

Factores psicosociales en el trabajo y calidad de vida



GILBERTO MINAYA LOZANO

Ingeniero Técnico Naval. Técnico Superior en PRL. Especialidad en Ergonomía (FREMAP. Valencia)

SUMARIO

La calidad de vida es un objetivo básico de toda sociedad avanzada, y el medio ambiente laboral puede colaborar de manera muy notable. En este artículo se recogen los conceptos de bienestar, calidad de vida y factores psicosociales en el medio laboral, así como su influencia en la salud del individuo, tomada ésta en su concepto más amplio, y en la «salud» organizacional. También se recoge la inquietud e interés de la Unión Europea, y de España como miembro integrante, por la valoración de estos factores de riesgo en el medio laboral, así como los contenidos de las normativas y documentos que con tal fin han dispuesto.

Ofrece información sobre los criterios que forman parte del concepto «factores psicosociales», relacionados con determinadas condiciones de trabajo que, estando presentes a cierto nivel, pueden afectar a la salud de los individuos y a la propia organización de la que forman parte. También se recogen las diferentes herramientas que como ayuda para valorar dichas condiciones de trabajo se han dispuesto desde la propia autoridad laboral, tanto para las valoraciones globales como para otros problemas más concretos, como evaluaciones de la satisfacción laboral y del estrés.

Palabras clave: Calidad de vida, factores psicosociales, bienestar psíquico, satisfacción laboral, estrés laboral.

INTRODUCCIÓN

Actualmente, la palabra calidad se emplea de manera cotidiana y en diferentes contextos, despertando una sensación positiva al escucharla y una idea de que «algo» es o va mejor, uniéndose hoy al concepto de *excelencia*, que abarca mucho más allá del concepto inicial de ofrecer una calidad objetiva de los productos y servicios, incluso del concepto posterior de extenderse hacia la situación de los usuarios.

Este interés creciente por la calidad se debió primeramente a una necesidad de resolver problemas de compatibilidad de productos y a ciertas dificultades productivas y de costes. Posteriormente se pasó a una segunda fase, donde el objetivo de supervivencia o continuidad, donde la idea de calidad afecta no solamente a la parte técnica de los productos y servicios, sino también a las relaciones con los

clientes y a satisfacer sus necesidades, saber lo que esperan y ofrecérselo. Hoy, para la mayor parte de las empresas, el interés por la calidad está relacionado con una estrategia de competencia en un mercado altamente competitivo.

Actualmente, las técnicas organizativas orientadas a obtener altos niveles de calidad se aplican a todas las actividades de la organización, incluyendo el producto final, procesos de producción, compras, manipulación, entrega, asistencia... y a todos los clientes (internos y externos). Es la llamada «gestión de la calidad total», una gestión de toda la empresa donde se persigue satisfacer necesidades y expectativas de los clientes y de los empleados mediante una utilización eficiente de todos los recursos: materiales, sistemas productivos, tecnologías y personas.

Para Deming es fundamental el compromiso de una mejora constante y la idea de sustituir el control o inspección por otros métodos donde lo esencial sea la participación de todos y el fomento de la participación. Pero Crosby avisa de que la principal barrera para implantar la calidad total reside

Actualmente, para la mayor parte de las empresas, el interés por la calidad está relacionado con una estrategia de competencia en un mercado altamente competitivo.

en que se llegue a dar un cambio en las actitudes de todos los miembros, en conseguir una actitud positiva y encaiminada hacia esa mejora continua. Esa actitud positiva hacia el trabajo y la disposición permanente hacia la mejora continua está directamente unida al concepto de *satisfacción* (satisfacción en el trabajo); un estado que viene dado por la evaluación que el individuo hace del mundo laboral donde participa y que se vincula con la motivación o disposición actitudinal hacia su trabajo o medio ambiente laboral.

