



universidad
de león

TRABAJO FIN DE MÁSTER

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

(PSYCHOSOCIAL RISKS ASSESSMENT AT WORK)



Autor:

DAVID GARCÍA DE LAS HERAS

Tutora:

DRA. MARÍA CONSUELO MORÁN
ASTORGA

Máster en Gestión de Prevención de Riesgos Laborales

Facultad de Ciencias del Trabajo

Universidad de León

Curso 2013-2014

ÍNDICE

Resumen.....	4
ABSTRACT	4
PRIMERA PARTE: DESARROLLO TEÓRICO	5
1 El trabajo y la salud.....	5
1.1 Los riesgos laborales pueden hacer perder la salud. sus costes.....	6
2 Los estresores psicosociales	8
2.1 El estrés.....	8
2.1.1 El estrés laboral	10
2.2 Las causas del estrés laboral: los estresores psicosociales (o factores de riesgo).....	10
2.3 Clasificación de los estresores psicosociales	13
2.3.1 Los estresores del entorno objetivo.....	14
2.4 El afrontamiento de los problemas que causan estrés.....	21
2.4.1 Los recursos de afrontamiento.....	22
SEGUNDA PARTE: INVESTIGACIÓN EMPÍRICA.....	30
3 Objetivos.....	30
4 Participantes.....	30
5 Instrumentos de medida.....	31
6 Resultados.....	32
6.1 Análisis general de los cuestionarios.....	38
6.2 Análisis de frecuencia por sexo: masculino y femenino.....	39
6.3 Análisis sector sanidad y educación	40
6.4 Análisis sector administración	42
6.5 Análisis sector servicios.....	44
6.6 Análisis sector industria y construcción	46
6.7 Escala de importancia.....	48
6.8 Intervención: técnicas preventivas y de afrontamiento.....	52
6.9 Conclusiones	59
7 Referencias Bibliográficas.....	61
ANEXO I: Cuestionario de estresores psicosociales en el trabajo (Morán, C.).....	65

ÍNDICE FIGURAS

Figura 1: Esquema del estrés de Robert Hooke (Fuente propia).....	8
Figura 2: Datos obtenidos de los cuestionarios	32
Figura 3: Extracto de datos obtenidos en los cuestionarios.....	32
Figura 4: Datos de los cuestionarios transformados a una escala de 100.....	33
Figura 5: Extracto de datos de los cuestionarios en una escala de 100.	33
Figura 6: Nivel de riesgo de los ítems del cuestionario para los trabajadores evaluados.....	34
Figura 7: Extracto del nivel de riesgo de los ítems del cuestionario para los trabajadores evaluados.	35
Figura 8: Nivel de frecuencia de riesgo por grupos de riesgos para los trabajadores de todos los sectores evaluados.....	38
Figura 9: Nivel de riesgo por grupos para los trabajadores masculinos de todos los sectores	39
Figura 10: Nivel de riesgo por grupos para las trabajadoras femeninas de todos los sectores	39
Figura 11: Nivel de riesgo por grupos para los trabajadores del sector de la sanidad y la educación.....	40
Figura 12: Nivel de riesgo por grupos para los trabajadores masculinos del sector de la sanidad y la educación.....	41
Figura 13: Nivel de riesgo por grupos para las trabajadoras femeninas de todos los sectores del sector de la sanidad y la educación.....	41
Figura 14: Nivel de riesgo por grupos para los trabajadores del sector de la administración	42
Figura 15: Nivel de riesgo por grupos para los trabajadores masculinos del sector de la administración	43
Figura 16: Nivel de riesgo por grupos para las trabajadoras femeninas de todos los sectores del sector de la administración	43
Figura 17: Nivel de riesgo por grupos para los trabajadores del sector de los servicios.....	44
Figura 18: Nivel de riesgo por grupos para los trabajadores masculinos del sector servicios	45
Figura 19: Nivel de riesgo por grupos para las trabajadoras femeninas de todos los sectores del sector servicios.....	45
Figura 20 Nivel de riesgo por grupos para los trabajadores del sector de la industria y la construcción.....	46
Figura 21: Nivel de riesgo por grupos para los trabajadores masculinos del sector de la industria y la construcción.....	47
Figura 22: Nivel de riesgo por grupos para las trabajadoras femeninas de todos los sectores del sector de la industria y la construcción.....	47

ÍNDICE TABLAS

Tabla 1. Distribución de la muestra por sector y sexo.....	31
Tabla 2. Escala del nivel de riesgo en función de la frecuencia y de la intensidad.....	34
Tabla 3: Tabla de peso factorial de los ítems del cuestionario.....	49
Tabla 4: Ponderación de los ítems de los estresores del ambiente físico.....	50
Tabla 5: Ponderación de los ítems de los estresores individuales.....	50
Tabla 6: Ponderación de los ítems de los estresores grupales.....	51
Tabla 7: Ponderación de los ítems de los estresores organizacionales.....	52
Tabla 8: Ponderación de los ítems de los estresores extraorganizacionales.....	52
Tabla 9: Sugerencias de intervención para los estresores del ambiente físico.....	53
Tabla 10: Sugerencias de intervención para los estresores individuales.....	54
Tabla 11: Sugerencias de intervención para los estresores grupales.....	56
Tabla 12: Sugerencias de intervención para los estresores organizacionales.....	57
Tabla 13: Sugerencias de intervención para los estresores extraorganizacionales.....	58

RESUMEN

En este trabajo nos planteamos como objetivo principal avanzar en el estudio de un instrumento evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo que ofrezca una cuantificación de los mismos más adaptable a las demandas de dicha evaluación y hacerlo de manera que sirva para aplicar medidas correctoras que ayuden a minimizar o eliminar estos estresores. Es un estudio cuantitativo, método comparativo en condiciones ex post-facto. También posee un carácter descriptivo y aplicado. Se realiza con cuestionarios de autoobservación. Se hicieron análisis de frecuencias, de comparación, análisis factorial. Se utilizó un cuestionario de riesgos psicosociales para evaluar los riesgos existentes en los trabajadores evaluados. Participaron en el estudio 377 sujetos (55% mujeres) de diversos sectores: Sanidad y educación, administración, servicios e industria y construcción. Los resultados indican que los riesgos psicosociales están presentes en todos los sectores del trabajo, que los varones acusan más fuertemente que las mujeres los riesgos derivados de las relaciones sociales. Podemos concluir que los riesgos psicosociales son evaluables, se pueden detectar a través de cuestionarios, pero si queremos intervenir en ello esta evaluación es mejor que no sea anónima. También consideramos que se debe seguir investigando sobre todo en investigación aplicada para hallar pautas de intervención eficaces en la prevención y erradicación de los riesgos psicosociales.

ABSTRACT

In this work, the main objective was to advance in a measure of psychosocial risks at work for a quantification of them more adaptable to the demands of the assessment and make it so that it serves to implement corrective measures to help minimize or eliminate these stressors. It is a quantitative, comparative method ex post-facto conditions. It also has a descriptive and applied nature. It is done with questionnaires of self-observation. Frequency analysis, comparison, factorial analyzes were made. Psychosocial risk questionnaire was used to assess risks in workers assessed. Participated in the study 377 subjects (55% women) from various sectors: health and education, management, and construction services and industry. The results indicate that psychosocial risks are present in all sectors of labor, which accuse men more strongly than women the risks of social relations. We conclude that psychosocial risks are evaluated, they can be detected through questionnaires, but if we intervene in this assessment it is better than anonymous. We also believe that further research should be especially applied research to find patterns for effective intervention in the prevention and eradication of psychosocial risks.

Palabras clave: Riesgos psicosociales; instrumentos de medida; metodología cuantitativa; intervención en riesgos psicosociales.

Key Words: psychosocial risks; measuring instruments; quantitative methodology; intervention in psychosocial risks.

“Elige un trabajo que te guste y no tendrás que trabajar ni un día de tu vida”. Confucio.

PRIMERA PARTE: DESARROLLO TEÓRICO

1 EL TRABAJO Y LA SALUD

Podemos definir el trabajo como aquella actividad a través de la cual el ser humano, con su fuerza y su inteligencia, transforma la realidad con el objetivo de mejorar sus condiciones de vida o las de la sociedad. La ejecución de un trabajo implica el desarrollo de unas operaciones motoras y unas operaciones cognoscitivas.

El trabajo y la salud son y han sido dos aspectos estrechamente relacionados, de forma que un buen estado de salud permite desarrollar la actividad laboral y constituye la base para conseguir bienestar en el trabajo (Fernández-Montalvo y Garrido-Landivar, 1999). A su vez el trabajo nos permite desarrollar nuestras capacidades físicas e intelectuales, además constituye una fuente de ingresos. Pero el trabajo puede constituir una fuente de riesgos para la salud. Las estadísticas laborales existentes ponen de manifiesto el alto coste que el trabajo produce en la salud humana. Los accidentes mortales, los problemas de invalidez física, las enfermedades profesionales, el estrés y sus consecuencias físicas, psicológicas y sociales son los costes indirectos difícilmente cuantificables.

La promoción de la salud en el trabajo es actualmente un aspecto fundamental –no sólo por cuestiones económicas, es más barato promover conductas saludables en la empresa que amortizar los costes derivados de los accidentes y de la enfermedad-, también por razones sociales ya que en la sociedad actual se considera un derecho fundamental velar por el bienestar físico, psíquico y social de los ciudadanos, esto es, cuidar de su salud.

El bienestar laboral contribuye también a una mayor productividad en el sentido de que las personas saludables enferman menos y presentan menor conflictividad laboral.

Podemos considerar la salud laboral como un grado razonable de armonía entre las necesidades y las expectativas del trabajador y las exigencias y oportunidades que le brinda el entorno laboral. La patología laboral se puede definir como el conjunto de trastornos y enfermedades que se producen en una persona como consecuencia de las características del trabajo, tanto en lo que se refiere al ambiente como a los procedimientos y técnicas empleadas.

Desde este punto de vista, el riesgo laboral se puede definir como la probabilidad de sufrir algún daño como consecuencia de estar sometido a determinadas condiciones de trabajo. La política de prevención de la salud supone tener un amplio conocimiento de las necesidades humanas y crear un ambiente de trabajo saludable, a la vez adaptar el trabajo a las necesidades y capacidades de cada trabajador.

1.1 LOS RIESGOS LABORALES PUEDEN HACER PERDER LA SALUD. SUS COSTES

Entendemos por riesgo laboral aquellas condiciones del trabajo directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea que tienen la capacidad de afectar a la salud y al bienestar del trabajador y al desarrollo de su trabajo.

Además de los riesgos físicos, químicos o mecánicos, se pueden dar en las organizaciones de trabajo otro tipo de riesgos, los denominados psicosociales, que aparecen como riesgos emergentes en las nuevas condiciones de trabajo.

A diferencia de los anteriores que son más visibles y cuantificables, los riesgos psicosociales lleva más tiempo detectarlos por observadores externos, y en ocasiones puede estar comprometida incluso la objetividad del propio observador.

Estos riesgos psicosociales se definen de igual manera que los demás riesgos, aunque sus orígenes no son visibles ni cuantificables con medidas físicas, son intangibles y han de utilizarse otras técnicas e instrumentos para su detección y evaluación.

El sentido común señala que la falta de atención a los riesgos laborales necesariamente genera un impacto negativo sobre las propias empresas, sobre los trabajadores y sobre la sociedad en su conjunto. Sin embargo, resulta difícil convencer a los empresarios y a la Administración Pública de que la prevención de estos riesgos resulta rentable.

La situación actual está provocando una importante disminución de los presupuestos que las empresas dedican a la prevención de riesgos laborales en general, y psicosociales en particular, debido a esto, se está generando un aumento de percepción de inseguridad en los centros de trabajo.

Un método eficaz para lograrlo puede ser efectuando estimaciones económicas y presentando un panorama completo y realista de los costes totales que generan la presencia de estos riesgos, así como de los beneficios obtenidos con su prevención eficiente. Puede ser una herramienta para provocar la reacción de los empresarios, concienciándolos de que la inversión en prevención va a ser menor que los costes que van a soportar por tener a trabajadores sometidos a todos estos problemas.

Los costes que se derivan de no efectuar una prevención eficiente de los riesgos laborales son de gran magnitud. Tal carga se distribuiría de la siguiente manera:

- Las empresas asumen, entre otros, los costes derivados de la pérdida de jornadas de trabajo y de los posibles procedimientos judiciales con sentencia condenatoria en los que participen como parte acusada.
- La sociedad en su conjunto, todos los ciudadanos, soporta los costes derivados de la atención sanitaria a los trabajadores afectados, la carga que suponen las prestaciones por incapacidad transitoria o permanente como consecuencia de la declaración de las contingencias como comunes y la pérdida de productividad laboral que genera tales incapacidades. A esto habría que unir la valoración económica de los recursos

empleados por la Administración de Justicia en los litigios en materia de riesgos laborales.

- Las Mutuas, en caso de producirse el cambio de la contingencia a profesional por sentencia judicial, deben devolver a las arcas públicas el coste de la atención sanitaria prestada por el Sistema Nacional de Salud al trabajador y las prestaciones por incapacidad temporal o permanente indebidamente satisfechas por la Seguridad Social.
- Los trabajadores afectados sufren una merma considerable en su estado de salud y, en general, en su bienestar.

Un estudio realizado por la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo halló que entre el 50% y el 60% del total de días de trabajo perdidos, tienen algún tipo de relación con el estrés en el trabajo. Éste representa un enorme costo en términos de sufrimiento humano y económico ya que disminuye el rendimiento. En 2002, la Comisión Europea informó que el costo anual relacionado con el estrés en el trabajo en la Unión Europea fue de 20.000 millones de euros cada año; incluso en Estados Unidos ha llegado a los 150.000 millones de dólares (109.000 millones de euros aprox.).

