laboral .....	24
Evaluación general de Riesgos Psicosociales .....	24
CONCLUSIÓN.....	27
BIBLIOGRAFÍA.....	28

## **RESUMEN**

Hoy en día la sociedad vive de manera acelerada mientras se enfrenta a un mercado en el que la escasez de puestos de trabajo aumenta y, los existentes, se explotan. En el ámbito de las Empresas de Trabajo Temporal, la carga de trabajo que supone el día a día va en aumento y esto implica que se deban dirigir todos los recursos disponibles para hacer frente a las demandas que van aconteciendo. La probabilidad de ocurrencia de riesgos psicosociales, derivados de estas características específicas va en aumento. En una Empresa de Trabajo Temporal se trabaja constantemente con TIC's, de cara al público, por teléfono, mostrando siempre la mejor cara y amabilidad. Estas características del puesto de trabajo pueden aumentar los riesgos psicosociales como el Burnout, el tecnoestrés, la adicción al trabajo o el estrés laboral. El objetivo del presente trabajo es aportar información sobre la importancia de realizar una buena evaluación en las Empresas de Trabajo Temporal. A lo largo de todo el trabajo se describirá, tanto las funciones más importantes a realizar en las prácticas curriculares como la importancia de que, gracias a la observación y vivencia del día a día, se analice la situación laboral en cuanto a riesgos psicosociales asociados. Por último, se aporta información de las herramientas más utilizadas y validadas para llevar a cabo un buen análisis de la situación en cuanto a daños psicosociales se refiere.

**PALABRAS CLAVE:** Adicción al trabajo, Tecnoestrés, Empresa de Trabajo Temporal, Estrés laboral, Burnout, riesgos psicosociales.

## **ABSTRACT**

Today , people live a life works fast and have to learn to combine different areas of their lives. In the field of temporary employment, the workload involved in day to day is increasing and this means that should direct all available resources to meet the demands that are happening. The probability of occurrence of psychosocial risks arising from these specific characteristics is increasing. In a temporary employment agency we are constantly working with TIC's, the public, by phone, always showing the best face and kindness. These characteristics of the job can increase psychosocial risks such as Burnout, Technostress, workaholism or work stress. The aim of this study is to provide information on the importance of a good evaluation on Temporary Employment. Throughout all the work it will be described, both the most important to realize in curriculum practices and the importance of that through observation and experience of the day, the employment situation is analyzed in terms of associated

psychosocial risks functions. Finally, information on the tools used and validated to carry out a good analysis of the situation regarding psychosocial damage is concerned is provided.

**KEYWORDS:** Workaholic, Technostress, Temporary Employment Agency, Work stress, Burnout, Psicosocial risk.

### **EXTENDED SUMMARY**

Nowadays, the increasing competitiveness to which the temporary employment agencies are subjected, makes them, in order to survive, develop a quicker adaptation capability to their environment. There is no other adaptation way that by means of the employees. Therefore, they will be always dealing between a constantly changing environment and an organizational environment in which every day more goals will be required. Most of the temporary employment agencies are focused on achieving goals, both short and long term, guided by a desire of exponential growth, which often are not able to manage properly. To address the existing demands, labour resources should be provided. Existing literature suggests that human resources act as neutralizers of the imbalance generated by demands and short term resources. However, if the process becomes chronic, physical and psychological symptoms characteristic of psychosocial risks appear.

The design of organizational structures and human resources management can help detecting the incidence, severity and prevalence of these symptoms. In Spain, companies have developed external labour flexibility largely driving temporary contracts instead of promoting other solutions like outsourcing or part-time jobs. However, at organizational level, the literature about empirical analysis of the impact of the temporary contracts in the organizational performance, is still limited. Some authors warn about the paradoxical effect of using temporary contracts: on the one hand, they are beneficial because allow companies to adapt themselves faster to market fluctuations and provide them specialized services or skills internally not available. However, on the other hand, they are also expensive, forming a barrier for the motivation and integration of temporary employees in the company. Furthermore, they can lead in conflicts between temporary and permanent employees. The use of temporary contracts means uncertain results for the organizations, and the contradictory results are often found in the empirical literature.

For years, we have seen how concepts like “job stress”, “Technostress”, “workaholism” or “burnout” have become more and more important in the business sector. Its prevalence has been increasing until today, becoming a focus for many scientific researchers. However, even

though the research in this regard has increased, not real impact in the personal wellness inside the organizations is observed.

Since there is a real need to implement an assessment and intervention plan inside the organization carried out by professionals in “work psychology”, many authors have investigated the possible reasons of these psychosocial risks, The current scientific literature provides us with many tools with scientific evidence to rigorously evaluate the presence of these psychosocial risks inside the organization. An example of an empirically validated and confirmed program is RED, which has been developed by the research team WONT (recently renamed as WANT) of the “Universitat Jaume I” of Castellón. This model assumes that a proper balance between demands and resources translates into an experience of professional and personal wellness, while an imbalance entails uneasiness. The RED model allows us to understand the psychosocial health of workers based on the interaction between the labor demands and the available labor and personal resources. However, and despite of the existence of these useful, validated and available to all tools, only few studies can be found regarding its real evaluation in companies.

The original purpose of the current study was offer to the company where I had the opportunity to do an internship as a part of my degree in Psychology, an evaluation of psychosocial risks in order to, depending on the obtained results, design an intervention protocol to improve the wellness of the employees. Nevertheless, current market is still opposed to this kind of assessments and, at the prospect of this proposal, they declined the evaluation. Therefore, the final purpose of this study is provide information about the psychosocial risks having more impact in temporary employment agencies (sector in which the internship was performed) as well as provide specific tools to evaluate the concepts previously described.

## **INTRODUCCIÓN**

En la actualidad, las características de las organizaciones y la actividad laboral producen un aumento de las demandas en el trabajo. Por ello, resulta necesaria la integración de recursos capaces de neutralizar los efectos negativos que estas demandas puedan producir, y poder reducir los riesgos laborales que de ellos se derivan. De entre estos riesgos, que se producen por el aumento de las demandas, se encuentra el síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) o burnout, la adicción al trabajo, el tecnoestrés o el estrés laboral en general.

En primer lugar, ofreceremos una visión del empleo y sus características desde la perspectiva de las empresas de trabajo temporal. Además, describiremos la importancia de llevar a cabo protocolos de actuación, tanto de evaluación como de intervención de los riesgos psicosociales.

En una segunda parte, podremos observar las herramientas de evaluación que se pueden utilizar para llevar a cabo un análisis de la situación real de la empresa en cuanto a la incidencia de estos daños. Como veremos más adelante, existen cuestionarios específicos que permiten extraer conclusiones sobre un riesgo psicosocial en particular y baterías de cuestionarios que ofrecen una visión amplia y detallada de los daños en la organización.

En un principio, este Trabajo de Final de Grado se inició con el objetivo de analizar la realidad organizacional de una Empresa de Trabajo Temporal donde realizaba las prácticas Curriculares. No obstante, ante la negativa por parte de la empresa, transformamos los objetivos de modo que sirviera como una guía para una posible, y posterior, evaluación. Por tanto, uno de los objetivos es aportar información sobre los riesgos psicosociales que se pueden derivar en una ETT. Por otro lado, otro objetivo del trabajo es ofrecer herramientas validadas científicamente y concienciar de la importancia que tiene realizar una evaluación de daños psicosociales, partiendo de la base de la ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales, que establece que los trabajadores tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, por tanto, *el empresario tiene como deber la protección de los trabajadores frente a los riesgos laborales de los empleados a su cargo (LPRL, 1995).*

### **MARCO CONCEPTUAL**

Antes de incidir sobre los riesgos psicosociales que en una Empresa de Trabajo Temporal se pueden desarrollar, es importante contextualizar en qué marco se mueven estas organizaciones y qué funciones tienen en el mercado empresarial actual. En primer lugar, se denomina ETT a aquella empresa cuya actividad consiste en poner a disposición de otra empresa usuaria, con carácter temporal, trabajadores previamente contratados y seleccionados (art. 1 de la Ley 14/1994, de 1 de junio, por la que se regulan las ETTs; LETT). En cierto modo, las ETTs no llevan a cabo la incorporación de los trabajadores a la empresa que demanda un servicio, ni tampoco asumen el desempeño de las tareas que exige la empresa usuaria con sus propios trabajadores. La función específica de las ETTs es buscar candidatos, seleccionarlos y contratarlos temporalmente para que realicen unas tareas determinadas en una empresa que requiere esos servicios de manera temporal. La contratación de los

trabajadores para disponerlos, temporalmente, a la empresa usuaria solamente podrá llevarse a cabo mediante las Empresas de Trabajo Temporales debidamente autorizadas en los términos legalmente previstos (art. 1 LETT).