CALIDAD DE VIDA

El concepto de *calidad* se ha extendido más allá del ámbito propiamente laboral, llegando a ser utilizado de manera coloquial en la expresión «calidad de vida» y formando parte de la comunicación cotidiana, no teniendo un significado preciso, sino más bien refiriéndose a una valoración positiva de una amplia gama de situaciones que son consideradas deseables por el individuo o por un colectivo concreto.

Como es lógico, el concepto *calidad de vida* ha ido evolucionando con el



Unas condiciones psicosociales desfavorables en el ámbito laboral, son origen y consecuencia de determinadas actitudes y comportamientos inadecuados en el desarrollo del trabajo.



El trabajo puede causar un daño físico, pero también daños psíquicos o mentales por estar sometidos a altas presiones de trabajo.

tiempo y de una cultura a otra, habiendo sido el centro de grandes debates científicos y sociales de los años sesenta en Norteamérica y Europa occidental. A partir de la década de los sesenta, los criterios que componían el concepto base de calidad de vida rompe con su conexión exclusivamente conectada a lo material y económico, comenzando la unión de esos criterios de una manera más directa con los factores más subjetivos y de índole psicosocial.

Si ya el concepto de calidad, aplicado directamente al entorno laboral, cuando ese concepto de calidad se aplica a la vida misma, es decir, cuando nos referimos a la calidad de vida como realidad observable y mensurable, más que a una aspiración o a un valor muchas veces idealizado e intangible, entonces se torna un concepto confuso y de difícil definición. ¿A qué nos solemos referir cuando hablamos de calidad de vida?

- ¿Disponer de bienes materiales de calidad?
- ¿Vivir en un entorno o medio ambiente de calidad?
- ¿Valorar la existencia de calidad en los diferentes ámbitos de nues-

La Unión Europea y particularmente España, como miembro integrante, han sido sensibles a estos aspectos del mundo laboral como factores de riesgo, y así lo han recogido en sus diferentes normativas.

tra vida? Pero ¿a qué ámbitos nos referimos, ¿cuáles son básicos para esa persona concreta?

- ¿Identificar satisfechas las aspiraciones propias de bienestar o confort?

Nació en los años setenta un movimiento denominado «de los indicadores sociales» con un concepto de la calidad de vida asentado en posicionamientos teóricos psicosociales, siendo lo mismo hablar de calidad de vida que de bienestar social, entendiendo que representa las condiciones materiales y psicosociales del entorno. Muchos autores postulan la necesidad de estudiar, además del entorno objetivo, la competencia conductual, la calidad de vida percibida y el bienestar psicológico. En España, el interés sobre bienestar social y calidad de vida percibida y el bienestar psicológico. En España, el interés sobre bienestar social y calidad de vida se ha centrado en ámbitos concretos, reflejándose este interés en jornadas y congresos, con denominaciones tales como «calidad de vida laboral» «salud y calidad de vida» o «medio ambiente y calidad de vida».

Muchas investigaciones han realizado un gran esfuerzo dirigido a encontrar situaciones observables que permitan mediciones objetivas y la comparación, de tal manera que se puedan detectar desigualdades sociales, incluso determinar niveles.

Se ha discutido mucho sobre la relación existente entre el bienestar global de la vida y el bienestar en un ámbito de la vida (trabajo, familia, salud...). Puede decirse que los primeros estudios estaban vinculados al bienestar global, para pasar después a estudios

más profundos sobre diferentes ámbitos (estudios sobre satisfacción laboral, sobre la relación de pareja,...), llegando a demostrarse que el funcionamiento multidimensional del bienestar (bienestar global) no representaba la suma de los diferentes bienestares en cada ámbito de la vida.

El estudio sobre el bienestar psicológico se ha hecho desde diferentes perspectivas, estando entre las más destacadas:

– *Teorías de actividad.* El bienestar es una consecuencia de la actividad «bien hecha».

– *Teorías finalistas.* Se llega al bienestar cuando se logra una situación o estado como aspiración u objetivo.

– *Teorías asociacionistas.* Analizan el bienestar a partir de una predisposición basada en redes asociativas de memoria, en el condicionamiento y cogniciones individuales.