2 LOS ESTRESORES PSICOSOCIALES

2.1 EL ESTRÉS

El término estrés fue introducido en el campo científico por el astrónomo y matemático inglés Robert Hooke (1635-1703) quien formuló la Ley Física de Resistencia de Materiales en los siguientes términos “Si se aplica una fuerza externa (carga), que no traspasa un cierto límite, a un cuerpo sólido se produce en él una deformidad (strain), que cuando cesa la fuerza, el cuerpo deformado recupera su posición primitiva en virtud de su resistencia (stress) y elasticidad”.



Figura 1: Esquema del estrés de Robert Hooke (Fuente propia)

Hans Selye (1907-1982), médico austriaco, retomó este término para referirse a una serie de síntomas, comunes a todas las enfermedades, pero no característicos de la propia enfermedad. El organismo ante cualquier tipo de agresión emite una respuesta estereotipada, constituida por una serie de reacciones como descarga de adrenalina, de corticoides, hipertensión, hiperglucemia, diuresis, taquicardia, hipertermia, etc., que Selye denominó con el término de Síndrome General de Adaptación por considerar que era un sobreesfuerzo para adaptarse al estresor y poderlo tener controlado y recluido.

El estímulo agresor puede ser de tipo físico, como un traumatismo, un agente tóxico o una infección, o psicológico, por ejemplo una emoción. Los organismos, según Selye, son capaces de combatir el estrés de la vida diaria, pero cuando un estresor se torna crítico, por su intensidad o por su persistencia, y cuando los mecanismos homeostáticos son insuficientes, se desencadena esa amplia gama de cambios corporales que constituyen el estrés.

En este mismo sentido la Organización Mundial de la Salud considera el estrés como el conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción.

Desde el punto de vista psicológico la primera conceptualización del estrés aparece de la mano de Richard Lazarus quien considera que el estrés surge como resultado de una relación entre la persona y su entorno, cuando éste es valorado como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar. Si bien es cierto que determinadas situaciones pueden llegar a causar estrés en la mayoría de las personas, existen diferencias individuales en grado y respuesta, según Lazarus y Folkman (1986).

Lazarus y Folkman (1986) consideran el estrés como la combinación de un estímulo ambiental sumado a la apreciación que de él tiene la persona, su vulnerabilidad y su capacidad de afrontarlo. Según su teoría, las personas enferman no sólo porque hayan tenido demasiadas experiencias estresantes, sino porque consideran estas experiencias como situaciones amenazantes o dañinas, porque son, en un momento dado, física o socialmente vulnerables o porque carecen de la capacidad de afrontar una situación estresante.

Para Lazarus (1975), el fenómeno central del estrés, la variable interviniente básica, es la amenaza. Para que exista verdadero estrés, se requiere que el sujeto perciba como amenazante algún suceso o elemento del medio ambiente. Ha de existir algún estímulo que significa amenaza para el sujeto. Es decir, el sujeto experimenta amenaza en un *proceso de anticipación*, proceso que le permite prever el futuro enfrentamiento con el estímulo que le parece nocivo. El proceso anticipatorio hace que los estímulos amenazantes presentes estén funcionando como *señales*.

Para que algo amenazante funcione como señal, previamente ha tenido que asociarse durante la *experiencia* del sujeto con el estímulo de referencia. La experiencia es condición indispensable para que funcionen los procesos cognitivos, aquéllos que hacen que lo percibido se ponga en relación con la experiencia anterior almacenada, mediante el proceso de memorización, lo que permitirá enjuiciar los acontecimientos presentes como amenazadores. La evaluación de una situación dada es todo un proceso cognitivo, incluso más que lo pueda ser la propia percepción de su significación.

Para Lazarus, la apreciación (*appraisal*) es un complejo proceso cognitivo mediante el cual el sujeto evalúa las señales de amenaza presentes en una situación dada. Por ello, experimentar amenaza es siempre un proceso *cognitivo*. La apreciación de un estímulo como amenazante depende de la experiencia anterior de cada individuo. La amenaza viene definida como un estado en el que un individuo anticipa un enfrentamiento con alguna condición dolorosa. A la experiencia personal de quien se siente amenazado, hay que añadir el *contexto* en que se produce la apreciación de la amenaza. El complejo proceso que es la apreciación de amenaza cuenta con dos clases de ANTECEDENTES:

- a. Los factores propios de la **configuración del estímulo** en una situación dada.
- b. Los factores propios de las **características psicológicas** del sujeto.

2.1.1 El estrés laboral

El modelo transaccional concibe el estrés laboral como un estado de tensión personal o displacer (O'Brien, 1998) que padece un individuo como consecuencia de realizar un tipo de trabajo o de estar inmerso en un determinado ambiente laboral.

Este sentimiento de tensión o displacer aparece cuando la persona es incapaz de adaptarse al ambiente y personas relacionadas con el entorno laboral. Esta situación provoca una alteración en el estado de la persona a la que su cuerpo reacciona provocando una respuesta. La naturaleza de esta respuesta dependerá de una combinación de elementos diferentes, incluyendo el ámbito de la demanda, las características personales y los recursos de superación de la persona, así como de las limitaciones de la persona a la hora de intentar dicha superación y el apoyo que recibe de los demás (Cox, 1987).

El estrés laboral se produce en organizaciones formales de trabajo y surge como consecuencia del desajuste que percibe una persona entre las demandas planteadas por el ambiente y los recursos de los que dispone para enfrentarse a ellas.

2.2 LAS CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL: LOS ESTRESORES PSICOSOCIALES (O FACTORES DE RIESGO)

En el puesto de trabajo se presentan diferentes situaciones que pueden afectar al trabajador en el día a día durante la jornada laboral. Desde las condiciones ambientales hasta las relaciones entre compañeros y encargados afectan de forma notable al trabajador debido al gran número de horas al día que pasa el trabajador realizando esta actividad.

Todos estos aspectos son importantes porque pueden afectar de forma negativa a la salud del trabajador, entendiendo por salud el concepto presentado por la OMS: La salud es el estado de completo bienestar físico, psíquico y social.

Para determinar cómo el trabajador se ve afectado por estas condiciones, a los cuales partir de ahora llamaremos estresores, es necesario realizar un estudio detallado de los estresores o factores que pueden aparecer en un entorno de trabajo y el efecto perjudicial que puede llegar a ocasionar al trabajador.

Existen métodos o guías técnicas que nos permiten llevar a cabo una primera aproximación en el estudio de los estresores en el entorno laboral, algunos de estos se nombran a continuación:

- El Factsheet 31 de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo - EU-OSHA- (2002) presenta un sencillo cuestionario destinado a averiguar si existe un problema de estrés laboral en el lugar de trabajo. Son preguntas ordenadas en dimensiones de estudio clásicas de este ámbito como exigencias/demandas, control, apoyo, etc. Téngase en cuenta que no se trata de un instrumento validado o baremado, sino de una sencilla recopilación de preguntas.

- La publicación “Risk assessment essentials” de la EU-OSHA (2007) contiene también algunos interesantes listados para la comprobación de la existencia de ciertos peligros en los lugares de trabajo.
- Publicación de la EU-OSHA es la de Cox, Griffiths y Rial-González (2005). Contempla 10 categorías de riesgos de origen psicosocial, clasificándolas según su relación con el contexto o con el contenido del trabajo.
- Campaña europea de inspección “Psychosocial Risk Assessments”, ejecutada en este año 2012 por el Comité de Altos Responsables de la Inspección de Trabajo (CARIT) -Committee of Senior Labour Inspectors (SLIC)- (disponibles en <http://www.av.se/SLIC2012/spanish.aspx>).
- Publicación “Guía de Actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre Riesgos Psicosociales” de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (ITSS) (2012), guía realizada siguiendo las pautas marcadas por la campaña europea anteriormente citada, también contiene información interesante al respecto.

En cambio, actualmente existe un reducido número de autores que profundicen en los factores que producen estrés.

Una clasificación interesante es la propuesta por Brannon y Feist (2001). Estos autores se basan en la conceptualización del estrés como estímulo conduciéndoles a indagar sobre los factores que producen estrés (o estresores) proponiendo la siguiente clasificación de esas fuentes de estrés:

El ambiente como estresor

Se entenderá por ambiente estresante aquel que perjudica de manera directa o indirecta a la persona que se encuentra dentro de su ámbito. Algunos de los ambientes que producen este malestar son el ruido, las aglomeraciones, la contaminación, la inseguridad, el frío, el calor, la humedad, etc...

Todos estos factores provocarán una respuesta en la persona afectada que desarrollara un afrontamiento con mayor o menor efectividad en función del factor y de la capacidad de respuesta. En muchos casos existen métodos para minimizar el factor o los efectos de éste.

A continuación se trata con más detalle algunos de los factores ambientales antes definidos:

❖ *La aglomeración*

Stokols (1972) definió la aglomeración como una condición psicológica que se produce gracias a la percepción que tiene la persona de un entorno densamente poblado en el que se encuentra confinada.

Diversos estudios de campo sobre la aglomeración han indicado que la aglomeración tiende a aumentar la agresividad, reducir el rendimiento en tareas complejas, fomenta la disminución de las relaciones interpersonales e

incrementa los niveles de criminalidad (Sundstorm, 1978); así como el sentimiento de estrés (Fuller, Edwards, Vorakitphokatorn y Sermsri, 1996).

❖ *La contaminación ambiental*

La contaminación ambiental afecta directamente a la salud de las personas, pero puede generar estrés indirectamente. La exposición a sustancias contaminantes provoca un estado de inseguridad de la persona, la cual en la mayoría de los casos no dispone de los medios para solventar la situación generando un estrés perjudicial sobre la persona.

Otra situación que provoca estrés en la persona es la manipulación de sustancias químicas con gran capacidad de contaminación.

❖ *El ruido*

El ruido se considera un tipo de contaminación (acústica), ya que resulta nocivo, tratándose de un estímulo no deseado que invade el entorno de una persona.

Un estudio realizado en niños demostró que vivir en un área expuesta a un elevado nivel de ruido producía el aumento de respuestas psicológicas relacionadas con un estrés crónico además de una disminución de su capacidad para realizar una tarea cognitiva exigente (Evans, Hygge y Bullinger, 1995)

❖ *Presión urbana*

Eric Graig (1993) utilizó el término presión urbana para referirse a los estresores medioambientales múltiples que afectan a la vida cotidiana en la ciudad. Los conflictos interpersonales y el temor a la violencia son factores que se suman a la experiencia del estrés.

Los estresores de la ocupación

Las investigaciones indican que la falta de control resulta más estresante que la carga que supone la toma de decisiones. Los trabajos de niveles inferiores suelen ser más estresantes que los cargos ejecutivos (Smith, Colligan, Horning y Hurrell, 1978).

Diversos estudios han confirmado que la combinación entre una exigencia elevada y un alto nivel de control produce estrés laboral, a la vez que está relacionado con enfermedades cardiovasculares.

Cuanto mayor ha sido la capacidad de decisión de las personas en la realización de sus trabajos, menor ha resultado su grado de mortalidad por enfermedades coronarias (Alterman, Shekelle, Vernon y Burau, 1994).

Las relaciones personales maliciosas

En 1979 ya se estudiaron las relaciones personales como fuente de estrés, Berkman y Sime descubrieron que las personas con poca relación con otros individuos presentaba un mayor nivel de estrés. Más tarde, Hobfoll y Vaux (1993) apoyaron esta investigación.

El estrés se agrava en determinados casos, por ejemplo si existe un conflicto entre las exigencias del trabajo y la vida familiar.

Los estresores propios como los problemas de sueño

El sueño y el estrés se influyen mutuamente: el estrés es una causa habitual de los problemas de sueño, a la vez que las dificultades para dormir son una fuente de estrés para muchas personas.

El problema más habitual relacionado con el insomnio, que consiste en la incapacidad para conciliar el sueño o de permanecer dormido. Este problema puede tener consecuencias importantes dado que la privación del sueño se asocia con una serie de problemas conductuales y de salud.

El número de personas con problemas de sueño es importante, un estudio realizado por Hellmich (1995) reveló que entre el 30-50% de la población sufre este problema.

Muchos trabajos requieren cambios de turno que provocan alteraciones importantes en algunos trabajadores, este aspecto es importante tenerlo en cuenta como factor del estrés. Diversos estudios han revelado cómo la falta de sueño reduce la capacidad de las personas de realizar tareas físicas, disminuye la atención y la concentración (Dinges, Pack y Cols, 1997).

Otras causas de alteración del sueño provocado por el trabajo pueden ser, la realización de largos viajes, alargar la jornada durante el fin de semana.

Incluso existen investigaciones tempranas que aprecian una disminución de la respuesta inmunológica (Leproult y Caupinschi, 1997).

Como conclusión podemos determinar que los factores que trata el autor son de diverso origen y será muy importante tener en cuenta el control personal a la hora de determinar si existe estrés laboral.

2.3 CLASIFICACIÓN DE LOS ESTRESORES PSICOSOCIALES

Existe otra clasificación en la que se estudian en profundidad cómo afectan al trabajador los diferentes estresores que pueden aparecer en el entorno laboral. Esta es la clasificación propuesta en el libro “Estrés, burnout y mobbing: recursos y estrategias de afrontamiento” (Morán, 2009).

Como base para la clasificación de los estresores se toma el modelo de interacción persona-ambiente en el cual se diferencian por un lado las características personales y patrones de

afrontamiento del individuo (entorno subjetivo), y por otro, en el entorno laboral en el que está inmerso el individuo (entorno objetivo).

2.3.1 Los estresores del entorno objetivo

Son aquellos estresores que se pueden percibir desde fuera de la organización y tienen una gran influencia sobre experiencias de estrés y en sus consecuencias (Peiró, 2000).