En segundo lugar, se entiende por “empresa usuaria” aquella empresa que pone de manifiesto las demandas en un momento específico y requiere de trabajadores para hacer frente a esa nueva “carga” laboral que le acontece. En este momento se pone en contacto con una ETTs para que les cedan a una persona que desempeñe las labores que detallan. Los motivos por el cual la empresa usuaria decide contactar con una Empresa de Trabajo Temporal son, por un lado, la rapidez con la que, en un momento puntual y de gran demanda de trabajo, se encuentra a un trabajador. Por otro lado, por el nivel económico y laboral que les compete ya que la empresa usuaria, al no estar a cargo de la contratación del trabajador, se beneficia de las características contractuales (por ejemplo, la Seguridad Social de la persona prestada corre a cargo de la ETT).

Por otro lado, tenemos al trabajador que es la persona seleccionada y contratada por la Empresa de Trabajo Temporal, que cede a la Empresa Usuaria, para la prestación del servicio. Dependiendo de la relación contractual que se establezca, tendremos una duración u otra. Sin embargo, la pertenencia del trabajador, independientemente de que desempeñe la labor en la Empresa usuaria, está con la ETT. Por tanto, el contrato de trabajo a través de la ETT da lugar a una relación trilateral en el cual, el trabajador, presta servicios remunerados dentro del ámbito de organización y dirección del empleador que directamente le contrató (art. 1 ET).

### **Proceso de Selección en las ETT's**

La selección es un proceso dirigido a elegir las personas más adecuadas para realizar un determinado tipo de trabajo u ocupar una cierta posición organizativa. La selección se lleva a cabo o bien porque existe un cambio en la empresa (expansión, reorganización) o bien porque hay una vacante para promoción debido a un fallecimiento, jubilación, excedencias o bajas. El proceso empieza cuando la persona de contacto de la empresa usuaria realiza un pedido. En éste, especifica las características que tiene el puesto: funciones a realizar por el trabajador a contratar, requisitos del puesto (formación mínima, características de personalidad deseadas, experiencia mínima...) así como lo que ofrece (jornada completa o parcial, horarios rotativos, parciales, salarios). Una vez hemos especificado todo, publicamos en los diferentes portales de empleo, destinados a tal fin, y se realiza la criba curricular. Contactamos con la persona que puede parecer afín al puesto y se le cita para una entrevista personal. Si el carácter de la

petición es urgente, se puede optar por realizar una entrevista exhaustiva, bien por teléfono o bien mediante Skype. Si no es urgente y se dispone de un espacio mínimo de tiempo, se cita a entrevista personal en las oficinas de la Empresa. Posteriormente, si tras la entrevista, la persona acepta las condiciones y al consultor le parece apta para el puesto, se convierte en candidata potencial. Redactamos un informe destacando los puntos fuertes del candidato así como posibles limitaciones (en el caso de que las hubiera) indicados como “puntos a mejorar”. La última palabra siempre la tiene la empresa usuaria que es la que realiza el pedido. Aunque el consultor de la ETT lleve a cabo la selección, la mayoría de empresas requieren realizar una entrevista al candidato en sus instalaciones. De este modo, el futuro trabajador puede ver el puesto de trabajo y las características asociadas a él y hacerse una visión real del trabajo diario que llevará a cabo.

Por tanto, en muchas ocasiones, la Empresa Usuaria nos detalla el perfil del trabajador que precisa y lo remite a la ETT para que pueda encontrarlo. Los trabajadores se encargan de publicar la oferta pertinente en los portales de empleo y realizan la criba curricular de los posibles candidatos al puesto. De este modo, tras una entrevista y valoración posterior, se decide qué candidato es el más idóneo para desempeñar las labores. No obstante, en la mayoría de casos, los pedidos o solicitudes de las empresas se realizan para cubrir una situación de sobrecarga en el mismo día de la petición.

### **Descripción del Puesto de Trabajo (DPT)**

La Descripción de Puesto de Trabajo es, además, una de las funciones más importantes que tenemos. Es el resultado documental de un proceso de análisis en el que se recoge diversa información: identificación del puesto, resumen y objetivos del puesto y requisitos del puesto de trabajo.

Es un proceso que se lleva a cabo a través de la cumplimentación de un Cuestionario específico de las empresas, entrevistas a algunos ocupantes del puesto que ya desempeñan las funciones del puesto, entrevistas a algunos de los supervisores o jefes y mediante el análisis de toda la información por parte de los consultores. El resultado se plasma en un documento donde quedan reflejadas las características de los puestos y los requerimientos de quienes los ocupan.

Además se realiza un análisis de las cargas de trabajo en el que se detallan todas las actividades que se realizarán en el puesto de trabajo. Este análisis nos permite detectar la carga de trabajo “real” y “objetiva” que tendrán que llevar a cabo nuestros trabajadores. Es un proceso que se lleva a cabo mediante la confección de un documento que refleja:

- La descripción de las tareas, contenidos y tiempos por parte de los ocupantes del puesto.
- Validación de la información por parte de los jefes.
- Las entrevistas realizadas a los diferentes empleados.
- Análisis por parte de los consultores.

Una vez confeccionado el documento elaboramos el perfil profesional que debe tener en base al DPT y se recoge en un informe. Este análisis se denomina Análisis del perfil profesional y determinará el ajuste final. Para ello, la ETT tiene a su disposición una herramienta denominada PDA.

La PDA es una herramienta desarrollada para analizar tanto el perfil conductual natural (Focus Assessment) de las personas en el trabajo como su potencial (Focus desarrollo). Permite analizar los siguientes constructos:

- Competencias
- Inteligencia emocional
- Estilo de liderazgo
- Nivel de energía
- Capacidad persuasiva
- Capacidad de análisis
- Nivel de motivación
- Estilo de toma de decisiones
- Actitud

Esta herramienta nos posibilita una visión de las fortalezas de un candidato y las áreas a desarrollar, proporcionándonos información relevante de cara al puesto de trabajo. No obstante, no califica los perfiles conductuales en “buenos o malos” sino que permite hacer una descripción de las características del individuo.

El informe PDA está sustentado en el análisis del perfil desde una perspectiva actitudinal y emocional, estableciendo como ejes centrales: el Riesgo, la Extraversión, la Paciencia, las Normas y el Autocontrol. Esta herramienta y el correspondiente informe son llevados a cabo gracias al equipo humano de la ETT, concretamente al departamento de HRS (Human Resources Solutions), estructurando una red de alianzas con los que trabajan en diferentes empresas usuarias, de diferentes sectores y mercados.

### **RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL PUESTO DE TRABAJO**

Como hemos podido observar, las personas que llevan a cabo esta selección, que son trabajadores propios de una Empresa de Trabajo Temporal, tienen que aprender a manejar diversa información que llega desde tres frentes. Por un lado, la propia Empresa de Trabajo Temporal a la que pertenecen y sus correspondientes funciones de selección, formación,

gestión y administrativas. Por otro lado, la gestión de las Empresas Usuarias y contacto con éstas para la puesta a disposición de trabajadores que puedan presentarse como un recurso para la creciente demanda. Y, por último, debemos procurar encontrar a una persona mínimamente cualificada para el puesto que la EU requiere. Es decir, tenemos que tener unas cualidades específicas y muy determinadas para que toda la información con la que tratan no se disperse.