– *Teorías del top-down/bottom-up.* Analizan el bienestar desde las relaciones entre predisposiciones individuales y la acumulación de experiencias.

– *Teorías de juicio.* El bienestar es el resultado de una valoración al comparar situaciones reales con estándares.

Los modelos basados en estas últimas (las teorías del juicio) son las que más se han consolidado, pero su problema fundamental ha sido siempre encontrar los estándares de comparación que solemos adoptar para valorar y emitir un juicio.

Aunque al principio hubo posturas radicales sobre que la medición de la calidad de vida debía basarse exclusivamente en valoraciones subjetivas, actualmente la postura mayoritaria es que las mediciones han de ser una combinación de indicadores materiales y psicosociales, es decir, indicadores de índole objetiva y subjetiva.

BIENESTAR PSICOLÓGICO. NORMATIVA QUE LO RECOGE

No podemos apartar, ni considerar por separado, los estudios y conclusiones que sobre bienestar psicológico o calidad de vida se han realizado desde la psicología social en su visión más amplia de aquellos otros vinculados directamente al entorno laboral, como calidad total, actitudes, motivación, clima laboral, satisfacción laboral, etc. Todo ello está relacionado con lo que hoy, dentro del ámbito laboral y más concretamente en el área de la prevención de riesgos laborales, se denomina «factores psicosociales», concepto que hace referencia a determinadas condiciones del trabajo directamente relacio-



También son esenciales las aportaciones de la psicología en el análisis y vigilancia de los posibles efectos psíquicos que determinadas condiciones laborales puedan tener sobre los individuos o grupos.

nadas con la organización, la autonomía, el contenido del trabajo, la participación, las relaciones... que, estando presentes en el medio laboral, pueden distorsionar el concepto particular de bienestar como concepto amplio que abarca el bienestar físico, psíquico y social, pudiendo afectar a la salud. Es un hecho conocido que unas condiciones psicosociales desfavorables en el ámbito laboral son el origen y consecuencia de determinadas actitudes y comportamientos inadecuados en el desarrollo del trabajo, así como de distorsiones en la apreciación del bienestar y de los consecuentes efectos en la salud.

Ha sido una preocupación, muchas veces manifestada por diferentes organizaciones sociales, disponer de un conjunto normativo unitario sobre pre-

vencción de riesgos laborales, con objeto de disponer así de una visión unitaria de la política de prevención de riesgos laborales, lo que se echaba de menos debido a la dispersión de la normativa vigente, exigiéndose al mismo tiempo actualizar normativas o regulaciones desfasadas y realizar adaptaciones técnicas y sociolaborales a la realidad actual.

Hoy podemos decir que disponemos, por primera vez en nuestro ordenamiento laboral, de una ley formal que contempla la seguridad y la salud laboral, estableciendo las bases de una nueva ordenación de la prevención de riesgos laborales. Nos referimos a la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, ley que lleva en vigor poco más de cinco años y que sigue siendo una gran desconocida no sólo en

cuanto a su existencia (todavía existen muchas empresas y personal responsable de las mismas que no tienen conocimiento de ella), sino en cuanto a su desarrollo y aplicación. Esta Ley es la respuesta a una obligación constitucional dirigida a los poderes públicos de «velar por la seguridad y salud en el trabajo», que se recoge en el artículo 40.2 de la Constitución Española (1978), lo que conlleva la necesidad de desarrollar una adecuada política de protección de la salud de los trabajadores.

España, por pertenecer a la Unión Europea, tuvo necesidad de armonizar su política de seguridad y salud laboral con la política comunitaria, cada vez más preocupada por el estudio y tratamiento de los riesgos laborales. Vemos reflejada esta preocupación en la lla-



Hoy día se reconoce, con apoyo de multitud de estudios epidemiológicos, que la salud está relacionada con la vivencias en el medio laboral.