Debido a las numerosas situaciones que pueden influir en la creación de experiencias de estrés, Matteson e Ivancevich (1985) hicieron una clasificación en cinco grandes grupos: estresores del ambiente físico, estresores individuales, estresores grupales, estresores organizacionales y estresores extraorganizacionales.

○ Estresores del ambiente físico

Se pueden definir como los excesos, carencias y alteraciones que presentan ciertas condiciones físicas del trabajo y que pueden resultar molestas o desagradables, modificando la situación de equilibrio en la que se encuentra el trabajador. Se pueden distinguir:

- **Arquitectura de los lugares de trabajo:** el lugar de trabajo debería de ser construido teniendo en cuenta el emplazamiento, las dimensiones, la distancia social y evitar locales ciegos y sótanos. Por ejemplo, un trabajador que debe recorrer grandes distancias para llegar a su trabajo, que se encuentra afinado en el puesto de trabajo junto a objetos ajenos a su actividad o sin posibilidad de colocar adecuadamente sus cosas, que se le obliga a permanecer en un puesto sin posibilidad de tener ningún tipo de contacto con otras personas o que se encuentra en un lugar sin contacto con el ambiente exterior; se le provocará un sentimiento de mala vivencia por una mala gestión del tiempo de vida, mayores costes económicos, menores posibilidades de ocio y descanso y mayor número de factores estresantes.
- **Ruido:** se trata de un contaminante ambiental con importantes efectos perjudiciales sobre la salud como son la sordera, alteraciones del sueño y del descanso, disminución del rendimiento y fatiga (Martí-Mercadal y Desoille, 1986). Es cierto que el ruido no afecta de igual forma a todas las personas, pero si se puede asegurar que todas las personas tenemos un umbral de ruido a partir del cual nos afecta. Debido a esto para determinar el efecto del ruido sobre el trabajador no se realizan mediciones de ruido sino que en este caso lo que nos importa es si ese ruido es molesto o no para su trabajo; esto no exime de cumplir los niveles de ruido límite marcados por la legislación vigente (R.D. 286/2006).

El excesivo ruido en el puesto de trabajo puede provocar continuas interrupciones con la consiguiente pérdida de concentración y disminución del rendimiento del trabajador.

- **Iluminación:** una adecuada iluminación es imprescindible para la realización de las tareas de forma adecuada. Es importante tener en cuenta esta característica puesto que a pesar de realizarse mediciones y cálculos de iluminación en los lugares de trabajo la colocación del trabajador en el puesto o las tareas que realice pueden requerir una mayor iluminación. Si ésta no es adecuada, el trabajador no podrá realizar su trabajo de forma correcta y eficiente provocándole pérdida de agudeza visual, fatiga, tensión, frustración (Poulton, 1978).
 - **Temperatura:** los efectos psicológicos en el trabajador provocados por temperaturas extremas pueden poner en riesgo la salud y la integridad de un trabajador durante la realización de sus actividades. La existencia de una temperatura demasiado alta o baja provoca un efecto de aclimatación del cuerpo con una disminución de las capacidades del trabajador (Peiró, 2000).
 - **Aireación e higiene de los lugares de trabajo:** es imprescindible una aireación o ventilación adecuada en el lugar de trabajo que permita al cuerpo obtener suficiente oxígeno para realizar las funciones vitales y funcionales durante el trabajo. Cuando existe una falta de limpieza, ventilación o existen condiciones sanitarias nocivas se produce insatisfacción, irritación y frustración (Herzberg, 1959)
 - **Vibración:** Las vibraciones son una forma de energía en forma de onda que produce daños en la espina dorsal y alteraciones en el funcionamiento neurológico (Osborne, 1983).
- **Estresores individuales**

Está asociado a las tareas y el rol que desempeña el trabajador dentro de la empresa:

- **Conflicto de rol:** La situación de conflicto de rol puede originarse de diversas formas. Se entiende que una persona sufrirá un conflicto de roles si percibe que una o más personas o grupos de la organización, con quienes está vinculada (dentro de un sistema de roles), tienen expectativas divergentes sobre qué ha de hacer y/o cómo ha de actuar, que son incompatibles o incongruentes entre sí o bien con la realización del trabajo.

También puede producirse una situación en la que la persona se enfrenta a un conflicto de rol, cuando percibe que el rol que debe desempeñar comprende actividades y conductas que no quiere realizar, bien porque considere que no se ajustan a lo que entiende que es su rol, bien porque las considere inútiles y sin contenido, o bien porque vayan en contra de su sistema de creencias y valores. En general, las personas buscan desempeñar roles congruentes con su sistema de creencias y valores. Cuando no se consigue, pueden surgir conflictos personales y situaciones que son vividas como fuente de gran tensión para la persona, la cual las soporta con un gran coste emocional, por

tener que pasar por encima de su sistema de valores, ya que el cambio de trabajo no resulta sencillo dada la situación del mercado laboral.

Otro origen de conflicto de rol, se encuentra en las demandas y expectativas de conducta que se esperan de una misma persona, en los roles distintos que debe o quiere compatibilizar en su vida (por ejemplo, en el ámbito familiar y en el ámbito laboral).

Esta situación puede crear en el trabajador ansiedad, depresión, fatiga, obesidad, así como baja autoestima (Peiró, 2000).

Ambigüedad de rol: La persona con ambigüedad de rol vive en la incertidumbre, no sabe qué se espera de ella, es decir, no tiene configurado con claridad cuál es su rol en la empresa. La ambigüedad de rol se refiere a la situación que vive la persona cuando no tiene suficientes puntos de referencia para desempeñar su labor o bien éstos no son adecuados. En definitiva, dispone de una información inadecuada para hacerse una idea clara del rol que se le asigna, bien por ser incompleta, bien por ser interpretable de varias maneras, o bien por ser muy cambiante. Tal información debería tratar sobre el propósito u objetivos de su trabajo, su autoridad y sus responsabilidades, su estilo de relación y comunicación con los demás, etc.

Como consecuencia el trabajador se encuentra en un estado de incertidumbre y provoca en éste ansiedad, agotamiento, fatiga y resentimiento (Peiró, 2000).

Sobrecarga de trabajo: Puede ser cuantitativa, cuando la carga de trabajo es excesiva en cantidad; o puede ser cualitativa cuando la carga de trabajo es excesiva pero por ser excesivamente compleja para el trabajador.

Puede provocar ansiedad y disminución de la satisfacción laboral (Karasek, 1996).

- **Carga cuantitativa:** Se entiende por sobrecarga cuantitativa el exceso de actividades a realizar en un determinado periodo de tiempo (trabajos a ritmo prefijado, trabajos controlados por la máquina, trabajos en cadena, destajos y trabajos sistematizados de oficina).
 - **Carga cualitativa:** La sobrecarga cualitativa hace referencia a las excesivas demandas en relación con las competencias, conocimientos y habilidades del trabajador, supera las capacidades del operador (promociones inadecuadas y cambios tecnológicos u organizativos).
- ***Infracarga de trabajo:*** Puede ser cuantitativa, cuando la carga de trabajo es insuficiente en cantidad; o puede ser cualitativa cuando la carga de trabajo es excesiva pero por ser demasiado simple para la cualificación del trabajador.

- Carga cuantitativa: La infracarga cuantitativa se da por la asignación de pocas tareas durante el día o en puestos de vigilancia y control con actividad esporádica (más frecuente en trabajos nocturnos, exceso de aburrimiento o monotonía).
 - Carga cualitativa: La infracarga cualitativa se da por la asignación de tareas muy simples, rutinarias y aburridas en relación a las habilidades y destrezas del trabajador, no puede el operador aplicar las capacidades que posee (tareas automatizadas en exceso e informatizadas, insatisfacción y simplicidad también son fuente de estrés).
- ***Inseguridad en el trabajo***: La constante inseguridad en el puesto de trabajo puede provocar diversas consecuencias negativas como las siguientes: menor satisfacción laboral y compromiso con la organización, y mayor nivel de deterioro del bienestar psicológico, quejas psicofísicas y respuestas emocionales negativas (nerviosismo, miedos, angustia, tristeza, etc.). Cuando un operador no tiene seguridad en su puesto de trabajo está más predispuesto a aceptar sobrecarga de trabajo, condiciones del ambiente físico menos adecuadas, mayor ambigüedad de rol, etc., que a su vez son estresores que tienen un efecto acumulativo.

Las consecuencias más significativas para la salud son úlceras, alopecia y colitis (Peiró, 2000).

- ***La promoción, el desarrollo y el cambio de carrera profesional***: Pueden darse dos casos:
- Promoción: una falta de promoción será estresante en la medida que no se ajuste a las expectativas de la persona, y la claridad de las normas de la organización para la promoción. También puede darse que el operador perciba que pese a hacerlo todo correctamente nadie le recompensa. En el exceso de promoción como vimos en la sobrecarga cualitativa el problema está en la falta de adaptación a la nueva responsabilidad y el deterioro personal y del entorno consecuente. Además hemos de valorar que uno no promociona cuando quiere o considera que está preparado sino cuando el jefe o la organización lo consideren, con lo que añadimos la incertidumbre y la frustración como fuentes de estrés.
 - Cambio de puesto de trabajo, de nivel jerárquico, de organización o el paso del empleo al desempleo o viceversa: un mismo operador puede reciclarse, profesionalmente hablando, varias veces durante su desarrollo profesional. Las transiciones de carrera y/o reciclajes profesionales tienen costes para las personas, sus familias y las organizaciones en que trabajan. El grado en que una transición resulta

estresante depende de su magnitud y de la forma de hacerla (p.e.: no es lo mismo planificar un cambio de departamento a seis meses vista, que decir que en dos días empiezas en el otro departamento).

Estas situaciones pueden provocar un bajo nivel de moral, insatisfacción y problemas psiquiátricos (Peiró, 2000).

○ **Estresores grupales**

Una de sus características principales es que son producidas por personas, pueden ser a nivel individual o en grupo y pueden ser superiores o subordinados en la jerarquía laboral o los propios compañeros. Pueden ser fuente de estrés la falta de cohesión en el grupo, las presiones del grupo, el inadecuado clima grupal y el conflicto inter e intra grupos.

- *Las relaciones con los supervisores*: el superior inmediato, para muchos trabajadores, suele ser una fuente de recompensas o de sanciones. Por ello las relaciones con éste pueden ser de bienestar, o por el contrario, de estrés y de tensión. Debido al poder del que dispone el supervisor en el puesto de trabajo, se produce estrés en el trabajador cuando la supervisión es muy estrecha o muy mala o cuando hay un trato desconsiderado e injusto.
- *Las relaciones con los compañeros*: un entorno laboral en el que existe una mala relación entre los trabajadores crean un clima de tensión y malestar que provoca una disminución de la productividad y de la cooperación.

La rivalidad entre compañeros por conseguir condiciones o situaciones más ventajosas, la falta de apoyo emocional en situaciones difíciles e incluso la falta de relaciones entre iguales, en especial en los niveles más altos de la organización (por ejemplo la "soledad del directivo"), son fuentes de estrés.

- *Las relaciones con los subordinados*: tener la responsabilidad del trabajo de otras personas es uno de los factores estresantes, en especial, si se pretende combinar al mismo tiempo un estilo de dirección centrado en los resultados con otro que tenga niveles adecuados de consideración hacia las personas. Donaldson y Gowler (1975) han señalado una serie de aspectos que producen estrés entre los directivos que adoptan un estilo participativo de dirección. Mencionan entre ellos el desajuste entre el poder formal y el poder real, los temores de erosión de su autoridad, el conflicto entre la exigencia de una mayor productividad y una dirección respetuosa e incluso el rechazo de los individuos a participar.
- *El mobbing*: se produce cuando uno a varios trabajadores provocan sobre un determinado trabajador una situación de hostilidad con el fin de que abandone la organización.

Lorenz (1991) lo definió como “el ataque de una coalición de los miembros más débiles de una misma especie contra otro individuo más fuerte que ellos”.

Para que pueda denominarse comportamiento de mobbing se tiene que dar, según Leymann (1996a), estas tres condiciones:

- Que los actos se consideren como hostiles
- Que se repitan frecuentemente (al menos una vez a la semana)
- Que se prolonguen durante un cierto periodo de tiempo (por lo menos seis o más meses).

Las consecuencias del mobbing se reflejan rápidamente dando lugar a la aparición de síntomas físicos y psicosomáticos.

El mobbing es un estresor “especial” puesto que no aparece como consecuencia de los aspectos relacionados con el puesto de trabajo o de la organización del trabajo, sino que implica relaciones interpersonales consideradas negativas y perjudiciales en el contexto de trabajo (Zapf, Knorz y Kulla, 1996; Leymann 1996b).

○ **Estresores organizacionales**

Son los estresores generados por la estructura de la organización:

- *Las políticas de la empresa*: la equidad en las retribuciones, los permisos de ausencia laboral, la flexibilidad de horarios, los incentivos y una adecuada valoración del trabajo desempeñado crea una situación de satisfacción en el trabajador.
- *Cambios organizacionales*: el cambio o los cambios en las organizaciones tienen fuertes repercusiones psicológicas y psicosociales, con lo que fácilmente afectan al bienestar de los operadores. Para algunos los cambios exigen un esfuerzo muy importante por lo que aparecerán tensiones y problemas. Por ello se debe prestar especial atención a los aspectos vinculados como son las posibilidades de desarrollo profesional, la satisfacción de las necesidades sociales y el estrés o emociones consecuencia del cambio.