Las estrategias de afrontamiento y técnicas de control y gestión de las demandas en el trabajo diario determinarán la presencia o ausencia de riesgos psicosociales que puedan derivarse en el trabajo de atención al público. Por ello, resulta interesante hacer una evaluación de riesgos psicosociales con el fin de prevenir sobre aquellos aspectos que puedan ser perjudiciales para la salud de los trabajadores y afecte, directamente, al buen funcionamiento y desempeño de la organización. Además, otro objetivo de la evaluación es que, en el caso de detectar la presencia de un riesgo, poder intervenir para que no afecte, en la medida de lo posible, a la estructura organizacional.

De entre todos los riesgos psicosociales que se han descrito en la literatura actual, los que son más prevalentes en trabajos con altas cargas de trabajo, en los que la tecnología forma un papel fundamental en el desempeño y son orientados de cara a la atención al público son: el burnout o síndrome de quemarse por el trabajo, el tecnoestrés, el estrés laboral y la adicción al trabajo.

### **El Burnout**

El burnout o síndrome de quemarse por el trabajo se define como un “estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por estar inmersos durante tiempo prolongado en situaciones que son emocionalmente exigentes” (Maslach y Jackson, 1982). El “síndrome de burnout” o “síndrome de quemarse por el trabajo” aparece en la persona como una respuesta al estrés laboral crónico. Esta respuesta se caracteriza por cogniciones, emociones y actitudes negativas hacia la organización, hacia los usuarios y hacia el propio rol profesional. Además, es el resultado de un proceso en el que las estrategias de afrontamiento empleadas por los sujetos resultan ser poco eficaces (Ramos, 1999). El empleo de este tipo de estrategias de afrontamiento disfuncionales depende de la evaluación que el sujeto hace de la situación y de la valoración de los recursos de los que dispone normalmente en la jornada laboral.

El SQT se da, sobre todo, en los sectores de la educación y la sanidad, en los que el profesional tiene un trato directo con los usuarios, viéndose éstos afectados por la actitud negativa de los

trabajadores. Sin embargo, este síndrome no se restringe únicamente a estos servicios, sino que también ha sido descrito y estudiado en trabajadores de otro tipo de sectores.

Como consecuencia de los distintos ámbitos en los que aparece, este síndrome ha sido definido desde múltiples puntos de vista, siendo difícil llegar a una delimitación conceptual del síndrome, así como de sus síntomas principales.

Desde la perspectiva psicosocial, este proceso surge como una interacción entre las características del contexto laboral y las características del individuo. Esta perspectiva engloba al sujeto dentro de un proceso en el que se dan diversas fases con una sintomatología concreta.

Según Maslach y Jackson, el burnout queda definido como un síndrome que consta de tres dimensiones:

1. Agotamiento emocional: experiencia en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. Es una situación de agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios debido al contacto diario y continuo con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo y que presentan problemas o resultan problemáticas (pacientes, presos, indigentes, alumnos, etc.).
2. Despersonalización: desarrollo de actitudes y sentimientos negativos, como el cinismo, hacia las personas destinatarias del trabajo. Estas personas son vistas por los profesionales con indiferencia y de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo, lo que conlleva que les culpen de sus problemas.
3. Baja realización personal en el trabajo: tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente, en especial su habilidad para realizar el trabajo y para tratar con las personas a las que atienden. Los trabajadores se sienten descontentos consigo mismo e insatisfechos con sus resultados laborales.

### **Causas del Burnout**

El síndrome de Burnout es un proceso en el que intervienen varias causas, lo que hace que su análisis sea bastante complejo. Según los autores Gil Monte y Peyró (1997), “el síndrome de quemarse por el trabajo está conformado por una combinación de variables físicas, psicológicas y sociales.” Entre las principales causas para el desarrollo de este síndrome,

podemos destacar la falta de estrategias de afrontamiento, el aburrimiento, el estrés laboral, la baja motivación o la creciente demanda existente. No obstante, a continuación destacamos algunas diferencias individuales, sociales y organizacionales que intervienen en la aparición del Burnout:

1. Individuales: algunos estudios destacan que el género, la edad o la orientación profesional tienen una cierta influencia a la hora de que un trabajador desarrolle el síndrome. Por ejemplo, las mujeres puntúan más alto en agotamiento e ineficacia profesional mientras que, los hombres, presentan mayores puntuaciones en la dimensión de cinismo y despersonalización. Las características de personalidad también son objeto a tener en cuenta ya que, una persona que puntúe alto en responsabilidad y neuroticismo, ante situaciones continuas de gran demanda y sobrecarga será más proclive a desarrollar el síndrome de quemarse por el trabajo.
2. Sociales: sugiere que el apoyo social influye en la salud de las personas como moderadora de los efectos negativos del estrés laboral y del burnout. Aunque no existe una relación causal, parece ser que la ayuda real o percibida que el individuo obtiene de las relaciones interpersonales en una situación específica, actúa como moderador, menguando las consecuencias del síndrome.
3. Organizacionales y laborales: mientras que las variables demográficas, de personalidad y la falta de apoyo social facilitan la aparición del síndrome, las variables organizacionales, fundamentalmente las vinculadas al desempeño del puesto de trabajo, lo desencadenan. Así, el contenido del puesto, la falta de reciprocidad (dar más emocionalmente en el trabajo de lo que se recibe a cambio), o el clima organizacional deberán tenerse en cuenta a la hora de diseñar la prevención psicosocial a nivel primario, pues pueden convertirse en desencadenantes del burnout.

### **Estrés Laboral**

El estrés laboral es especialmente relevante en el área de la organizaciones y se convierte en una variable explicativa central a la hora de entender ciertos fenómenos como la insatisfacción laboral, los altos niveles de absentismo y la propensión al abandono (Sonnetag y Frese, 2003). La revisión de la literatura existente sobre el estrés destaca que existe una relación positiva entre los estresores laborales y los síntomas psicológicos y/o físicos que experimenta el individuo (Torres-Ivarez, San Sebastián, Ibarretxe y Zumabale, 2002). Esta relación

desencadena en la aparición de resultados organizacionales negativos (Boada, de Diego, Agulló y Mañas, 2005; Meliá y Sesé, 2000). La baja productividad, el absentismo o las bajas por invalidez, son problemas asociados al estrés laboral que deben afrontar las organizaciones (Sonnetag y Frese, 2003). De hecho, las consecuencias del estrés en los países occidentales se pueden medir en costes económicos. Se estima que se pierden anualmente 360 millones de días de trabajo en el Reino Unido debido al absentismo por enfermedad. En Estados Unidos, de los 550 millones de días de trabajo perdidos en ausencias por enfermedad, se calcula que el 54% se relacionan con el estrés de alguna manera (Fielden y Cooper, 2002). En España, encontramos distintos estudios empíricos que han mostrado que el estrés laboral, junto con otros riesgos laborales y la cultura organizacional, inciden significativamente en el absentismo laboral (Boada et al., 2005). De hecho, se estima que, en España, el estrés laboral afecta a un 27% de los ocupados, y es la causa del 22% de las bajas por enfermedad (MTAS, 2005).

El estrés se considera el proceso según el cual algunas características de la situación producen resultados o consecuencias negativas para el bienestar y/o la salud de las personas. Los estresores son los estímulos, generados en la situación o en la propia persona que tienen resultados y/o consecuencias negativas, físicas o psicológicas, para una parte significativa de las personas expuestas a ellos. Finalmente, el distrés (o strain) hace referencia a dichos resultados y/o consecuencias.

En la literatura sobre estrés laboral se han estudiado diversos estresores y se han realizado distintas categorizaciones. Por ejemplo Sonnetag y Frese (2003), en su revisión, establecen una distinción entre “estresores relacionados con la tarea”, “estresores de rol”, “estresores de carrera”, “estresores sociales”, “estresores relacionados con los horarios de trabajo”, “estresores físicos”, “eventos traumáticos” y “procesos de cambio estresantes.