Las encuestas, entrevistas, la observación y las escalas, son técnicas que intentan analizar las diferentes percepciones de los trabajadores en su medio laboral.

mada *Acta Única* (art. 118.A), donde la materia de seguridad y salud adquiere una gran relevancia, estableciendo que «los Estados miembros procurarán promover la mejora del medio de trabajo para proteger la seguridad y la salud de los trabajadores, y se fijarán como objetivo la armonización, dentro del progreso, de las condiciones existentes en ese ámbito».

Reflejo de esa preocupación es la creación y aparición de una serie de directivas en torno a la protección de la salud de los trabajadores, siendo la más significativa la *Directiva Marco* 89/391, de 12 de junio de 1989, relativa a «la aplicación de las medidas para promover la mejora de la seguridad y la salud de los trabajadores», que representa el marco jurídico general

donde ha de operar la política de prevención comunitaria.

Hemos de recordar que España está también comprometida con la Organización Internacional del Trabajo (OIT) al ratificar el Convenio 155 sobre seguridad y salud de los trabajadores y medio ambiente laboral.

Vemos que el objetivo primordial del ordenamiento jurídico es velar por la seguridad y la salud en el medio laboral. Pero aquí es necesario remitirnos al concepto de salud que queda reflejado en la definición que dio la OMS, muy conocida por todos: «El estado de completo bienestar físico, psíquico y social». Así, el trabajo puede causar un daño físico (accidentes y enfermedades causadas por agentes físicos, químicos y biológicos), pe-

ro también daños psíquicos o mentales por estar sometidos a altas presiones de trabajo, por ritmos de trabajo impuestos y que superan su capacidad, por un trabajo monótono y repetitivo, por un trabajo que no permite iniciativas ni el desarrollo personal, por un trabajo que no permite utilizar los conocimientos y capacidades, por un trabajo donde se viven unas relaciones tensas...; en definitiva, un trabajo donde el bienestar y la satisfacción están por debajo de los niveles admisibles. Todos estos aspectos de estudio se recogen en lo que se ha denominado «factores psicosociales», que tienen una clara y reconocida relación con la salud personal y organizacional.

Esta línea de trabajo y de preocupación por la salud queda reflejada en la propia Ley 31/1995 en su capítulo III, en los siguientes apartados:

Apartado I.d)

Indica la necesidad de «adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo y la concepción de los métodos de trabajo, con miras, en particular, a atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos del mismo en la salud». Aquí las aportaciones desde la psicología son esenciales para el estudio de las exigencias de las tareas del puesto de trabajo, así como las capacidades mentales y características personales del individuo, con objeto de buscar la mejor adaptación puesto/persona y evitar sobrecargas mentales innecesarias, así como condiciones de trabajo que supongan un desequilibrio del bienestar psíquico y social que puedan crear situaciones de desmotivación e insatisfacción. También son esenciales las aportaciones de la psicología en relación al análisis y vigilancia de los posibles efectos psíquicos que determinadas condiciones laborales puedan tener sobre los individuos y sobre los grupos. De estos estudios y valoraciones han de surgir planes de acción para ayudar a mejorar las condiciones de trabajo y, sobre todo, a conseguir un clima de satisfacción y unas actitudes hacia el trabajo tendentes a conseguir los objetivos de calidad y mejora continua.

Apartado I.e)

Señala que hay que «tener en cuenta la evolución de la técnica». Aquí se entra de lleno en el estudio permanente de las capacidades, disposiciones, actitud y comportamiento ante la introducción, cada vez más frecuente y necesaria, de nuevas tecnologías, donde la psicología tiene ya mucha experiencia y mucho camino andado en el estudio, valoración e intervención del cambio de actitudes y comportamientos en situaciones laborales de cambios y nuevas adaptaciones.

Apartado I.g)

Precisa que hay que «planificar la prevención, buscando un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las condiciones ambientales y las relaciones sociales».

De nuevo aquí son también esenciales las aportaciones que desde la psicología pueden hacerse en torno a:

– La organización del trabajo. En relación a facilitar y ordenar la información para una mejor recepción y comprensión de la misma en función de las capacidades personales, evitando así sobrecargas sensoriales y mentales y facilitando una mejor y más adaptada respuesta.