En el aspecto emocional es lógico que siempre que se efectúa un cambio aparece la incertidumbre sobre el presente y el futuro del puesto de trabajo y de la organización, y hemos de recordar que la incertidumbre es un fuerte estresor per sé. Generalmente cuanta menor categoría en el organigrama mayor incertidumbre puesto que a los directivos el cambio les añade una motivación positiva de desarrollo que no es percibida por los operadores de menor rango.

Cuando la organización requiere una importante remodelación o cambio es necesario realizarlo de una forma progresiva y siempre mostrando el apoyo y la ayuda que el trabajador requiera.

- La estructura organizacional: existen estudios en los que se ha concluido que una excesiva jerarquización vertical provoca relaciones negativas entre los trabajadores (Peiró, 2000), también se ha concluido que una excesiva horizontalidad crea una sensación de falta de autoridad clara.
- El clima organizacional: El Clima Laboral es básicamente la descripción del ambiente y entorno de trabajo realizado por quienes están participando directamente en él. Según Rousseau (1988): “el clima laboral se asocia a la percepción de la práctica organizativa comunicada por las personas que trabajan en un lugar”.

Diversas características del clima organizacional han mostrado relaciones significativas con experiencias de estrés laboral y con las consecuencias negativas sobre la salud y el bienestar psicológico. Margolis et al. (1974) han señalado que la falta de participación era el predictor más consistente de la tensión y el estrés relacionado con el trabajo.

Los climas estresores fueron descritos por Repetti (1987) y se caracterizaban por:

- Limitada participación en la toma de decisiones.
- Uso del castigo y la retroinformación negativa (sanciones y amenazas).
- Evitación de conflictos o confrontación abierta (no resolución de los problemas).
- Existencia de modelos no cooperativos de relaciones tanto dentro de los grupos de trabajo como con los líderes.

La falta de participación de los trabajadores en la empresa provoca una disminución de la motivación, baja autoestima, absentismo y deseos de abandonar el puesto de trabajo.

- **Estresores extraorganizacionales**

Este tipo de estresores se definen como aquellos estresores que no tienen origen laboral pero que su efecto provoca alteraciones en el individuo que influyen en la realización de las tareas en su puesto de trabajo.

Algunos de estos estresores son la familia, la pareja, los amigos, la situación económica, etc.

Entorno subjetivo

Existen determinadas circunstancias sociodemográficas que afectan al estrés del trabajador directamente, estas variables pueden ser temporales, sociales o geográficas. Algunas de ellas son las siguientes:

- *La edad*: una persona sometida a estrés provoca en esta un desgaste y deterioro de su salud física y mental creando una apreciable diferencia entre la edad verdadera y la edad fisiológica. Por lo tanto una de las relaciones entre estrés y edad es la de que el estrés afecta a la edad fisiológica (Matteson e Ivancevich, 1985). Como conclusión, un ambiente estresante provoca una aceleración en el proceso de envejecimiento.
- *La formación*: El nivel de educación puede ser una variable moderadora del estrés. Las personas formadas generalmente están más preparadas para las situaciones laborales a las que se enfrentarán y dispondrán de más recursos aprendidos que las personas con menor formación.
- *Ocupación*: cuando existe un ajuste ocupacional, cuando hay correspondencia entre habilidades, conocimientos y objetivos del individuo con los requisitos y oportunidades de la ocupación elegida, cuando esta correspondencia es maximizada, el potencial de estrés de la ocupación será menor que cuando hay poca correspondencia (Matteson e Ivancevich, 1985).
- *Género*: en los últimos años se aprecia un claro aumento de mujeres con problemas cardiacos que se asocian a un incremento de las mujeres en puestos de gran responsabilidad de las empresas.

2.4 EL AFRONTAMIENTO DE LOS PROBLEMAS QUE CAUSAN ESTRÉS

El afrontamiento se puede definir como los esfuerzos cognitivos y conductuales que se desarrollan para manejar las demandas específicas, externas y/o internas, que son valoradas como situaciones que exceden o desbordan los recursos de una persona.

Cuando una persona valora o aprecia una situación como dañina, amenazante o de desafío, elabora inmediatamente una respuesta de potencial de afrontamiento (Lazarus y Folkman, 1986).

Una persona estará sometida a estrés siempre que exista un estímulo negativo que actúe sobre el individuo y además, la persona lo considere como una amenaza. Debido a esto una persona puede estar más expuesta al estrés cuando se encuentre en momentos de debilidad por problemas de salud, inestabilidad familiar y/o laboral, etc...

El afrontamiento no es automático, es un patrón de respuesta susceptible de ser aprendido frente a las situaciones problemáticas. Otro aspecto importante es que el afrontamiento requiere un esfuerzo, en función de la persona y del estresor puede ser consciente o

inconsciente, pero siempre requerirá un esfuerzo. Este esfuerzo puede tener dos finalidades, en principio se tratará de manejar la situación volver al estado de reposo y, si no es posible, se derivará el esfuerzo hacia conseguir adaptarse a la nueva situación.

Es importante distinguir dos términos que son fruto de la reacción del individuo a un estresor específico situaciones de estrés, son los modos o estrategias de afrontamiento y los recursos.

Los modos o estrategias de afrontamiento se refieren a conductas que tienen lugar tras la aparición del estresor o en respuesta a estresores crónicos. En cambio los recursos de afrontamiento actúan como posibilidades de reacción, de conducta, que el sujeto pone o no en funcionamiento, y que actúan como un factor amortiguador para el sujeto (Wheaton, 1983).

Los recursos están constituidos por todos aquellos medios materiales, como dinero, seguro médico, etc... y no materiales como características de personalidad, optimismo, amistades importantes, etc... que se pueden dividir en recursos internos y recursos externos.

2.4.1 Los recursos de afrontamiento

Los recursos de que dispone una persona están formados por variables de personalidad y variables ambientales, las cuales ayudan en el proceso de afrontamiento. Por ello, pueden clasificar los recursos en personales o internos (capacidad propia, autoconcepto, autoeficacia y otras características de la personalidad) y recursos sociales o externos (bienes propios materiales o apoyos sociales) (Jerusalem y Schwarzer, 1989).

Las personas con más recursos padecen menos estrés, con menos frecuencia y pueden recuperarse más rápidamente, además utilizarán las estrategias de afrontamiento más eficaces (Zeider y Hammer, 1990).

2.4.1.1 Recursos personales (internos)

A continuación se detallan algunos de los recursos personales o internos y sus características:

Los recursos internos, también llamados recursos personales, son las características de la personalidad que pueden ayudar a incrementar el potencial del individuo para abordar de manera efectiva el estrés.

Se pueden distinguir cinco factores de la personalidad que están directamente relacionadas con dicho afrontamiento: neuroticismo, extraversión, amabilidad, apertura y responsabilidad. Asimismo el autoconcepto, la autoestima, las creencias sobre el lugar de control y la indefensión aprendida y la autoeficacia son variables implicadas en el afrontamiento.

Según Lazarus y Folkman (1986) no basta con que el individuo carezca o posea pocos recursos para afrontar el estrés, sino que debe existir una relación entre la importancia de las consecuencias para el individuo y los recursos que tenga para evitar tales consecuencias.

Así los individuos con pocos recursos son más vulnerables al estrés (Kessler, 1997), y por lo tanto van a padecer más enfermedades relacionadas con el mismo que aquellas personas que dispongan de buenos recursos de afrontamiento.

LA PERSONALIDAD

McCrae y Costa (1990) definen la personalidad como un sistema definido de rasgos que influyen en el funcionamiento psicológico de los individuos, distinguiendo cinco grandes rasgos de la misma: neuroticismo, extraversión, apertura a la experiencia, amabilidad y responsabilidad, factores muy aceptados, ya que aparecen en numerosas investigaciones de la personalidad

NEUROTICISMO

Es la tendencia a experimentar sentimientos negativos (miedo, melancolía, vergüenza, ira, culpabilidad y repugnancia) y quienes tienen un nivel alto se enfrentan peor al estrés que las personas emocionalmente estables. Este rasgo de la personalidad está formado por una serie de facetas como:

- La ansiedad: personas aprensivas, nerviosas, tensas, preocupadas en exceso y con miedos y temores.
- Hostilidad: personas irritables, frustradas, con rencor y enfados.
- Depresión: personas que experimentan sentimientos de culpa, melancolía, desesperanza y soledad.
- Ansiedad social: personas que se sienten incómodas con los demás, vergüenza, miedo al ridículo y sentimientos de inferioridad.
- Impulsividad: dificultad para controlar sus impulsos y sus necesidades.
- Vulnerabilidad: personas que son incapaces de luchar contra el estrés, que cuando se enfrentan a las dificultades se vuelven muy dependientes, indefensos e incluso sienten pánico.

El neuroticismo alto se asocia sobre todo con la sensación de cansancio emocional (Ramos, Manga y Morán, 2005), que es cuando el individuo se siente agotado cuando en su puesto de trabajo ha de realizar tareas relacionadas con atención a los demás y con la despersonalización, que es cuando hay falta de sentimiento y escasa respuesta hacia los que reciben el servicio o se da hacia estos un trato desconsiderado y abusivo.

EXTRAVERSIÓN

Es la dimensión de la sociabilidad, por lo que a los extravertidos son asertivos, activos, habladores, de carácter alegre, animosos enérgicos y optimistas y a los que les gusta estar con gente, por lo que les gusta participar en grupos y reuniones. Sin embargo, la introversión se considera como la falta de extroversión, no lo contrario a ella.

APERTURA A LA EXPERIENCIA

Las personas abiertas están interesadas tanto en el mundo exterior como en el interior y sus vidas están enriquecidas con la experiencia. Desean tomar en consideración nuevas ideas y valores no convencionales y experimentan tanto las emociones positivas como las negativas de manera más profunda que los sujetos que se cierran. Según Goldberg (1992), este factor está relacionado con la inteligencia, pero algunas personas inteligentes son tradicionalistas, y en cambio otras con poca capacidad intelectual son más abiertas a nuevas ideas.

Los sujetos abiertos tienden a cuestionar la autoridad y están dispuestos a aceptar nuevas ideas éticas, sociales y políticas, lo cual no significa que no tengan principios. Aquellos que son poco abiertos a la experiencia suelen ser convencionales, tanto en su comportamiento como en su apariencia y sus respuestas emocionales son apagadas, no siendo autoritarios ni mostrando intolerancia hostil. Estas son características más propias de personas poco amables.

AMABILIDAD

La persona amable es altruista, está dispuesta a ayudar a los demás, son confiadas, francas, tienen actitud conciliadora (condescendientes con los demás, no son agresivos, ni competitivos sino cooperativos y están dispuestos a olvidar y perdonar), son modestos y sensibles a las necesidades de los demás.

Las personas poco amables sienten más burnout, están más agotadas emocionalmente y son más desconsiderados con los demás (Morán, 2005) y recurren menos a la búsqueda de apoyo social como modo de afrontamiento (Bowling, Beehr y Swader, en prensa; Finch y Graziano, 2004).

RESPONSABILIDAD

La mayoría de la gente aprende a controlar los deseos y cuando ceden ante sus impulsos y tentaciones se considera indicativo de alta puntuación en neuroticismo.

El autocontrol puede referirse asimismo a una mayor planificación, organización y ejecución de las tareas. Las personas que puntúan alto en responsabilidad son voluntariosas, obstinadas y decididas, lo que indica “voluntad de logro”, o según McClelland (1989), “necesidad de logro”.

Quienes puntúan alto en este factor, pueden obtener un excelente rendimiento profesional, pudiendo ser escrupulosos, puntuales y fiables o por el contrario pueden tener un molesto sentido crítico, una pulcritud compulsiva o ser adictos al trabajo, pero no necesariamente tienen que carecer de principios morales, aunque son menos rigurosos en aplicarlos.

La responsabilidad es un factor que influye de forma positiva en la realización personal, una de las tres dimensiones clave del burnout, por lo que quienes son más responsables se sienten también más realizados profesionalmente.

AUTOCONCEPTO Y AUTOESTIMA

James (1989, pg.10) definió el autoconcepto como “lo que cada uno de nosotros llama con el nombre de yo y lo que llama mío: el autoconcepto no es sólo nuestro cuerpo y sus

capacidades físicas, sino también la ropa que vestimos y nuestra casa, nuestro prestigio, el trabajo y los amigos, la reputación y nuestras obras, nuestras tierras y nuestros caballos”. Según este autor los componentes del autoconcepto son: el “el yo material”, que es el cuerpo del individuo, el vestido, la familia y las propiedades), el “yo social”, es decir, el reconocimiento que cada persona recibe de sus compañeros, la reputación y la impresión de juicio personal de las personas próximas e importantes para ésta, el “yo espiritual”, que son las facultades psíquicas, como la conciencia, el pensamiento, nuestra capacidad de razonar, la moralidad, los afectos... y el “ego puro” , que hace referencia al sentido de la identidad personal.

Según otro autor, Carl Rogers (1969) cada persona percibe el mundo de manera única. Estas percepciones pueden ser conscientes o inconscientes, pero en la gente sana las más importantes son las primeras. Cada individuo tiene dos yoes: el “real”, que es el que percibimos y el “ideal”, que son percepciones potencialmente importantes para el yo, son muy valorados y es lo que nos gustaría ser.

Según Rosenberg (1973), la autoestima es una actitud hacia uno mismo, que puede ser positiva o negativa. Cuando la autoestima es alta significa que el individuo se respeta y se estima, sin considerarse mejor o peor que los demás o perfecto, puesto que reconoce sus cualidades y defectos, sus carencias, lo que le motiva a mejorar y madurar y a aceptarse como es. Así, cuando una persona tiene baja autoestima se siente insatisfecha consigo, no se acepta como es y le gustaría ser diferente.