<b>ESTRESORES</b>	<b>CARACTERÍSTICAS</b>
Relacionados con la tarea	Sobrecarga de trabajo, presión temporal, demandas mayores que los recursos disponibles.
De rol	Ambigüedad de rol (discrepancia entre la información que se tiene y lo que se espera del trabajador) y Conflicto de rol (diversas tareas que son encomendadas pero que ponen en contradicción el rol perteneciente.
De Carrera	La inestabilidad laboral, la infrapromoción o el estancamiento motivacional por ver que puede evolucionar en la empresa.

Sociales	Malas relaciones con los compañeros o los supervisores del trabajo
Relacionados con los horarios de trabajo	Trabajo por turnos, partido, horas y días sueltos.
Físicos	Condiciones de trabajo adversas, accidentes o elementos ergonómicos.
Traumáticos	Accidentes o desastres de trabajo.
Procesos de cambio estresantes	Implementación de nueva política empresarial, clima, cultura organizacional.

*Tabla 1: estresores y características asociadas a cada estresor según la revisión de Sonnentag y Frese (2002).*

En primer lugar, a nivel fisiológico, el estrés se puede reflejar en problemas cardiovasculares como aumentos en la presión sanguínea, la tasa cardíaca y el colesterol (Vrijkotte, van Doornen, y de Geus, 1999). La secreción de hormonas, en concreto las catecolaminas y los corticosteroides, aumenta ante la experiencia de condiciones estresantes; este fenómeno que, de manera aguda, ayuda a movilizar recursos para poder continuar el trabajo, a largo plazo favorece el desarrollo de enfermedades, entre ellas problemas coronarios (Sonnentag y Frese, 2003). Además, el estrés también afecta al sistema inmunológico a largo plazo (Herbert y Sheldon, 1993).

En segundo lugar, a nivel psicológico, se pueden producir una serie de reacciones afectivas que afecten al humor de manera temporal (Zohar, 1999), pero que, a largo plazo, pueden afectar el bienestar y a la salud mental. A corto plazo, se han encontrado asociaciones entre el estrés laboral y el aumento significativo en síntomas depresivos y otros síntomas de estrés psicológico. A largo plazo, y sobre todo entre trabajadores de organizaciones de servicios del bienestar, el estrés puede llevar al surgimiento del burnout o síndrome de quemarse por el trabajo (Peiró, 2001), experimentando agotamiento emocional, cinismo o despersonalización, y sentimientos de ineficacia (Maslach y Jackson, 1981).

Por último, las consecuencias del estrés se materializan a nivel organizacional en menor compromiso con la organización, mayor propensión al abandono o abandono real de la organización y mayores niveles de insatisfacción laboral entre los trabajadores (Ybema, Smulders, y Bongers, 2003). Este último, la satisfacción (o insatisfacción) laboral es uno de los indicadores organizacionales de estrés laboral más estudiados.

## Adicción Al Trabajo

El concepto de “adicción al trabajo” tiene su aparición hace, apenas, 50 años cuando Oates lo conceptualizó en su primer libro sobre *workaholism* (1971). El mismo autor lo definió como el desempeño constante e incesante que un trabajador realiza de cara al empleo que desarrolla y que afecta a su bienestar psicológico, físico y a sus relaciones interpersonales, tanto dentro como fuera del trabajo. Se caracteriza por una necesidad excesiva e incontrolable movida, en la mayoría de los casos, por un locus de control interno. No obstante, este concepto no fue popularizado hasta, alrededor, de los años 2000; los adictos al trabajo se caracterizan por una combinación de largas horas de trabajo, motivación intrínseca y rapidez emocional del trabajo a realizar. No obstante, no existía un claro consenso en una definición clara que pudiera clasificar las características específicas que pertenecían al constructo, considerándolo como irregular y al que no se le asociaban dimensiones claras.

Más adelante, encontramos investigadores que coinciden en definir y calificar el término, dotándole de unas dimensiones claras e interrelacionadas con este fenómeno. De este modo, la adicción al trabajo sería “un estado psicológico negativo caracterizado por un trabajo excesivo debido, fundamentalmente, a una irresistible necesidad o impulso interno, de trabajar constantemente” (Salanova, Llorens, del Líbano, Schaufeli y Fidalgo, 2008).

La literatura científica sobre el concepto de Woraholic o “adicto al trabajo” muestra la existencia de características específicas englobadas en dimensiones básicas. En concreto, autores como C. Flowers y B.E. Robinson (2002) y T.W. Taris, W. B. Schaufeli, y L.C. Verhoeven (2005), establecen 5 dimensiones: tendencias compulsivas, control, comunicación deficiente y absorción, incapacidad para delegar y autovaloración. Posteriormente, Malinowska y Tokarz (2014), que se refieren al término como “personas obsesionadas con el trabajo al que dedican largas horas y tiempo personal para trabajar, disfrutando del acto que desempeñan”, proponen que la adicción al trabajo tendría un triple componente: conductual, cognitivo y afectivo. En la tabla 2 se pueden apreciar los diferentes modelos integrados.

Dimensiones (Flowers et al., 2002; Taris et al. 2005)	Triple componente (Malinowska y Tokarz, 2014)
Tendencias compulsivas	<b>Conductual</b> Limitación del tiempo dedicado a otras actividades por trabajar.
	Trabajo duro, intenso, persistente y con dificultades para relajarse después de trabajar.

<b>Control</b>  <b>Comunicación deficiente y absorción</b>	<b>Cognitivo</b> Importante implicación que no puede ser limitada ni controlada. Pensamientos automáticos incluso cuando no se trabaja
	Incomodidad de la persona cuando tiene que esperar por realizar sus tareas o no se realizan. También cuando no se realizan como quieren, escapando a su control personal.
	Mayor importancia al trabajo propio que a establecer relaciones interpersonales.
<b>Incapacidad para delegar</b>  <b>Autovaloración</b>	<b>Afectivo</b> Emociones positivas cuando la persona está trabajando y emociones negativas cuando la persona ya no está en el trabajo.
	Imposibilidad de distribuir tareas entre los subordinados y trabajar en equipo.
	Mayor valor a los resultados del trabajo realizado que al proceso.

*Tabla 2: Comparación de los modelos de los autores, anteriormente referidos, integrados y categorizados según las características comunes de los modelos.*

Flowers et al. (2002) y Taris et al. (2005) establecen 5 dimensiones. En primer lugar, las tendencias compulsivas que se refieren al trabajo duro, intenso y que la persona presenta dificultades para concentrarse después de trabajar. Este aspecto estaría en consonancia con el elemento cognitivo de Malinowska y Toraz (2014) ya que consiste en la reducción del tiempo por parte del trabajador de otras actividades que no sean el trabajo. La persona se siente “absorbida” por las tareas y dirige todos los recursos de los que dispone a la consecución de los objetivos. Esto provoca una mayor dedicación al trabajo y, consecuentemente, una reducción del tiempo que se le dedican a otras actividades. Además, como dirige todos los recursos a la consecución de las tareas, una vez realizadas, le supone un problema centrar la atención en otra actividad.

En segundo y tercer lugar encontramos el control y la comunicación deficiente y absorción que corresponderían al elemento cognitivo del modelo de Malinowska y Toraz. Muchas veces las tareas que se tienen que realizar conlleva un trabajo en equipo del que dependen más individuos. Cuando la persona espera y se impacienta porque no puede llevarla a cabo es cuando surgen las cogniciones que desencadenan en emociones negativas por esa falta de

controlabilidad. A la falta de control se le añade la importancia para el sujeto por realizar el trabajo. Estamos frente a una persona que considera el trabajo primordial, las tareas del cual deben llevarse a cabo y, seguramente, no establezca relaciones con sus compañeros por no verlos competentes.

En cuarto y quinto lugar encontramos el elemento afectivo del modelo de Malinowska y Toraz 2014 en el que destaca el sentimiento de emociones positivas cuando la persona realiza el trabajo y emociones negativas cuando la persona se encuentra fuera del ámbito de él. Si atendemos a los conceptos anteriores, podemos establecer una congruencia en cuanto a que, el trabajo, que resulta importante, absorbente e implicado, proporcionará sentimientos de realización, perseverancia y objetivos centrados en la tarea. Cuando el individuo se encuentra fuera del núcleo de trabajo entonces son las emociones negativas las que le invaden. El núcleo de trabajo es equiparable a una situación donde la persona se siente seguro, existen objetivos claros y puede conseguirlos movilizando sus recursos. Cuando “sale” de esa zona de seguridad, le invade el miedo, la inseguridad y la ansiedad.