A partir de los años sesenta, los criterios que componían el concepto base de calidad de vida rompen con su conexión exclusivamente a lo material y económico, comenzando la unión de esos criterios de una manera más directa con los factores más subjetivos y de índole psicosocial.

– Las condiciones de trabajo. Estudiando las situaciones laborales en torno a la existencia de estresores organizacionales y programar intervenciones que le ayuden a crear un clima laboral que favorezca la motivación y satisfacción en el trabajo.

– Las condiciones ambientales. Analizando la situación de los puestos de trabajo en cuanto a los niveles de ruido, iluminación y temperatura, estudiando los excesos o carencias de los mismos en

función del tipo de tarea a realizar, teniendo en cuenta las exigencias que la tarea conlleva y las interferencias que pueden crear en la percepción y procesamiento de la información, fundamentalmente en tareas donde la complejidad sea alta y requieran altos niveles atencionales, facilitando la aparición de carga y fatiga mental.

– Las relaciones sociales. Colaborando en el estudio, valoración e intervención de las relaciones sociales con objeto de conseguir un clima de participación y colaboración entre individuos y grupos, así como la actitud y sensación de apoyo que siempre es altamente favorable para solventar o paliar las tensiones laborales que, de manera insalvable, surgen en ambientes participativos, donde los puntos de vista diferentes son expuestos abiertamente y que se deben fomentar y ayudar siempre a que sean resueltos dentro del propio colectivo, tomando así el conflicto tintes positivos y enriquecedores que ayudan a una mejor convivencia y aporte de ideas sobre los aspectos de mejora que el trabajo requiere.

También la Ley General de Sanidad, en su artículo 21, habla de la protección de la salud integral de los trabajadores, haciendo clara alusión a la protección de las patologías de tipo psíquico. Igualmente, la Directiva Marco 89/391, a la que ya hemos aludido y que es la base de la Ley 31/1.995, en su artículo 2.d), e incluso la ya caduca OGSHT (art. 7.6) recogen el principio básico de adaptar el trabajo a la persona, teniendo en cuenta sus características físicas y psíquicas.

FACTORES PSICOSOCIALES. CONCEPTO Y COMPONENTES

Tradicionalmente, la preocupación preventiva ha estado basada en los aspectos técnicos y en los efectos para el individuo de naturaleza física, intentando establecer una relación directa entre las condiciones técnicas del trabajo y las lesiones de origen físico manifestadas en ese medio. Se le daba una preponderancia casi exclusiva al «factor técnico» (término muy utilizado en los comienzos de los andares preventivos), imputando el origen del accidente a los medios técnicos disponibles y condiciones defectuosas del medio de trabajo.

Después, la experiencia fue demostrando que los accidentes dependen no sólo de los riesgos directamente relacionados con el trabajo en sí mismo (instalaciones y medios técnicos) sino también de otros factores que guardan

relación con el individuo (factores físicos, fisiológicos y psicológicos). Hoy existe un interés creciente en considerar los aspectos motivacionales y actitudinales como de gran importancia para los resultados de la accidentabilidad, y esto como consecuencia de un conjunto de percepciones y experiencias del trabajador en su medio ambiente laboral. También hoy se reconoce, con apoyo de multitud de estudios

epidemiológicos, que la salud está relacionada con las vivencias en el medio laboral.

Ese reconocimiento es manifiesto, como hemos visto, en las normativas vigentes europeas, y más concretamente en las españolas, donde se recogen los aspectos relacionados con la organización del trabajo, condiciones de trabajo, relaciones sociales..., como factores influyentes en la salud

global del individuo, introduciéndose el concepto de los «factores psicosociales» en numerosa documentación técnica editada por el INSHT, órgano público cuya misión (especificada en la Ley 31/95) es analizar, estudiar, promocionar y apoyar las mejoras de las condiciones de seguridad y salud.