CREENCIAS

Otras dimensiones de la personalidad son las creencias (Lazarus y Folkman, 1986), también denominadas variables cognitivas de personalidad (Palenzuela, 1996), son variables moduladoras del estrés, en las que se han basado numerosos estudios y Lazarus y su equipo (1986) las introducen como variables que influyen en el estrés y en el afrontamiento.

Podemos diferenciar una serie de creencias generales de control: lugar de control, indefensión aprendida, creencia en la suerte y autoeficacia.

LUGAR DE CONTROL

Según Rotter (1966), el lugar de control determina en qué grado creen los individuos que sus conductas influyen en lo que les sucede. Según este autor, podemos distinguir entre lugar de control externo y lugar de control interno.

El lugar de control externo es la percepción de que los acontecimientos positivos y negativos no tienen relación de dependencia con la propia conducta, por lo que quedan fuera del propio control del individuo, sintiéndose indefensos ante el destino, la suerte y el azar, es más, creen que sus esfuerzos carecen de importancia.

Por el contrario, quienes han desarrollado un lugar de control interno sienten que son pocos los acontecimientos que no se pueden controlar, es decir, que dada uno es dueño de su destino, considerando como relevante el esfuerzo personal y por tanto asumen la responsabilidad de lo que les sucede.

INDEFENSIÓN APRENDIDA

Seligman (1975, 2000) fue el que primero investigó la relación entre la indefensión y el aprendizaje, mediante la experimentación con animales, a los cuales sometían a descargas eléctricas que no podían evitar. Posteriormente se les llevaba a un espacio mayor, dividido en dos, en una se daban descargas y en la otra no, donde los animales que no habían sido sometidos al experimento aprendían a evitar las descargas colocándose en la zona sin electricidad, mientras que los otros recibían las descargas, dejaban de moverse, incluso se tumbaban resignándose a padecer dolor.

Según este autor a las personas les sucede lo mismo, puesto que cuando creen que no tienen el control de lo que les ocurre, que no pueden hacer nada por cambiar la situación, no llevan a cabo ninguna acción para evitar esa situación, perdiendo la motivación.

Seligman (2000) en su estudio consiguió que los animales que permanecían pasivos ante las descargas aprendieran a evitarlas. En un principio tuvo que forzarles y obligarles para que pasaran al otro lado de la sala donde no había descargas y tras varias sesiones ya lo hacían por sí mismos.

LA AUTOEFICACIA

La evaluación del control de la situación es el grado en que el individuo considera que puede resolver o modificar sus relaciones estresantes con el entorno (Lazarus y Folkman, 1986), así el individuo evalúa la situación, los recursos de que dispone, las alternativas de afrontamiento y las posibilidades de aplicarlas.

La autoeficacia son los juicios que cada individuo hace de sus propias capacidades en base a los cuales organizará y llevará a cabo sus actos, para alcanzar el rendimiento deseado y en la que influye lo que hacemos, el esfuerzo que aplicamos, la persistencia en el tiempo del mismo y cómo nos sentimos.

LAS EMOCIONES

Según Durá y Sánchez Cánovas (1999) el sistema emocional comprende los estados afectivos de carácter temporal y ligados a situaciones concretas.

La teoría de las emociones ha planteado la existencia de un número determinado y relativamente pequeño de emociones «básicas o primarias», a partir de las cuales se pueden componer otras emociones. Tomkins (1970) propuso ocho emociones básicas: interés □ excitación, disfrute □ alegría, sorpresa □ susto, tristeza □ disgusto, asco □ repugnancia □ desprecio, enfado □ ira, vergüenza □ humillación y miedo □ terror. El criterio más utilizado para identificarlas ha sido el biológico aunque sean factores culturales y de aprendizaje los que determinen los estímulos específicos que las provocan.

Por otra parte, el enfoque constructivista de Averill (1976) considera que no hay emociones básicas y universales, sino que estas son “construcciones sociales”, es decir, “las emociones son respuestas que han sido institucionalizadas por la sociedad como un medio para resolver conflictos que existen dentro del sistema social”. Este autor no niega la contribución de los determinantes genéticos o biológicos en las emociones (Averill, 1980), sino que pueden ser definidas en varios niveles de análisis: biológico, psicológico y social, aunque destaca la aportación del sistema socio □ cultural en el desarrollo de las emociones.

En la actualidad, la mayoría de los investigadores coinciden en la complejidad de las emociones, que están formadas por elementos biológicos, psicológicos y sociales y en la existencia de emociones positivas, que son fuente de placer y negativas, asociadas a sensaciones de malestar y dolor, aunque cada autor concede más importancia a uno de los tres elementos sobre los otros dos.

2.4.1.2 Los recursos externos: el apoyo social

Uno de los modos de afrontamiento del estrés es la búsqueda de apoyo social, caracterizada por los esfuerzos del individuo por buscar ayuda en su medio social (Lazarus y Folkman, 1986), algo que se incluye tanto en los modos de afrontamiento centrados en el problema como los centrados en la emoción. No sólo es una estrategia personal de afrontamiento, sino que influye en la apreciación de la situación de modo que puede hacer al individuo más resistente al estrés, antes de que éste surja, y una vez que lo que lo padezca. La ayuda procedente del medio social puede ser de dos clases, emocional (cariño, aceptación, compañía humana, contar con personas de confianza) e instrumental (ayuda material, información, ayuda profesional).

ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

Las estrategias son el modo de utilizar los recursos de los que disponemos para hacer frente a las demandas estresantes.

Según Lazarus y Folkman (1986), se pueden diferenciar dos procesos en el afrontamiento:

- Afrontamiento dirigido al problema, que consiste en acciones directas mediante las que el individuo se esfuerza para resolver, modificar o alterar el problema.
- Afrontamiento dirigido a la emoción, que consiste en las acciones paliativas mediante las cuales el individuo intenta minimizar la angustia y reducir los efectos psicológicos. Se trata de regular la respuesta emocional que el problema ha generado.

Las estrategias de afrontamiento tratan de determinar si se puede hacer algo o no por resolver la situación. Si se puede resolver, las estrategias se dirigen a modificar el problema, sino la solución consistiría en afrontar la emoción.

Las estrategias para afrontar el problema son: determinar y definir el problema, buscar y evaluar el coste-beneficio de soluciones alternativas y aplicarlas. Dentro de este grupo se incluyen: la planificación, la confrontación y la búsqueda de apoyo social, que puede incluirse también en el afrontamiento de la emoción.

En el afrontamiento de la emoción las estrategias orientan a la modificación de la relación de la persona con la situación, en alterar su interpretación, incluyendo dentro de estas la búsqueda de apoyo social por motivos emocionales, distanciamiento, escape-evitación, autocontrol, aceptación de la responsabilidad y reevaluación positiva.

CONFRONTACIÓN

La confrontación es el esfuerzo asertivo para alterar la situación, para lo que se requiere un cierto grado de agresividad y riesgo, junto con acciones directas. La extraversión es la

variable de la personalidad que más influye en esta estrategia, así extrovertidos se enfrentan más activamente al problema.

Asimismo, eligen esta estrategia los más abiertos, los más responsables (Morán, 2005) y los que tienen alta autoestima.

ESCAPE / EVITACIÓN

La persona que elige esta estrategia de afrontamiento no desea enfrentarse al problema, sino huir y escapar, confiando que agentes externos solucionen su problema y para evadirse llega a consumir alcohol o drogas.

Según Holahan y cols. (1995), las personas que padecen *burnout* son las que más frecuentemente utilizan esta estrategia, junto con una mayoría de mujeres sobre hombres según Morán (2005). Variables de la personalidad como alto neuroticismo y baja responsabilidad también tienen influencia en esta elección, mientras que las personas con alta autoestima hacen menor uso de este modo de afrontamiento.

PLANIFICACIÓN

La elección de esta estrategia tiene lugar durante la reflexión sobre cómo afrontar una situación estresante. Supone los esfuerzos por resolver el problema mediante el análisis del mismo, la búsqueda de soluciones y su puesta en práctica.

Las personas que eligen esta estrategia son personas que se sienten más realizadas en su trabajo, siendo las personas más responsables y con mayor apertura a la experiencia las que más se decantan por la planificación, como modo de afrontar el estrés, junto con la influencia de una alta expectativa de autoeficacia (Morán, 2005) y una buena autoestima.

DISTANCIAMIENTO

El distanciamiento es el esfuerzo por separarse de la situación, de olvidarse del problema o no tomarlo en serio, como si no hubiera ocurrido nada y verlo desde un punto de vista positivo.

Según un estudio de Morán (2005) esta variable no aparece relacionada con el estrés, pero otros autores (Hay y Oken, 1972; Maslach y Pines, 1997), sugieren que esta estrategia es la más usada por el personal de servicios humanos cuando se enfrentan al estrés derivado de su trabajo.

AUTOCONTROL Y ACEPTACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD

El autocontrol es el esfuerzo por controlar los propios sentimientos, por no compartir los problemas con los demás y por no precipitarse en sus acciones, reconociendo la participación personal en el problema, disculpándose y criticándose a sí mismo.

En las comparaciones por género se pone de manifiesto que son los varones los que más hacen uso de esta estrategia de afrontamiento cuando se enfrentan a situaciones estresantes (Morán, 2005). La variable de género es la única que predice autocontrol, así como la amabilidad y la creencia en la suerte (variables de personalidad).

En su relación con el burnout, el autocontrol alto, aparece como variable predictora de la despersonalización, es decir, que las personas que controlan su conducta y no manifiestan sus sentimientos se distancian del receptor de sus servicios, lo que se traduce en una respuesta desconsiderada y abusiva hacia estos.

BÚSQUEDA DE APOYO SOCIAL

La búsqueda de apoyo social es el esfuerzo por buscar la ayuda de otras personas cuando uno se enfrenta a situaciones estresantes. Según Lazarus y Folkman (1986) es un modo de afrontamiento que puede dirigirse tanto al problema como a la emoción. En el primer caso se busca ayuda en profesiones que conocen el tema al que se enfrentan y que por tanto pueden aconsejarles sobre las soluciones más efectivas para resolverlo, mientras que en el afrontamiento de la emoción las personas cuentan su problema a un amigo o familiar para compartir sus emociones.

La búsqueda de apoyo social es una estrategia a la que recurren con más frecuencia las mujeres que los varones, aunque según un estudio de Morán (2005) está no aparece como una variable predictora del estrés, que sin embargo sí lo es para otros investigadores.

REVALUACIÓN POSITIVA

La reevaluación positiva es el esfuerzo por dar un significado positivo a la situación estresante, sino tratando de aprender de esa situación, de buscarle ventajas y ver en qué forma le ha hecho más fuerte o le ha ayudado a crecer y mejorar. Es una estrategia que es más utilizada por las mujeres frente a los varones (Morán, 2005).

Según el estudio de esta autora quienes no hacen un esfuerzo por dar un significado positivo a las situaciones estresantes suelen hacer mayor uso de las actitudes despersonalizadas en el trato a las personas que atienden.

Así mismo, las personas extrovertidas, responsables y con altas expectativas de autoeficacia utilizan más frecuentemente este modo de afrontamiento (Morán, 2005).

SEGUNDA PARTE: INVESTIGACIÓN EMPÍRICA

3 OBJETIVOS

Nos planteamos en el presente trabajo como objetivo general avanzar en el estudio de una medida de los riesgos psicosociales en el trabajo de manera que permita hacer una cuantificación de los mismos mas adaptable a las demandas de dicha evaluación y hacerlo de manera que sirva para aplicar medidas correctoras que ayuden a minimizar o eliminar estos estresores.

Como objetivos específicos programamos:

1. Medir cuantitativamente cada uno de los riesgos del cuestionario utilizado para toda la muestra estudiada.
2. Determinar unos rangos de valores que proporcionen una clasificación en función de la gravedad de cada uno de los riesgos evaluados.
3. Establecer el nivel de riesgo para cada trabajador y los estresores que padece.
4. Hacer la clasificación de estresores que podamos detectar que están expuestos los trabajadores por puestos de trabajo.
5. Establecer una escala que nos permita determinar qué riesgos son los que revisten más gravedad y necesitan ser objeto de intervención más rápidamente, marcando un orden de prioridad.
6. Proporcionar unas pautas para actuar en cada uno de los estresores con el objetivo de prevenir o minimizar su impacto en los trabajadores.

4 PARTICIPANTES

Los participantes fueron de 377 trabajadores de cuatro sectores distintos: Sanidad y Educación (192), Administración (26), Servicios (108) e Industria y Construcción (51).

Para un detalle mayor en el análisis otro dato importante que se solicita en el cuestionario es el sexo, el reparto obtenido ha sido el siguiente:

Tabla 1. Distribución de la muestra por sector y sexo

Sector	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	PORCENTAJE
Sanidad y Educación	120	72	192	51
Administración	16	10	26	7
Servicios	63	45	108	29
Industria y Construcción	10	41	51	13
TOTAL	209	168	377	100
PORCENTAJE	55	45	100	

Se utilizó el tipo de muestreo aleatorio-accidental (Kerlinger, 2001). Este tipo de muestreo nos ha garantizado que la mayoría de los sujetos a los que se propone participar han aceptado, lo que supone una mayor representatividad de la población. En otro tipo de muestreos el porcentaje de participación es inferior al 30% lo que indica que un porcentaje alto de la población, sin saber las causas, no entra en el estudio.

Con este tamaño de muestra (377 participantes) esperamos trabajar a un nivel de seguridad del 95% (León y Montero, 2001).

5 INSTRUMENTOS DE MEDIDA

El instrumento utilizado para el análisis de los estresores psicosociales en el trabajo de los participantes ha sido el “Cuestionario de Estresores Psicosociales en el Trabajo” (Morán, documento no publicado).