### **Causas de la Adicción al Trabajo**

Según la literatura existente, no se puede establecer una relación de causalidad entre factores que directamente provoquen “adicción”. No obstante, sí que existen factores que pueden predisponer a desarrollar consecuencias negativas que puedan desembocar en este daño laboral de tipo psicosocial.

Entre las características personales más influyentes en la génesis del adicto al trabajo están los factores de personalidad. Se ha visto que las personas que comparten las características de personalidad del patrón de Conducta Tipo A, tiene una relación positiva con este fenómeno. Es un patrón complejo de acción-emoción en personas enfrascadas en una lucha interminable por conseguir objetivos en el menor tiempo a cualquier. No obstante, dentro de las personas que tienen ese patrón de Tipo A, existen diferentes perfiles. La revisión e investigación sobre adicción al trabajo realizada por Salanova et al. (2006) ha constatado que los adictos con Personalidad tipo A con más riesgo de sufrir accidentes cardiovasculares y accidentes laborales son: los más impulsivos y enérgicos, sin objetivos claros, con muchas conductas improductivas, y regulados por motivaciones de poder y competitividad. También experimentan frecuentemente emociones de cólera e ira, pero controlan excesivamente la expresión de estas emociones negativas. Además, estas personas son desconfiadas y escépticas, con baja autoestima, ya que se caracterizan por comportamientos agresivos contra los demás (Salanova *et al.*, 2006).

Otras características de personalidad, aunque con menor evidencia empírica, son las cinco dimensiones recogidas en el cuestionario BFQ de Caprara et al. (1995) tal y como se muestra en la tabla 3.

<b>Características de Personalidad del Adicto al Trabajo</b>	
<b>Extraversión</b>	Dinamismo y dominancia
<b>Estabilidad Emocional</b>	Control de emociones y control de impulsos
<b>Responsabilidad</b>	Escrupulosidad y perseverancia.
<b>Afabilidad</b>	Cooperación y cordialidad.
<b>Apertura Mental</b>	Cultura y experiencia

Tabla 3: Características de Personalidad del Adicto al Trabajo según las dimensiones del Big Factor Questionnaire (BFQ; G. V. Caprara, C. Barbaranelli, y L. Borgogni, 1993),

### **Tecnoestrés**

El término “technostress” nació gracias a Craig Bod con su libro “Technostress: The Human Cost of the Computer Revolution”. Este constructo está estrechamente relacionado con los efectos negativos psicosociales que conlleva la utilización de las Nuevas Tecnologías, en concreto la Tecnología de la Información y Comunicación (en adelante, TIC). El autor lo define como “una enfermedad de adaptación causada por la falta de habilidad para tratar con las nuevas tecnologías del ordenador de manera saludable”. Como se puede observar, el término era considerado como “enfermedad” por lo que estaría directamente relacionado con la calidad de vida de la persona.

Más adelante, autores como Michelle Weil y Larry Rosen proponen la siguiente definición: “cualquier impacto negativo en las actitudes, los pensamientos, los comportamientos o la fisiología causado directa o indirectamente por la tecnología” (1997). En este caso estaríamos también ante una definición en la que relacionan el tecnoestrés es considerado como un factor estresor. Los efectos que produciría sería a tres niveles: cognitivos, comportamentales y afectivos; todos ellos derivados por el creciente estrés que producen las TICs. Sin embargo, para poder ser un constructo medible y operativo, debemos destacar la definición más específica, acuñada por Salanova (2003): *“un estado psicológico negativo relacionado con el uso de TIC o amenaza de su uso en un futuro. Ese estado viene condicionado por la percepción de un desajuste entre las demandas y los recursos relacionados con el uso de las TIC que lleva a un alto nivel de activación psicofisiológica no placentera y al desarrollo de actitudes negativas hacia las TIC”*.

En esta definición queda reflejado que el tecnoestrés es resultado de un proceso de desajuste entre demandas y recursos disponibles. Además, se destacan dos dimensiones centrales como se puede observar en la tabla 4.

DIMENSIÓN	CONCEPTO AFÍN
<b>AFECTIVA</b>	Relacionada con la ansiedad y el alto nivel de activación psicofisiológica. Tecnoansiedad
<b>COMPORTAMENTAL</b>	Relacionada con estados negativos dirigidas a las TIC

Tabla 4: dimensiones del tecnoestrés (Salanova, 2003) y conceptualización sobre el constructo.

La *tecnoansiedad* es el tipo de tecnoestrés más conocido, en donde la persona experimenta altos niveles de activación fisiológica no placentera. La persona siente tensión por el uso persistente de algún tipo de TIC y va desarrollando, cada vez más, sentimientos de rechazo frente a los aparatos que lo engloban (PDA's, teléfonos, e-mail...). El individuo siente un malestar generado por pensamientos negativos sobre la propia capacidad o competencia de los objetos TIC que utiliza. Además, el rechazo derivado de la tecnología se generaliza a los dispositivos en general de modo que la persona acaba desarrollando una actitud escéptica de su capacidad., y siente tensión y malestar por el uso presente o futuro de algún tipo de TIC. La misma ansiedad lleva a tener actitudes escépticas respecto al uso de tecnologías, a la vez que pensamientos negativos sobre la propia capacidad y competencia con las TICs. En el contexto de las empresas de trabajo temporal, se utilizan exclusivamente dispositivos que están en continuo funcionamiento. Sin ellos no sería posible la realización de la tarea. Tales objetos son ordenadores, teléfonos móviles para mirar el correo, tablets para consultar cualquier archivo...etc. En definitiva, estar conectado para poder atender a alguna demanda que pueda surgir en el día a día. Por ello resulta interesante detectar posibles actitudes negativas hacia el uso de las TICs, para poder implantar un programa de prevención y mejorar el servicio.

### Consecuencias del tecnoestrés

La falta de demandas y la falta de recursos en el trabajo (en este caso referentes a las TIC) están relacionados con un aumento del tecnoestrés (esto es, tecnoansiedad). A esta relación hay que sumarle la presencia de los recursos personales que modulan la interacción.

Desde este planteamiento, los estresores del tecnoestrés se pueden categorizar en dos bloques: demandas y ausencia de recursos laborales.

1. Demandas *laborales*: aspectos físicos, sociales y organizacionales del trabajo con TICs que requieren esfuerzo. Normalmente asociados a la ansiedad. La rutina de trabajo, el conflicto de rol o el conflicto trabajo-familia son las principales demandas de los trabajadores que utilizan TIC. Por otro lado, el aumento de información incrementa la carga de trabajo por lo que debe ser tratada y ser considerada.
2. Los *recursos laborales*, son entre otros, el nivel de autonomía en el trabajo con las TIC, el feedback o retroalimentación sobre las tareas realizadas con las TIC, y el clima de apoyo social por parte de compañeros y supervisores en el uso de las TIC. Entre los recursos laborales uno muy importante y que ha sido tradicionalmente objeto de estudio son las estrategias de implantación de TIC en las organizaciones. Las estrategias de introducción de nuevas tecnologías pueden estar centradas en la tecnología o centradas en el usuario (Blacker y Brown, 1986). El factor clave está en la responsabilidad sobre el control de la tarea: si el control recae sobre la tecnología o sobre los usuarios. La posición que asigna mayor responsabilidad en el proceso a la tecnología se denomina diseño centrado en la tecnología. La posición alternativa, defendida por científicos sociales, es conocida como diseño centrado en el usuario, la cual es causa de mayor bienestar psicosocial, menor estrés y mayor rendimiento en el trabajo. La ausencia de recursos en el trabajo con TIC pueden llegar a convertirse en estresores.