En esa documentación técnica editada se refiere a los factores psicosociales como «complejos y polifacéticos», relacionándolos con factores de las condiciones de trabajo, «como la realización de la tarea y la organización del trabajo y su interacción con las características individuales de las personas que trabajan», y, además «a la interacción entre las exigencias laborales y extralaborales». Indica también «la necesidad de analizar ciertos aspectos de la realidad laboral a partir de los puntos de vista de las ciencias de la Psicología y la Sociología mediante la aplicación de sus procedimientos y métodos, tanto para la evaluación de ciertas circunstancias laborales como para la intervención sobre ciertos aspectos conflictivos originados en el ámbito laboral».

Introduce en esos documentos una idea base para fomentar las acciones dirigidas a mejorar la salud, la de «adaptar el trabajo a la persona, teniendo en cuenta las limitaciones humanas y las diferencias individuales» y para ello va desarrollando una serie de conceptos que tienen relación con esa adaptación. así, relaciona conocimientos sobre el **estrés**, el **burnout** (agotamiento psíquico), y el **mobbing** (actuaciones hostiles), los factores de la tarea (carga de trabajo, contenido de la tarea, autonomía, automatización, ritmo de trabajo, ambigüedad y conflicto de rol, desarrollo profesional, falta de participación, carencias formativas, relaciones personales...), características de la persona (personalidad, necesidades, aspiraciones, expectativas, formación...), características de la empresa (tamaño, ubicación, imagen social, diseño del puesto de trabajo...), el apoyo social (afecto, comprensión, afirmación, ayuda...), satisfacción laboral (grado de bienestar experimentado con motivo de su trabajo), consecuencias fisiológicas (alteraciones intestinales, dolores de cabeza, tensión y dolor muscular, afecciones de piel, hipertensión, alteraciones del sueño, úlceras, vulnerabilidad a las infecciones, cardiopatías...), consecuencias psíquicas (trastornos emocionales, como inseguridad, ansiedad, depresión; alteraciones cognitivas, como alteraciones en la atención, la memoria y el pensamiento; alteraciones del comportamiento, como quejas, enfrentamientos, resigna-



La Comunidad Europea y particularmente España, como miembro integrante, han sido sensibles a estos aspectos del mundo laboral como factores de riesgo y así lo han recogido en sus diferentes normativas.



El estrés no puede estudiarse aislado de la percepción del propio sujeto, porque depende directamente de ella.

ción, absentismo, poca disposición, agresividad...), disfunciones en la vida laboral (resistencia a los cambios, conflictos, desmotivación, siniestralidad, baja calidad...).

Finalmente establece la necesidad de evaluar los factores psicosociales existentes en el trabajo, con objeto de realizar un diagnóstico de la situación, definiendo la existencia de los problemas y concretando los factores intervinientes, pudiendo de esta manera dar respuesta a las acciones preventivas y de control. Para dicha evaluación propone una serie de técnicas que pretenden recoger los datos sobre las condiciones de trabajo, que tienen como base los contactos directos o indirectos con los trabajadores, proponiendo como esenciales:

- La encuesta.
- La entrevista.
- La observación.

«El estrés no puede estudiarse aislado de la percepción del propio sujeto, porque depende directamente de ella»

- Las escalas.

Estas técnicas intentan analizar las diferentes percepciones, opiniones, actitudes y manifestaciones que los trabajadores tienen sobre la realidad de su medio ambiente laboral. La elección más adecuada de la técnica a utilizar irá en función de que intentemos recoger hechos, comportamientos, actitudes u opiniones, pero siempre será mejor utilizar una combinación de ellas para una obtención más válida y fiable de los datos, estando la entrevista como una técnica complementaria muy eficaz.

Hace mención de dos métodos muy conocidos por los prevenciónistas: el método LEST (Laboratoire d'Economie et Sociologie du Travail) y el método RNUR (Regie Nationale d'Usines Renault). Son métodos diseñados para el examen de las condiciones de trabajo que analizan las distintas variables que conforman las situaciones de trabajo, y des-

de esta perspectiva también analizan los factores de tipo psicosocial. Así, el LEST considera los factores de iniciativa, posición social, comunicación, cooperación e identificación con el puesto, y el RNUR considera esenciales los factores de autonomía, relaciones, repetitividad y contenido del trabajo.