Este cuestionario consta de 45 ítems que describen los posibles riesgos psicosociales que pueden darse en el ambiente de trabajo y su impacto sobre la salud, además de dos preguntas sobre el sexo y el sector de trabajo. Está basado en la clasificación de los estresores del entorno objetivo de Matteson e Ivancevich (1985) y de Peiró (2000). Se responde en dos escalas, una para evaluar la frecuencia, desde 0=nunca o casi nunca, 1=una vez al mes hasta 6=varias veces al día y 7=siempre, con otras puntuaciones intermedias. Los 44 primeros ítems pretenden describir estresores psicosociales provenientes del entorno físico, individual, grupal, organizacional y extra organizacional que pueden causar malestar o distrés en los trabajadores.

6 RESULTADOS

Una vez obtenidos los datos de los cuestionarios, los hemos volcado a un archivo Excel para su tratamiento.

En un primer paso se han obtenido las puntuaciones correspondientes al producto de la casilla de tiempo (frecuencia) por el grado (intensidad) en cada uno de los ítems y para cada trabajador. En la figura 3 se puede ver un extracto de los datos obtenidos en los cuestionarios.

The screenshot shows an Excel spreadsheet titled 'Cuestionario EPET.xlsx'. The data table starts at row 2, column A. The columns are: TRABAJADOR (A2-A34), SEXO (B2-B34), SECTOR (C2-C34), and 45 items (I1-I45, columns D2 to AA2). The data rows are numbered 1 to 32 in the TRABAJADOR column. The spreadsheet interface includes the ribbon with 'Inicio', 'Insertar', 'Diseño de página', 'Fórmulas', 'Datos', 'Revisar', and 'Vista' tabs. The status bar at the bottom shows 'Datos cuestionarios', 'Ponderación', 'Nivel de riesgo', and 'R (GENERAL)'. The zoom level is 80%.

Figura 2: Datos obtenidos de los cuestionarios

BASE DE DATOS																								
TRABAJADOR	SEXO	SECTOR	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	
1	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	2	0	0
3	1	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	4	0	1	3	0	0	0	0	0	1	0
4	1	1	0	0	2	0	8	8	4	0	0	0	2	0	0	1	2	1	0	1	2	2	0	0
5	1	1	1	0	12	0	8	0	1	1	0	0	0	0	1	4	1	1	1	0	6	2	0	0
6	1	1	8	0	0	8	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0
7	1	3	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0
8	0	4	4	1	2	0	4	4	6	9	6	0	0	0	0	4	4	12	2	2	1	1	0	0
9	0	4	0	0	0	0	4	2	5	4	0	0	0	0	0	2	0	10	0	0	5	0	0	1
10	0	4	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Figura 3: Extracto de datos obtenidos en los cuestionarios

Posteriormente, para simplificar el análisis y conseguir una rápida interpretación se han pasado las valoraciones a una escala de cien, como se puede observar en la figura 4.

The screenshot shows an Excel spreadsheet titled 'Cuestionario EPET.xlsx'. The data table has columns for 'TRABAJADOR' (rows 3-32), 'SEXO', 'SECTOR', and 'PERCENTILES DE LOS DATOS (%)' (columns 11-22). The data is numerical, representing percentages on a scale of 0 to 100.

Figura 4: Datos de los cuestionarios transformados a una escala de 100.

PERCENTILES DE LOS DATOS (%)																									
TRABAJADOR	SEXO	SECTOR	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	
1	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
3	1	3	0	0	0	0	4,8	0	0	0	0	0	0	0	9,5	19	0	4,8	14	0	0	0	4,8	0	4,8
4	1	1	0	0	9,5	0	38	38	19	0	0	0	0	9,5	0	0	4,8	9,5	4,8	0	4,8	9,5	9,5	0	0
5	1	1	4,8	0	57	0	38	0	4,8	4,8	0	0	0	0	4,8	19	4,8	4,8	4,8	0	29	9,5	0	0	
6	1	1	38	0	0	38	86	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9,5	0	0	9,5	0	0
7	1	3	0	0	0	0	9,5	0	0	4,8	0	0	0	9,5	0	0	0	0	0	0	0	9,5	0	0	0
8	0	4	19	4,8	9,5	0	19	19	29	43	29	0	0	0	0	19	19	57	9,5	9,5	4,8	4,8	0	4,8	
9	0	4	0	0	0	0	19	9,5	24	19	0	0	0	0	0	9,5	0	48	0	0	24	0	4,8	4,8	
10	0	4	33	0	0	0	0	0	0	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	0	4	4,8	0	4,8	4,8	0	4,8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	0	4	0	0	19	0	0	0	0	19	4,8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Figura 5: Extracto de datos de los cuestionarios en una escala de 100.

Una vez obtenidos los porcentajes para cada ítem es necesario determinar una escala que nos permita identificar los límites de valores que marcan los niveles de riesgo a los que se encuentran expuestos los trabajadores del estudio.

Para ello se han definido los siguientes rangos en los que, además de asignarles un nivel de riesgo se han identificado con códigos de colores para una rápida identificación:

Tabla 2. Escala del nivel de riesgo en función de la frecuencia y de la intensidad

Normal	0 – 10
Riesgo Bajo	11 – 40
Riesgo Medio	41 – 70
Riesgo Alto	71 - 100

Aplicando esta escala a los valores obtenidos en la tabla de percentiles (figura 4) obtenemos los siguientes resultados:

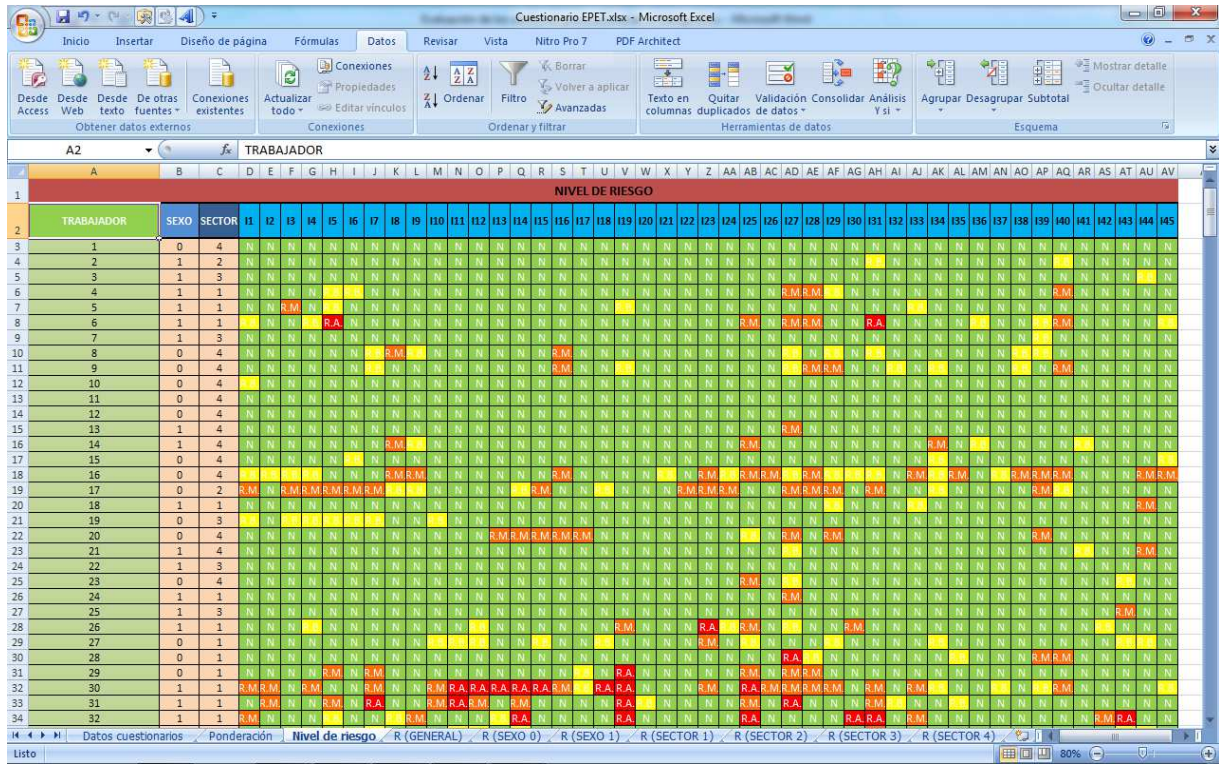


Figura 6: Nivel de riesgo de los ítems del cuestionario para los trabajadores evaluados

TRABAJADOR	SEEXO	SECTOR	NIVEL DE RIESGO																				
			I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21
1	0	4	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
2	1	2	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
3	1	3	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
4	1	1	N	N	N	N	R.B.	R.B.	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
5	1	1	N	N	R.M.	N	R.B.	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	R.B.	N	N
6	1	1	R.B.	N	N	R.B.	R.A.	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
7	1	3	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
8	0	4	N	N	N	N	N	N	R.B.	R.M.	R.B.	N	N	N	N	N	N	N	R.M.	N	N	N	N
9	0	4	N	N	N	N	N	N	R.B.	N	N	N	N	N	N	N	N	N	R.M.	N	N	R.B.	N
10	0	4	R.B.	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
11	0	4	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
12	0	4	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
13	1	4	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
14	1	4	N	N	N	N	N	N	R.M.	R.B.	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
15	0	4	N	N	N	N	N	R.B.	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
16	0	4	R.B.	R.B.	R.B.	R.B.	N	N	N	R.M.	R.M.	N	N	N	N	N	N	R.M.	N	N	N	R.B.	N
17	0	2	R.M.	N	R.M.	R.M.	R.M.	R.M.	R.M.	R.B.	R.B.	N	N	N	N	R.B.	R.M.	N	N	R.B.	N	N	R.M.
18	1	1	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
19	0	3	R.B.	N	R.B.	R.B.	R.B.	R.B.	R.B.	N	N	R.B.	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
20	0	4	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	R.M.	R.M.	R.M.	R.M.	R.M.	N	N	N	N	N
21	1	4	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
22	1	3	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
23	0	4	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
24	1	1	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
25	1	3	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
26	1	1	N	N	N	R.B.	N	N	N	N	N	N	R.B.	N	N	N	N	N	N	R.M.	N	N	N
27	0	1	N	N	N	N	N	N	N	N	N	R.B.	R.B.	R.B.	N	N	R.B.	N	N	R.B.	N	N	N
28	0	1	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
29	0	1	N	N	N	N	R.M.	N	R.M.	N	N	N	N	N	N	N	N	N	R.B.	N	R.A.	N	N
30	1	1	R.M.	R.M.	N	R.M.	N	N	R.M.	N	N	R.M.	R.A.	R.A.	R.A.	R.A.	R.A.	R.M.	R.B.	R.A.	R.A.	N	N
31	1	1	N	R.M.	N	N	R.M.	N	R.A.	N	N	R.M.	R.A.	R.M.	N	R.M.	N	N	N	R.A.	R.B.	N	N
32	1	1	R.M.	N	N	N	R.B.	N	N	R.B.	R.M.	N	N	N	R.B.	R.A.	N	N	N	R.A.	N	N	N
33	1	1	N	N	N	N	N	N	R.B.	N	N	R.B.	R.B.	N	R.B.	N	N	N	N	N	N	N	N
34	1	1	N	R.M.	R.B.	N	R.M.	N	R.A.	N	N	R.M.	R.M.	N	N	N	R.M.	N	N	N	N	N	R.M.
35	1	1	N	N	N	N	R.M.	N	R.B.	N	N	N	N	N	R.M.	N	N	N	N	N	R.B.	N	N

Figura 7: Extracto del nivel de riesgo de los ítems del cuestionario para los trabajadores evaluados.

Con ésta tabla podemos obtener de una forma visual y rápida una primera idea de la situación de los trabajadores. Identificando algunas características como: si el riesgo está más focalizado en determinados trabajadores, si se repitan en determinados ítems o grupos de ítems, etc...

Además filtrando los trabajadores por sexo y sector conseguiremos un análisis más detallado de los datos obtenidos.

A continuación, se realizará un estudio más en profundidad de los datos, para ello se irán filtrando los distintos grupos que hemos identificado en el cuestionario: sexo y sector.

Y para poder disponer de un resumen que simplificará los datos a la hora de presentarlos a la empresa a la que se le ha realizado el estudio psicosocial se han agrupado los ítems en 5 grupos:

- Estresores del ambiente físico
- Estresores individuales

- Estresores grupales
- Estresores organizacionales
- Estresores extraorganizacionales

Las características de estos grupos de estresores ya se identificaron en el apartado 2.2.

La relación de ítems asociados a cada grupo de estresores es la siguiente:

- Estresores del ambiente físico:
 - 1 El lugar de trabajo no reúne condiciones físicas adecuadas (dimensiones, lugar ciego...)
 - 2 Mi lugar de trabajo entraña peligros físicos.
 - 3 Hay ruidos ambientales molestos.
 - 4 La iluminación es escasa.
 - 5 Hace excesivo calor.
 - 6 Paso frío.
 - 7 Hay poca ventilación y aireación.
 - 8 Hay suciedad.
 - 9 Las condiciones higiénicas no son adecuadas.
 - 10 Existe toxicidad en el ambiente.
- Estresores individuales:
 - 13 He tenido que realizar actividades que van en contra de mis principios y valores.
 - 14 Mis superiores me han dictado órdenes contradictorias e incompatibles entre sí.
 - 15 Me encargan tareas y no me proporcionan los medios para realizarlas.
 - 16 No sé muy bien lo que los superiores esperan de mí.
 - 17 No tengo definido con claridad el trabajo que debo realizar.
 - 18 No tengo a quien acudir cuando tengo dudas en el trabajo.
 - 19 El ritmo y la cantidad de tareas son excesivas, me sobrepasan.
 - 20 Las tareas son muy difíciles, no me siento capacitado.
 - 21 Las tareas son insuficientes, hay tiempo ocioso.
 - 22 Mi trabajo es simple, por debajo de mi preparación.
 - 23 Mi trabajo me resulta monótono y repetitivo.