La implantación de TIC reduce el contacto personal por lo que la posibilidad de recibir apoyo social, de tipo emocional, puede verse afectada. La organización debe facilitar los mecanismos para que las personas puedan exponer los problemas que les supone un cambio en su manera de trabajar, en las habilidades requeridas para el desarrollo de la tarea, de manera que les facilite la adaptación al cambio.

Los *recursos personales* hacen referencia a las características de las personas que funcionan como amortiguadores del impacto negativo de las altas demandas y la falta de recursos laborales en el tecnoestrés

## **HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN**

Como se ha podido comprobar a lo largo de todo el trabajo, el burnout, el tecnoestrés, la adicción al trabajo y el estrés laboral son riesgos psicosociales reales cuya génesis ocurre en el ambiente laboral y sus consecuencias se expanden a la vida en general del trabajador. Por ello son necesarias herramientas científicas que puedan ofrecer una evaluación rigurosa y empírica sobre la incidencia de estos conceptos en la organización.

A continuación continuaremos con el segundo objetivo: ofrecer herramientas validadas empíricamente con base científica capaces de evaluar los riesgos anteriormente descritos. La evaluación se categoriza en dos niveles: un modo general basado en el sistema RED y uno específico en el que se evalúan por separado.

### **Evaluación específica I: Burnout**

En este caso, el instrumento que más se adaptaría al sector objeto de estudio (Empresas de Trabajo Temporal) sería el cuestionario MBI-HSS (Maslach, 1986), que posee una visión tridimensional del *Burnout*, a diferencia de otros instrumentos como el Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT, Gil-Monte, 2011) que se compone de cuatro escalas o el MBI-GS, incluyendo la dimensión “cinismo” en lugar de la “despersonalización” en el MBI-HSS.

La primera dimensión del MBI-HSS es la de Cansancio o Agotamiento emocional (CE) que es equivalente a la escala de Desgaste psíquico del CESQT. Los ítems de esta dimensión describen los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo, por tanto, una mayor saturación en este tipo de ítems significan una expresión clara de dicho sentimiento. La segunda dimensión es la de Despersonalización (DP) cuyos análogos en el CESQT serían las escalas de Indolencia y Culpa. Sus elementos describen respuestas impersonales y frías hacia los receptores de los que prestan los servicios (en nuestro caso, los clientes; tanto las empresas usuarias como los trabajadores). Tanto en CE como en DP, los profesionales con puntuaciones altas presentan grados elevados de vivencia del síndrome del estrés laboral existencial (*Burnout*). Aunque son medidas separadas, están correlacionadas y se presentan como aspectos del síndrome. La tercera dimensión que recoge el MBI-HSS es la de Realización Personal (RP) que se equipararía con la escala de Ilusión por el trabajo del CESQT. Esta última dimensión describe sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio. En contraste con las anteriores, son las puntuaciones bajas las que se corresponden con el síndrome pero es independiente de CE y DP. Puede ser considerado como lo opuesto a cansancio emocional y a despersonalización (Maslach, 1986).

Por su parte, el CESQT es un instrumento de autoinforme compuesto por 20 ítems que evalúa el síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) o burnout, entendido como una respuesta al estrés laboral crónico que se origina en los profesionales dedicados a los servicios (profesionales de la enfermería, médicos, maestros, etc.). Se compone de cuatro escalas: Ilusión por el trabajo, Desgaste psíquico, Indolencia y Culpa. Las tres primeras permiten

generar una puntuación global. La escala Culpa permite diferenciar dos perfiles (con culpa y sin culpa) que llevan aparejados consecuencias distintas. Durante su desarrollo se ha evaluado a diversos colectivos profesionales: docentes, personal sanitario, empleados de la administración pública, etc., lo que ha permitido establecer perfiles y baremos diferentes para los principales sectores a los que va dirigido este instrumento. También existen versiones adaptadas para evaluar al personal que no se dedica exclusivamente a los servicios. En estos casos se elimina la escala “Indolencia” por la de “Desencanto” que evaluaría, en este caso, la indiferencia de los trabajadores con la problemática de la organización.

### **Evaluación Específica De La Adicción Al Trabajo**

Siguiendo la misma línea, en la mayoría de evaluaciones de riesgos psicosociales se utilizan autoinformes. Para la evaluación de la adicción al trabajo, en primer lugar, el más utilizado es el Work Addiction Risk Test (en adelante WART), creado por Bryan Robinson (1989). El WART es un cuestionario compuesto de 25 ítems puntuables en una escala Likert de 5 puntos. Este cuestionario está basado en el análisis de las dimensiones propuestas por Flowers et al. (2002) y Taris et al. (2004): tendencias compulsivas, control, auto-absorción, incapacidad para delegar y autovaloración. El objetivo de esta herramienta es categorizar e intentar diferenciar los diferentes grupos:

- Adictos: individuos que puntúan entre 67 y 125.
- Pseudoadictos: individuos que puntúan entre 57 y 66.
- No adictos: individuos que puntúan entre 25 y 56.

No obstante, a pesar de diferenciar estas tres categorías, el cuestionario está por validar.

En segundo lugar, otra herramienta de análisis de la adicción al trabajo es el WORKBAT (Workaholism Battery) de Spence y Robbins, en 1992. Resulta ser un cuestionario compuesto de 25 ítems y comprende las escalas de Impulsividad, Satisfacción en el trabajo e implicación en el trabajo. Este cuestionario permite diferenciar el trabajador que se siente entusiasmado e ilusionado con el trabajo del adicto a él.

En tercer lugar, encontramos el WO-5 (Workaholism 5) creado por el equipo de investigación WoNT (Work & Organization NeTwork) de Prevención Psicosocial, en 2004. Este cuestionario lo encontramos dentro de la batería RED, que permite un análisis exhaustivo de los riesgos psicosociales existentes en la empresa. Resulta ser una escala breve, fiable y validada empíricamente. En este caso, la adicción al trabajo se mide con dos cuestionarios distintos en este instrumento. Permite distinguir entre adictos al trabajo y no adictos, así como conocer

cuáles son los antecedentes laborales (demandas y recursos), personales (recursos personales) y consecuencias de tal adicción.

### **Evaluación Específica Del Tecnoestrés**

Para medir el tecnoestrés contamos con diferentes instrumentos generados mayoritariamente en Estados Unidos. Entre ellos se destaca una batería para evaluar la tecnofobia que comprende tres instrumentos (20 ítems cada uno con una escala de respuesta de 1 a 5): (1) "*Computer Anxiety Rating Scale*" (CARS-C) que mide ansiedad hacia la tecnología; (2) "*Computer Thoughts Survey*" (CTS-C) que mide pensamientos específicos que las personas tienen cuando trabajan con tecnología, y (3) "*General Attitudes Toward Computers Scale*" (GATCS-C) que evalúa una serie de actitudes hacia los ordenadores y la tecnología.

Si, por otro lado, queremos evaluar las consecuencias negativas del daño de las TICs podemos utilizar las siguientes escalas: "*Computer Technology Hassles Scale*" y "*Computer Hassles Scale*". La segunda, es una versión reducida de la primera y solo se centra en los daños provocados por el uso actual de ordenadores. Se evalúa la gravedad del daño generado, el problema con la ejecución y el problema con la información que aporta el ordenador.

En la actualidad, un instrumento validado empíricamente utilizado para diagnosticar el tecnoestrés es el RED-TIC, desarrollado por el equipo de Investigación WONT de Prevención Psicosocial de la Universitat Jaume I de Castellón. Este instrumento está compuesto por cuatro bloques de variables: Datos administrativos, Uso de TIC, Riesgos Psicosociales y consecuencias Psicosociales. Un aspecto a destacar es su capacidad para diagnosticar el fenómeno del tecnoestrés, así como de conocer sus antecedentes y consecuencias a nivel emocional. Además, incluye una evaluación no sólo de los daños psicosociales sino también del bienestar psicosocial.