Las técnicas anteriores (LEST y RNUR) son de valoración global de las condiciones de trabajo, por lo que se hace necesario recurrir a otras técnicas para la valoración y evaluación de problemas más concretos, pudiendo centrarse en la situación de trabajo (factores que desencadenan la aparición de estrés e insatisfacción) o en los problemas de salud, como efectos derivados de esas situaciones. Así se tienen técnicas como las de «evaluación de la satisfacción» y de «evaluación del estrés».

MÉTODOS DE EVALUACIÓN

El propio INSHT ha dispuesto métodos sencillos de evaluación como ayuda para valorar lo anteriormente tratado, disponiendo de:

Método de evaluación de los factores psicosociales

Es un método que persigue conocer la situación de una serie de factores (psicosociales) que están afectando a un colectivo concreto de la organización, por tanto no está concebido para trabajar con resultados individuales, sino para valorar a grupos de trabajo en situaciones relativamente homogéneas, pudiendo valorar la situación de ese grupo en el tiempo para observar los efectos de una determinada intervención o comparar la situación de diferentes grupos.

Los factores que contempla este método y los subfactores que los componen son:

a) Carga mental. Presiones de tiempo y retrasos, esfuerzos de atención, fatiga nerviosa, cantidad y complejidad de la información, dificultad de la tarea.

b) Autonomía temporal. Posibilidad de abandonar el puesto de trabajo, distribución de pausas, posibilidad de determinar el propio ritmo, variación del ritmo.

c) Contenido del trabajo. Capacidades utilizadas, repetitividad, importancia del trabajo, variedad del trabajo, trabajo rutinario, motivación por el trabajo, importancia del trabajo para otros.

d) Supervisión-participación. Tipo de supervisión, medios y grados de participación.

e) Definición de rol. Ambigüedad y conflictividad de rol.

f) Interés por el trabajo. Formas establecidas de promoción, formación, medios de información y estabilidad de empleo.

g) Relaciones personales: posibilidad de comunicarse en el trabajo, calidad de las relaciones y relaciones en el grupo.

En la actualidad existe un interés creciente en considerar los aspectos motivacionales y actitudinales como de gran importancia para los resultados de la accidentabilidad, y esto es la consecuencia de un conjunto de percepciones y experiencias del trabajador en su medio ambiente laboral.

Encuesta de evaluación de la satisfacción laboral

Trata de conocer qué conciencia tienen los trabajadores sobre si las condiciones de trabajo son buenas o malas, es decir, no trata de obtener una información objetiva sobre las condiciones de trabajo, sino de saber cómo son percibidas por los trabajadores.

El propio método indica que, aunque sencillo, siempre es conveniente que sea manejado o, al menos, dirigido por expertos en las áreas psicosociales para su mejor aplicación y evaluación. Indica asimismo que el

cuestionario, aunque admite la aplicación colectiva, conviene ser planteado, además, en entrevista individual para recoger una información más amplia y más matizada, al tiempo que coteja y aclara aspectos ya recogidos en la encuesta.

Los factores recogidos por este cuestionario son:

– Logros. Metas, resultados, deber cumplido.

– Reconocimientos. Elogios o censuras sobre su trabajo procedentes de jefes o compañeros.

– Trabajo mismo. Atrayente, creativo, desafiante, variado.

– Responsabilidad. Supervisión, responsabilidad del propio trabajo o de otros, importancia.

– Promoción. Cambios de nivel, posibilidad de ascenso, formación.

– Remuneración. Sueldo, primas, ventajas económicas.

– Dirección y relaciones humanas. Relaciones con los superiores, colegas e inferiores.

– Condiciones de trabajo. Ambiente físico (ruido, temperatura, iluminación), cantidad de trabajo, condiciones de seguridad.