24 Me aburro en el trabajo.

25 Siento que puede peligrar mi puesto de trabajo.

26 Me siento amenazado en el trabajo.

27 Estoy trabajando muy duro para poder promocionar.

28 Intentar promocionar me supone una carrera de obstáculos.

➤ Estresores grupales

29 Mis superiores no valoran adecuadamente mi trabajo.

30 La supervisión es desproporcionada y estrecha.

31 Los superiores me tratan de manera desconsiderada.

32 Apenas supervisan en este trabajo

33 Mis subordinados no me obedecen.

34 No me siento integrado en el ambiente laboral.

35 No recibo ayuda de mis compañeros.

36 Algunos compañeros me intimidan.

37 He sufrido ataques psicológicos.

38 Me siento acosado en el lugar de trabajo.

39 Las relaciones de trabajo no son buenas.

➤ Estresores organizacionales

40 Creo que no obtengo el reconocimiento que merece mi esfuerzo y valía.

41 Siento que no tengo control sobre cuestiones importantes de mi trabajo.

11 Trabajo a turnos

12 Trabajo en el turno de noche.

➤ Estresores extraorganizacionales

42 Tengo problemas económicos.

43 Tengo problemas de salud.

44 Hay problemas y complicaciones en mis relaciones familiares.

45 Existen problemas en mi entorno social.

6.1 ANÁLISIS GENERAL DE LOS CUESTIONARIOS

Con esta agrupación podemos obtener información general de los resultados del cuestionario en un gráfico de fácil interpretación:

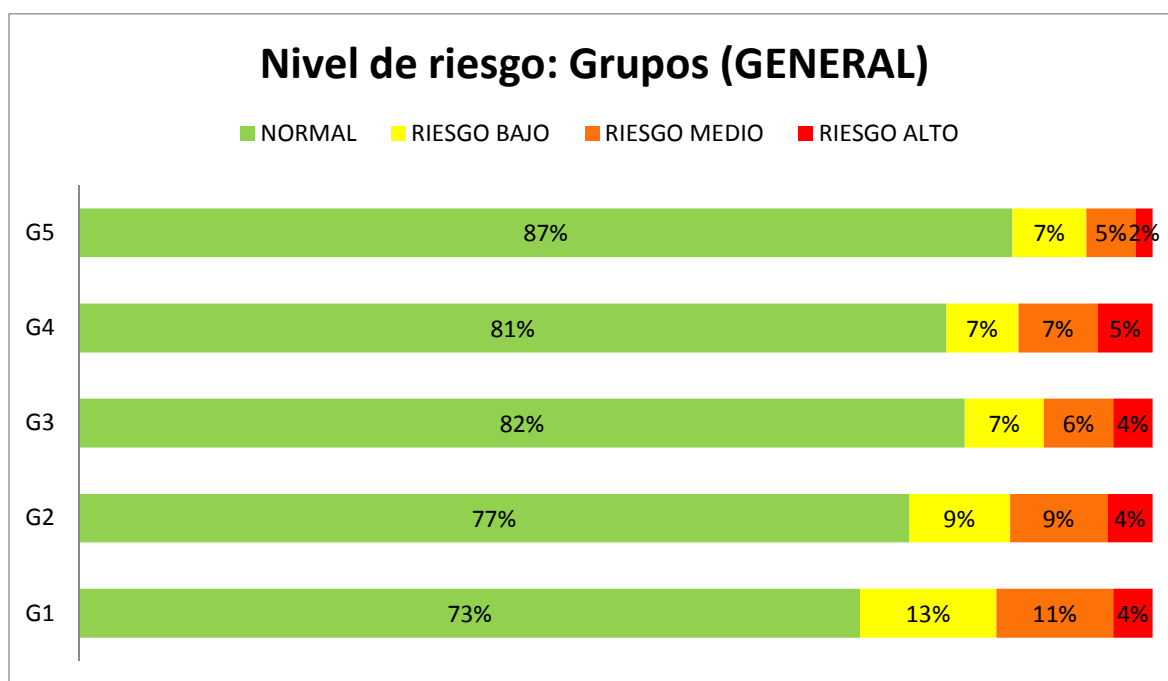


Figura 8: Nivel de frecuencia de riesgo por grupos de riesgos para los trabajadores de todos los sectores evaluados.

Éste sería el resultado para todos los cuestionarios realizados, la información del gráfico es muy genérica puesto que agrupa sectores de trabajo muy diferentes.

Podemos extraer que los estresores del ambiente físico (grupo 1) son los que más frecuentemente se dan en los tres niveles (bajo, medio y alto). Seguidos de los estresores individuales.

En este caso no entraremos en mayor detalle puesto que, como se ha señalado anteriormente, cuanto mayor sea la semejanza entre los puestos de trabajo analizados mejor será la identificación de estresores que afectan a ese puesto en concreto.

6.2 ANÁLISIS DE FRECUENCIA POR SEXO: MASCULINO Y FEMENINO

Realizando un análisis a sexo masculino y femenino individualmente los resultados son los siguientes:

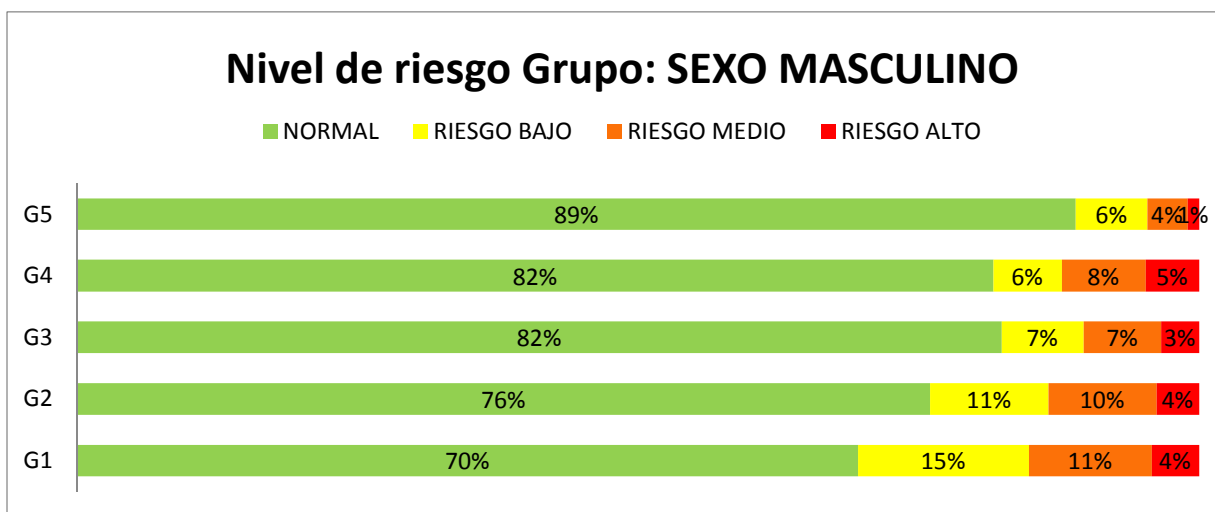


Figura 9: Nivel de riesgo por grupos para los trabajadores masculinos de todos los sectores

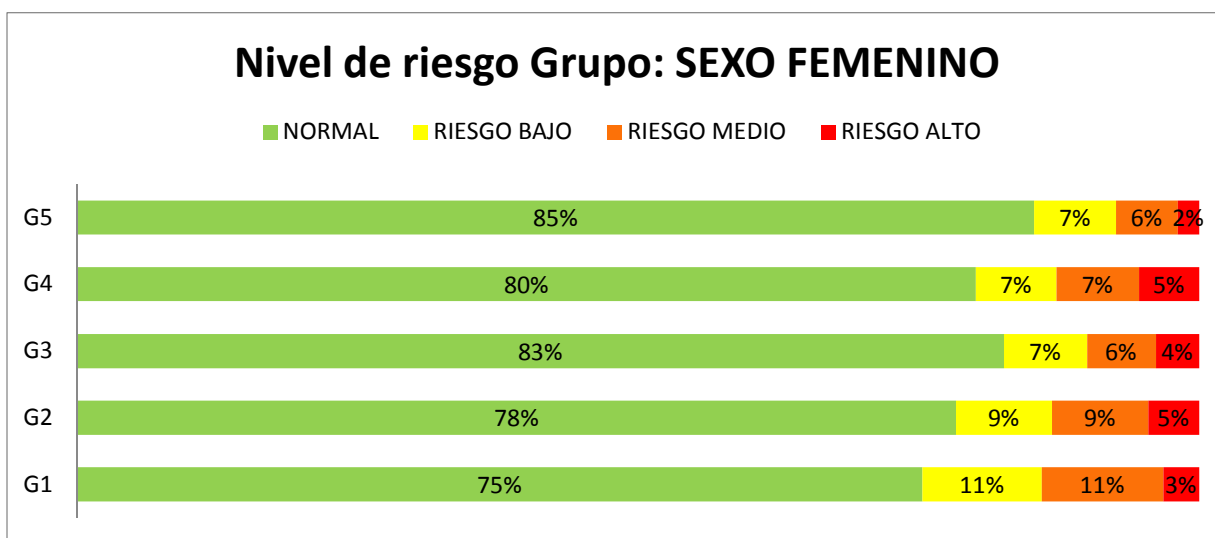


Figura 10: Nivel de riesgo por grupos para las trabajadoras femeninas de todos los sectores

El análisis de los dos sexos por separado para un rango de datos general tampoco nos proporciona información muy detallada, pero analizando ambos gráficos de forma conjunta podemos observar que no existen grandes diferencias en los porcentajes de riesgo de los distintos grupos de estresores.

Por lo tanto, podemos concluir, que no existen grandes diferencias en el efecto de los estresores sobre los trabajadores de distinto sexo.

6.3 ANÁLISIS SECTOR SANIDAD Y EDUCACIÓN

Realizando un análisis de riesgo al sector de la sanidad y la educación los resultados son los siguientes:

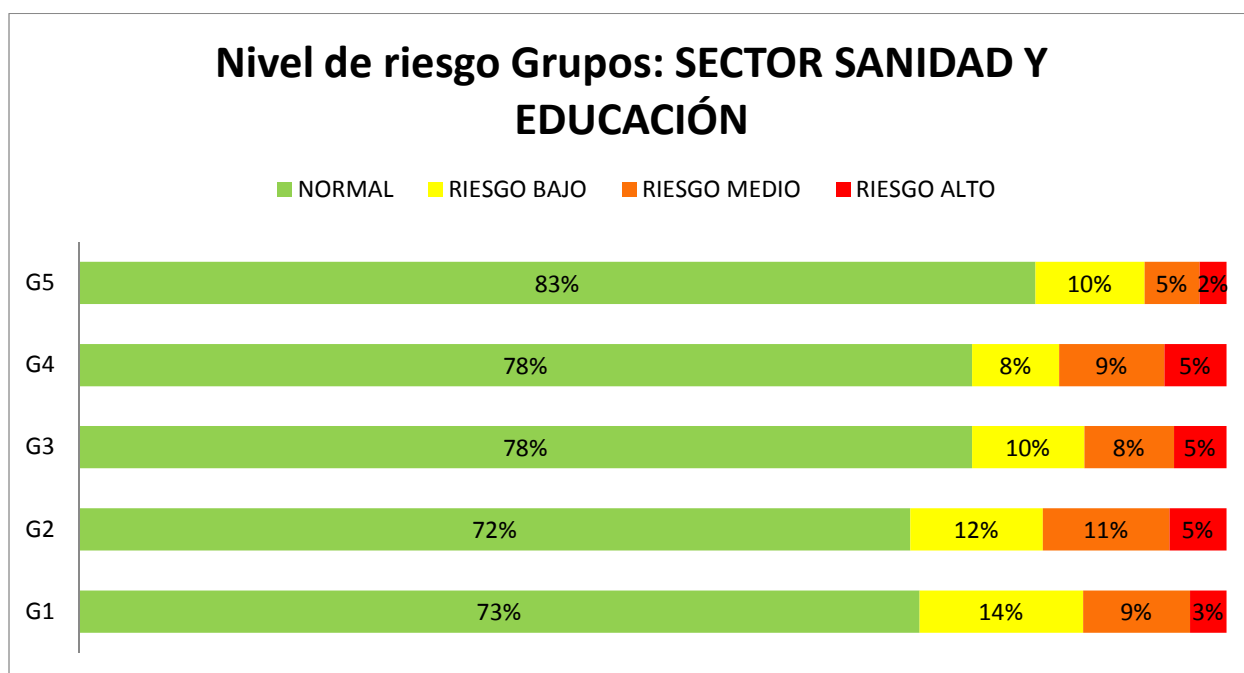


Figura 11: Nivel de riesgo por grupos para los trabajadores del sector de la sanidad y la educación

En este sector podemos ver que se mantienen las líneas generales respecto a los grupos de mayor riesgo.

También se aprecia una mayor frecuencia en los riesgos físicos y en los individuales.