La administración de este cuestionario puede realizarse utilizando el modelo tradicional de "lápiz y papel" o bien en versión *on-line* (<http://www.wont.uji.es>). Este formato *on-line* está teniendo cada vez más demanda ya que permite que la persona que lo cumplimenta reciba un feedback inmediato sobre sus resultados individuales en cada una de las dimensiones del tecnoestrés. Los ítems de estas escalas deben responderse por los trabajadores que utilizan los aparatos en su trabajo diario utilizando una escala tipo Likert de 7 puntos (0-6). Una persona que obtenga altas puntuaciones serán indicadores de "tecnoestrés", manifestándose como las dos "subdimensiones" descritas: tecnoansiedad ante el uso de las TICs y/o tecnofatiga. El instrumento RED-TIC puede ser útil para realizar una evaluación y diagnóstico de la tecnoansiedad y la tecnofatiga de manera precisa entre los trabajadores de TICs de cualquier organización mediante la comparación de una muestra normativa objetiva española.

### **Evaluación Específica Del Estrés Laboral**

En lo que respecta al estrés laboral, aparece vinculado a un deterioro del rendimiento en el trabajo debido a factores como problemas de salud, absentismo, rotación, accidentes laborales o consumo de drogas. Estos problemas se reflejan en la ejecución normal de la empresa de manera negativa, como se aprecia en la creciente prevalencia de las incapacidades laborales. Una de las herramientas utilizadas en el área de los RRHH es el cuestionario JSS o Cuestionario de Estrés laboral. En él se evalúa la intensidad y frecuencia con que ocurren 30 fuentes genéricas de estrés laboral a la que se encuentran expuestos los trabajadores. El modelo acoge una amplia variedad de contextos laborales y consta de tres escalas y seis subescalas:

- Índice de Estrés Laboral; compuesto por el Índice de presión laboral y el índice de falta de apoyo organizacional.
- Severidad del estrés laboral; compuesto por la severidad de la presión laboral y la severidad de la falta de apoyo.
- Frecuencia del estrés laboral; compuesto por la frecuencia de la presión laboral y la frecuencia de la falta de apoyo.

Como se puede observar, evalúa la frecuencia, la severidad del estrés laboral y en qué medida estos inciden en el individuo. El cuestionario posee una alta fiabilidad cercana al 0.90 y está validado empíricamente.

Además de las escalas y subescalas, los ítems pueden proporcionar información complementaria en relación con las fuentes de estrés laboral, dado que cada ítem representa un estresor específico relacionado con el trabajo y pueden ayudar a identificar aspectos específicos del trabajo o ambiente del trabajo que puedan representar buenos objetivos para el rediseño del puesto, los esfuerzos de cambio organizacional u otras intervenciones.

### **Evaluación general de Riesgos Psicosociales**

Anteriormente se han descrito los cuestionarios específicos que se podrían utilizar en la evaluación de riesgos psicosociales en el entorno laboral adaptado a las empresas de Trabajo Temporal. No obstante, también existen herramientas que permiten tener una respuesta global del estado, prevalencia e incidencia de estos daños psicosociales. Uno de los cuestionarios destinados a tal efecto es el cuestionario DCORE. Esta herramienta se basa en dos modelos teóricos del riesgo psicosocial; el Modelo Demanda-Control-Apoyo Social

(Karasek, 1979; Karasek y Theorell, 1990) y el Modelo del desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (Siegrist, 1996, 1998).

El Modelo Demanda-Control (Karasek, 1979; Karasek y Theorell, 1990; Johnson y Johansson, 1991), destaca que las principales fuentes de estrés se encuentran en dos características básicas del trabajo: las demandas laborales y el control que se tiene sobre las mismas. La dimensión demandas (o job demand), hace referencia a las exigencias psicológicas del trabajo (exceso de trabajo, falta de tiempo, ritmo e intensidad del trabajo y conflictividad en las demandas). La dimensión control (o job decision latitude) incluye tanto el control sobre las tareas (decision authority), como el control de las capacidades (skill discretion). El control sobre la tarea se define como la autonomía que tiene el trabajador a la hora de tomar decisiones, la posibilidad de elegir cómo hacer el trabajo y el nivel de influencia sobre éste; el control sobre las capacidades determina la posibilidad de nuevos aprendizajes, el desarrollo de habilidades, así como la creatividad en el trabajo (Luceño et al. 2008).

El Cuestionario DECORE evalúa la percepción que tienen los trabajadores en relación a algunos riesgos psicosociales vinculados con el estrés como las demandas laborales, el control, las recompensas y el apoyo (Luceño, 2005; Luceño, Martín, Miguel Tobal y Jaén, 2005). Los resultados que se obtienen permite comparar el nivel de exposición a cada uno de los riesgos en diferentes departamentos, grupos de edades y niveles jerárquicos además de proporcionarnos un estadístico de la severidad y exposición de cada trabajador. En la tabla 5 se muestran las diferentes escalas del DECORE.

<b>ESCALAS</b>	<b>DEFINICIÓN</b>
Control (C)	Posibilidad que tienen los trabajadores para determinar qué tareas realizan, así como los métodos de trabajo, los lugares donde trabajan y, en general, todas aquellas decisiones que afectan al fin del trabajo.
<b>INTERPRETACIÓN</b>	
Puntuaciones altas en esta escala indican que los trabajadores perciben negativamente estos aspectos	
Apoyo Organizacional (A)	Buenas o malas relaciones que se establecen con compañeros y supervisores.
<b>INTERPRETACIÓN</b>	
Puntuaciones altas en esta escala indican que los trabajadores perciben negativamente las relaciones sociales con compañeros y supervisores	

Recompensas (R)	Beneficios que recibe el trabajador por su contribución a la organización
<b>INTERPRETACIÓN</b>	
Puntuaciones altas en esta escala indican que los trabajadores perciben negativamente estos aspectos del trabajo	
Demandas cognitivas (D)	Requerimientos, tanto cuantitativos como cualitativos, que se le exigen al trabajador y que tienen que ver con 'cuánto' se trabaja.
<b>INTERPRETACIÓN</b>	
Puntuaciones altas en esta escala indican que los trabajadores perciben negativamente estos aspectos del trabajo.	

Tabla 5: escalas evaluadas por el cuestionario DECORE de Luceño et al. (2005).

Otro de los cuestionarios más útiles y validados es, como ya hemos mencionado anteriormente, el cuestionario RED, desarrollado por el equipo WONT de prevención psicosocial de la UJI (Salanova, Martínez y Llorens, 2014). Los autores consideran esta herramienta como una importante estrategia de aplicación práctica para los profesionales de la salud ocupacional y prevención de riesgos en momentos de crisis. El uso de esta metodología y la inquietud por los riesgos psicosociales emergentes, han dado lugar a investigaciones sobre riesgos y daños específicos como tecnoestrés, *burnout* y adicción al trabajo en diferentes niveles multisectoriales (Salanova, Martínez y Llorens, 2014). El cuestionario RED se creó tomando como marco teórico el modelo RED (Recursos, Experiencias y Demandas). Este modelo permite entender la salud psicosocial de los trabajadores y las trabajadoras en función de la interacción existente entre las demandas laborales y los recursos laborales y personales disponibles. El equilibrio entre demandas y recursos supone la experiencia de bienestar, mientras que el desequilibrio es sintomático de malestar. Además, como características diferenciadoras, destaca, por un lado, que el cuestionario no solo evalúa aspectos psicosociales negativos para prevenirlos y/o reducirlos, sino que también se centra en los aspectos positivos que caracterizan a la organización para potenciarlos y promoverlos. Por otro lado, que es un servicio a la carta, en el que el cuestionario se adapta completamente a la organización en la que se realiza la evaluación.

Las escalas incluidas en los instrumentos están validadas en estudios previos publicados en revistas de impacto nacional e internacional y están fundamentadas en modelos teóricos de impacto científico. Además, contiene análisis factoriales confirmatorios y análisis de ecuaciones estructurales confirman la validez de los instrumentos en todas sus versiones.

La administración de los cuestionarios puede ser en el formato tradicional de lápiz y papel, y también el formato online. Esta última opción ofrece un feedback individual inmediato, sobre los resultados comparados con unos valores de referencia pertenecientes a una muestra de comparación. Los instrumentos son de tipo modular y consisten en escalas que evalúan Recursos, Experiencias y Demandas (metodología RED), así como prácticas organizacionales y recursos saludables, empleados saludables y resultados organizacionales saludables. Se trata de cuestionarios flexibles y adaptados a los grupos naturales reales que interaccionan en las organizaciones.