Evaluación del estrés laboral

El cuestionario de valoración es el resultado de un estudio sobre el estrés, sus causas y prevención, realizado en 1994 por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, que vio la luz en 1995 en la Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas con el título *Estrés en el trabajo, causas, efectos y prevención. Guía para pequeñas y medianas empresas*. Recoge en esta publicación información sobre qué es el estrés, la vulnerabilidad frente a situaciones de estrés, los efectos sobre la salud, su valoración y prevención. Facilita para ello unos cuestionarios («listas de control» les llama) que intentan detectar posibles problemas de la situación de trabajo, indicando cómo se debe utilizar esta herramienta de valoración y señalando la conveniencia de un apoyo profesional en psicología para la administración de los cuestionarios, el proceso de datos y la interpretación de resultados.

Con posterioridad, y basándose en este estudio de la Fundación Europea, el INSHT, a través de sus documentos divulgativos, publica un documento con el título *Estrés laboral*, donde, además de introducir el concepto de estrés y las consecuencias del mismo a nivel personal y de empresa, pasa a su evaluación y prevención, basándose

se en aquellos cuestionarios recogidos en la publicación de la Fundación. Indica el INSHT aquí que en la evaluación del estrés laboral hay que tener en cuenta los estresores potenciales de la organización, determinadas características individuales que hacen percibir esas condiciones como amenazas a su seguridad, desarrollo laboral y bienestar físico o psíquico, y los efectos del estrés en la persona y en la organización. También señala, de una manera expresa, que «el estrés no puede estudiarse aislado de la percepción del propio sujeto, porque depende directamente de ella».

CONCLUSIÓN FINAL

El concepto «calidad de vida global» o «calidad de vida laboral», como valoración positiva de situaciones deseables en el entorno del individuo (laboral y extralaboral) está directamente relacionado con el concepto de «factores psicosociales», que hace referencia a determinadas condiciones del trabajo directamente relacionadas con la organización, la autonomía, el contenido, la participación, las relaciones, etc., que si están presentes en el medio laboral pueden distorsionar el concepto particular de bienestar y poder afectar a la salud del individuo y a la propia organización.

La Comunidad Europea, y particularmente España, como miembro integrante, han sido sensibles a estos aspectos del mundo laboral como factores de riesgo y así lo han recogido en sus diferentes normativas y divulgaciones de ayuda para reconocer y valorar estos aspectos del trabajo, que, aunque no tan evidentes y objetivables como los tradicionales relacionados con los factores técnicos, no por ello son menos reales, teniendo claramente efectos de mucha importancia para la salud y bienestar del individuo y para los resultados de la organización.

Aunque en el mundo laboral siempre ha existido cierta propensión a rehuir todo aquello que no sea directamente observable y valorado de una manera cuantitativa, en la actualidad no hay razón para seguir en esa postura; primero, porque una sociedad avanzada exige que el medio laboral no contenga elementos que afecten a la salud, entendida ésta en su concepto más amplio; segundo, porque la propia normativa exige que se tengan en cuenta estas valoraciones de índole psicosocial, y tercero, porque la propia autoridad laboral ha facilitado herramientas sencillas para poder llevar a cabo estas intervenciones.



Los métodos LEST y RNUR, están diseñados para el análisis de las condiciones de trabajo y de los factores de tipo psicosocial.

BIBLIOGRAFÍA

Psicosociología del trabajo. INSHT.
Introducción a la prevención de riesgos laborales de origen psicosocial. Documentos divulgativos del INSHT.
Psicología de la organización. A WEIRNET: Edit. Herder.
La ergonomía en la introducción de las nuevas tecnologías en la empresa.

J. JOSÉ CASTILLO: Edit. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
Estrés en el trabajo. Causas y prevención. Edit. Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo.
Estrés laboral. Documentos divulgativos del INSHT.
Psicología aplicada al trabajo. PAUL M. MUCHINSKY: Edit. Desclée de Browver.