## **CONCLUSIÓN**

A pesar de que existen herramientas validadas y al alcance de muchas personas, algunas de ellas breves y con instrucciones sencillas, las empresas se sienten reacias a realizar una evaluación de riesgos psicosociales en su organización. Este aspecto pone de relieve el orgullo de algunas empresas por encima de la calidad y bienestar de sus trabajadores. Es cierto que, en este caso, aunque no han autorizado el proyecto para llevar a cabo el análisis pertinente, el motivo era por confidencialidad. La situación es no permitir el acceso a personal externo de la empresa, ni a los datos de los trabajadores ni de las empresas usuarias, garantizando así, la estricta confidencialidad. Este aspecto, de hecho, es congruente con la Ley Orgánica de Protección de datos. Por este motivo el objetivo del presente TFG es servir de guía para una posible elaboración de un proyecto de evaluación posterior.

De la literatura científica revisada podemos extraer, en primer lugar, que los riesgos psicosociales aumentan su incidencia cuando las demandas son superiores a los recursos de los que se dispone. De este modo, existe mayor probabilidad de desarrollar síntomas de Tecnoestrés cuando realizamos un uso abusivo de las TIC's o cuando éstas están en mal estado y dependemos de ellas para avanzar en un proceso. Por otro lado, hemos destacado el papel de la personalidad sobre la aparición de síntomas: la incapacidad para delegar, el excesivo control sobre las tareas a realizar, la deficiente comunicación entre los compañeros de trabajo o la absorción en el trabajo derivarán en un incremento de desarrollar sintomatología de adicción al trabajo. Desde el departamento de Recursos Humanos junto con el Departamento de Calidad (en caso de que existiera en la empresa), debemos realizar un análisis para poder prestar atención a los riesgos psicosociales que pueden derivarse de la actividad laboral de la empresa. De este modo se pueden detectar las fluctuaciones que puedan haber en los trabajadores y llevar a cabo prevenciones congruentes con los resultados obtenidos.

Por último, como propuesta de mejora, destacar que es un TFG profesionalizante en el que nos hemos centrado, sobre todo, en el análisis y cómo llevar a cabo una detección mediante herramientas validadas que aporten resultados empíricos, fiables y válidos. No obstante, en el caso de que se pudiese llevar a cabo un análisis real, también sería necesario la incorporación de una estrategia de intervención mediante protocolos bien definidos de actuación para neutralizar y mejorar el bienestar de las personas dentro de la empresa. Como futura línea de investigación, esperamos que sea posible la implantación de un proyecto de evaluación en el que se tomara en consideración la información proporcionada mediante el presente TFG. Realizando este análisis se podría, como ya hemos comentado a lo largo de todo el trabajo, establecer una estrategia de intervención en base a los resultados obtenidos en la fase de evaluación.

Algunos daños psicosociales, como el estrés laboral o el tecnoestrés son derivados de las condiciones de trabajo, condicionadas a la falta de organización y gestión del trabajo. Esta situación, de permanecer en el tiempo puede perjudicar gravemente la salud de los trabajadores y de la propia organización. Identificando la exposición a factores de riesgo psicosocial mediante las herramientas debidamente validadas podremos establecer un mapa conceptual sobre la situación empresarial en el momento de la evaluación. De este modo, podremos prevenir el posible avance y empeoramiento de las condiciones organizacionales que permiten el mantenimiento.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Boada, J., Diego, R. I., y Agulló, E. (2004). El burnout y las manifestaciones psicósomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema*, 16(1), 125-131.

BLACKER, F. Y BROWN, C. Alternative models to guide the design and introduction on the new information technology into work organizations. *Journal of Occupational Psychology*, 59,287-313.(1986).

Bresó, E.E., Salanova, M., Schaufeli, W. (2004). *Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout"(I): definición y proceso de generación*. (Nota Técnica de Prevención Núm.704). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Caprara, G. V., Barbaranelli, C., y Borgogni, L. (1993). *BFQ. Cuestionario "Big Five"*. Tea Ediciones, S.A.: Madrid.

Fielden, S. L., y Cooper, C. L. (2002). Managerial stress: are women more at risk? En D.L. Nelson y R.J. Burke (Eds.), *Gender, work stress and health* (pp. 19-34). Washington DC: American Psychological Association.

Flowers, C., y Robinson, B. E. (2002). *A structuraland discriminant analysis of the Work Addiction Risk Test. Educational and Psychological Measurement,62*, 517– 526. Gil-Monte, PR,

Peiró J M. *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis; 1997.

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.

Luceño, L. (2005). Evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral. *Construcción y validación del Cuestionario Multidimensional DECORE*. Tesis doctoral. Madrid: Editorial Complutense.

Luceño y Martín (2008). *DECORE, Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales*. TEA Ediciones: Madrid.

Malinowska, D. y Tokarz, A. (2014). The structure of Workaholism and Ttypes of Workaholic. *Polish Psychological Bulletin, 45*, 211-222.

Maslach C, Jackson SE. *The Maslach Burnout Inventory*. 2nd ed. Palo Alto: Consulting Psychologists Press; 1986.

Maslach C, Jackson SE. Burnout in health professions: a social psychological analysis. In: Sanders GS, Suis J (eds.). *Social Psychology of Health and Illness*. London: Erlbaum; 1982, pp. 227-52.

Meliá, J. L., y Sesé, J. A. (2000). La medida de la tensión laboral y su influencia en la conducta de seguridad. *Ansiedad y Estrés*, 6(2-3), 223-242.

Robinson, B. E. (1989). *Work addiction: Hidden legacies of adult children*. Deerfield Beach, FL: Health Communications. Salanova, M., Del Líbano, M., Llorens, S., Schaufeli, W. y Nogareda, C. Nota técnica de prevención: la adicción al trabajo. Instituto Nacional de Seguridad, Higiene y Trabajo.

Salanova, M. Metodología WONT para la Evaluación y Prevención de Riesgos Psicosociales. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 14, 22-32. (2005).

Salanova, M., Martínez, I. y Llorens, S. (2014). Una mirada más “positiva” a la salud ocupacional desde la psicología organizacional positiva en tiempos de crisis: aportaciones desde el equipo de investigación WoNT. *Papeles del Psicólogo*. 35 (1), 22-30.

Sonnentag, S., y Frese, M. (2003). Stress in Organizations. En W. C. Borman, D. R., Ilgen, y R. J., Limoski (Eds.), *Handbook of Psychology*. Vol. 12. Industrial and Organizational Psychology. New Jersey: John Wiley & Sons. Inc.

Spence, J. T., y Robbins, A. S. (1992). *Workaholism: Definition, measurement, and preliminary results*. *Journal of Personality Assessment*, 58(1), 160-178.

Taris, T. W., Schaufeli, W. B. y Verhoeven, L. C. (2005). *Workaholism in the Netherlands: Measurement and Implications for Job Strain and Work-Nonwork Conflict*. *Applied Psychology: An International Review*, 54(1), 37-60.

Torres -Ivarez, E., San Sebastián, X., Ibarretxe, R., y Zumalabe, J. M. (2002). Autopercepción de estrés laboral y distrés: un estudio empírico en la policía municipal. *Psicothema*, 14(2), 215-220.

Vrijkotte T. G., van Doornen L. J., y de Geus E. J. (1999). Work stress and metabolic and hemostatic risk factors. *Psychosomatic Medicine*, 61, 796-805.

Ybema, J. F., Smulders, P., y Bongers, P. (2003). The Reciprocal Relationship Between Job Satisfaction, Burnout and Absence Behaviour. Fifth Interdisciplinary Conference on

Occupational Stress & Health. CD-ROM "Work Stress & Health: New Challenges in a Changing Workplace". Toronto.

Zohar, D. (1999). When things go wrong: The effect of daily work hassles on effort, exertion and negative mood. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 72, 265-283.