Si hacemos un análisis de este sector diferenciando por sexos obtenemos los siguientes resultados:

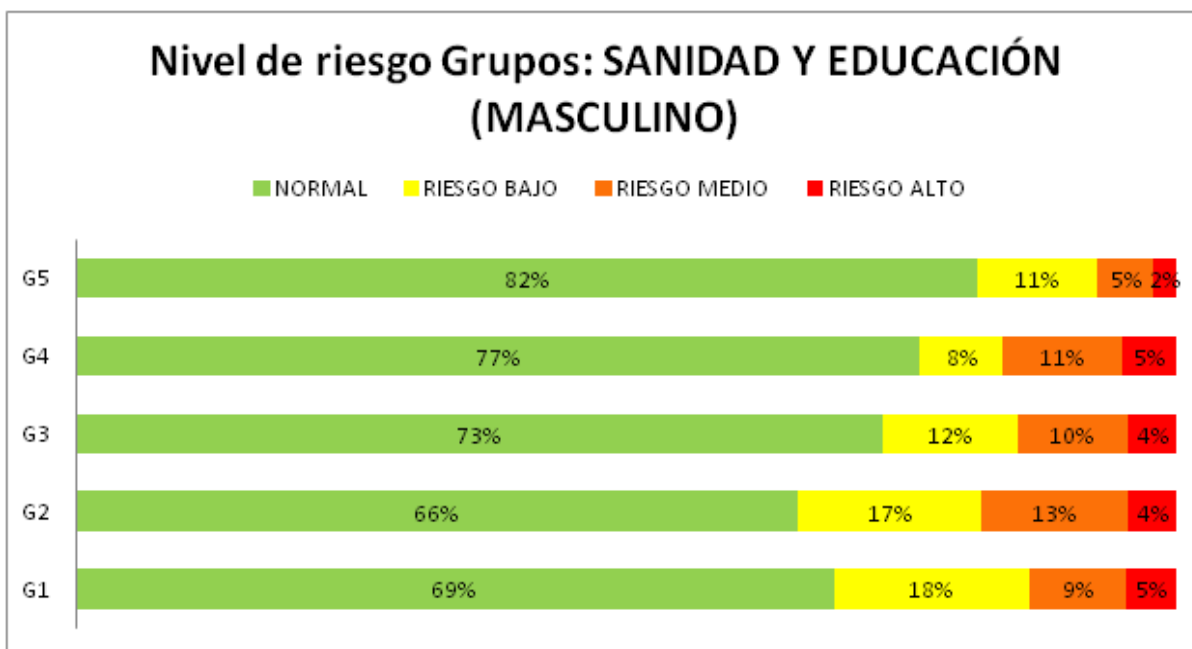


Figura 12: Nivel de riesgo por grupos para los trabajadores masculinos del sector de la sanidad y la educación

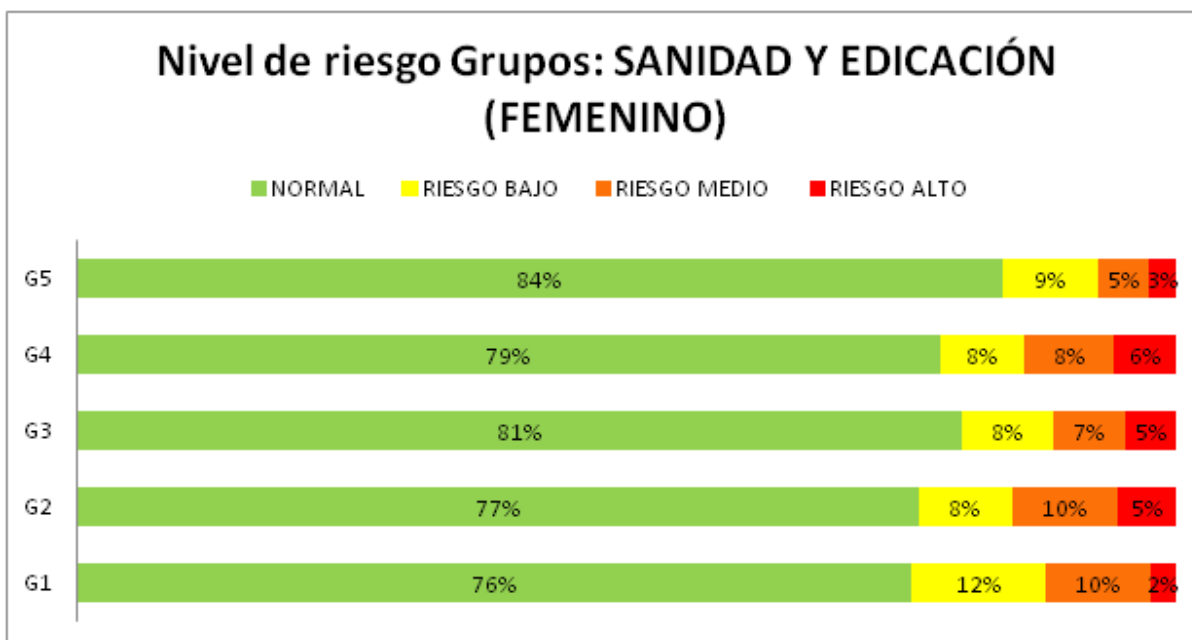


Figura 13: Nivel de riesgo por grupos para las trabajadoras femeninas de todos los sectores del sector de la sanidad y la educación

Comparando ambos gráficos podemos ver que en el sector de la sanidad y la educación se aprecia que el sexo masculino tiene mayor riesgo a los estresores del ambiente físico y a los individuales que el femenino.

6.4 ANÁLISIS SECTOR ADMINISTRACIÓN

Realizando un análisis de riesgo al sector de la Administración los resultados son los siguientes:

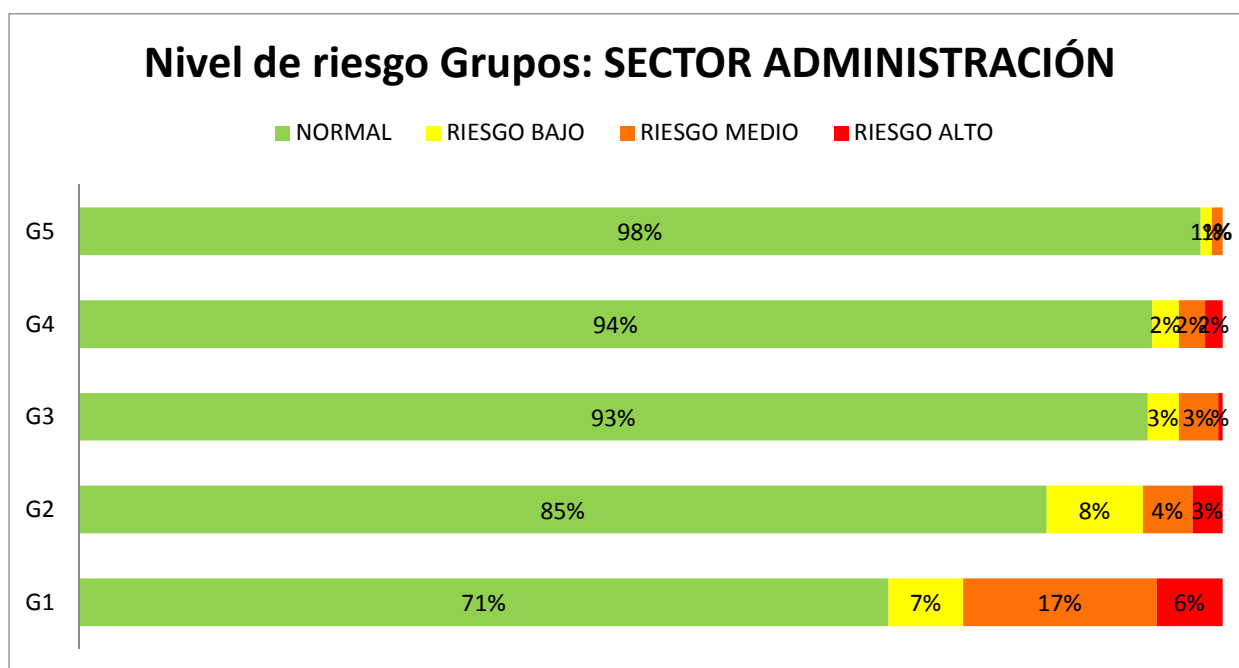


Figura 14: Nivel de riesgo por grupos para los trabajadores del sector de la administración

El sector de la Administración se caracteriza por tener un nivel de riesgo muy bajo en los grupos de estresores grupales, organizacionales y extraorganizacionales.

Y un aumento del nivel de riesgo en los estresores del ambiente físico, respecto al general.

Si hacemos un análisis de este sector diferenciando por sexos obtenemos los siguientes resultados:

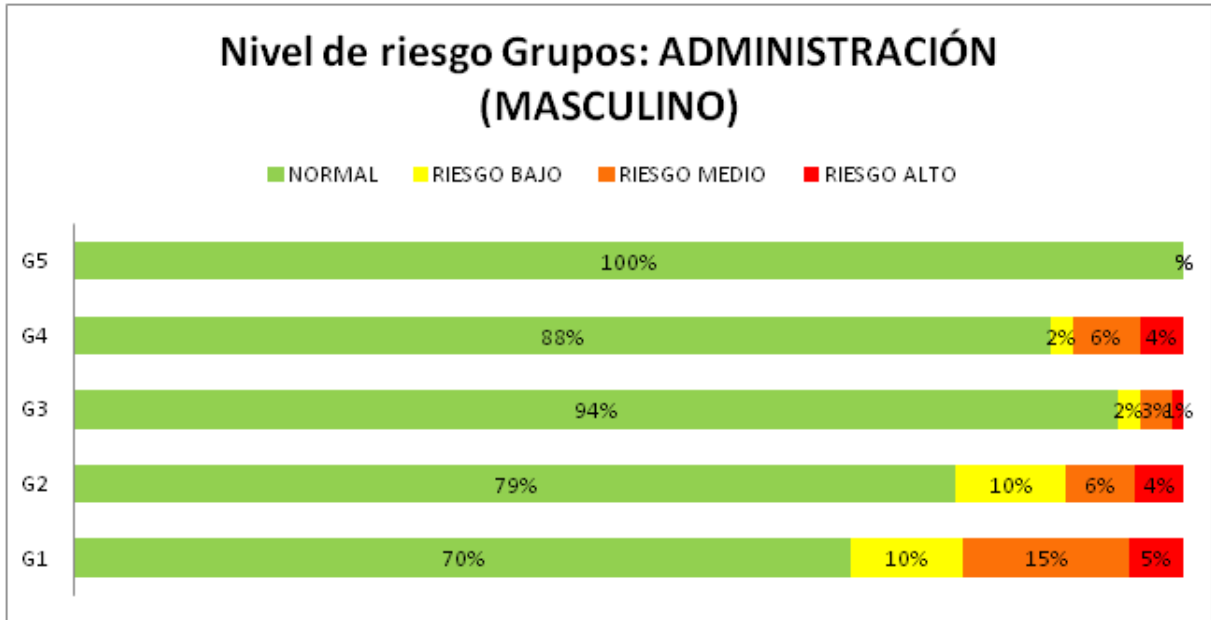


Figura 15: Nivel de riesgo por grupos para los trabajadores masculinos del sector de la administración

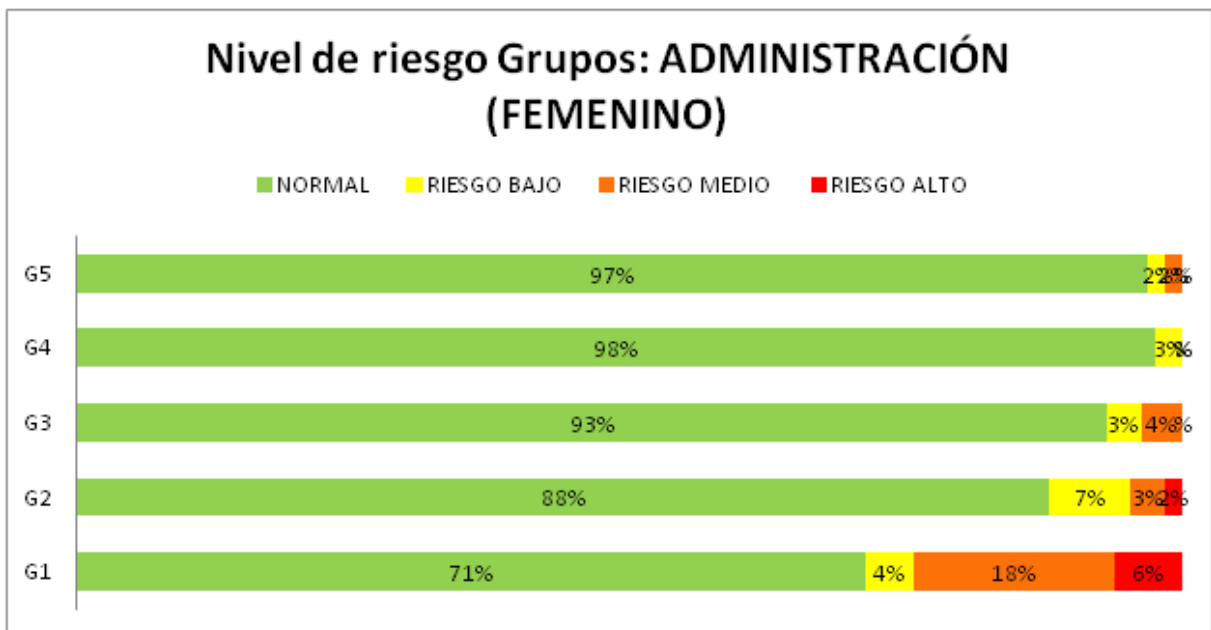


Figura 16: Nivel de riesgo por grupos para las trabajadoras femeninas de todos los sectores del sector de la administración

Comparando ambos gráficos podemos ver que en el sector de la Administración existen diferencias significativas en el riesgo de los diferentes grupos de estresores en función del sexo.

El sexo masculino en la Administración se encuentra expuesto a un mayor riesgo de estresores psicosociales.

6.5 ANÁLISIS SECTOR SERVICIOS

Realizando un análisis de riesgo al sector Servicios los resultados son los siguientes:

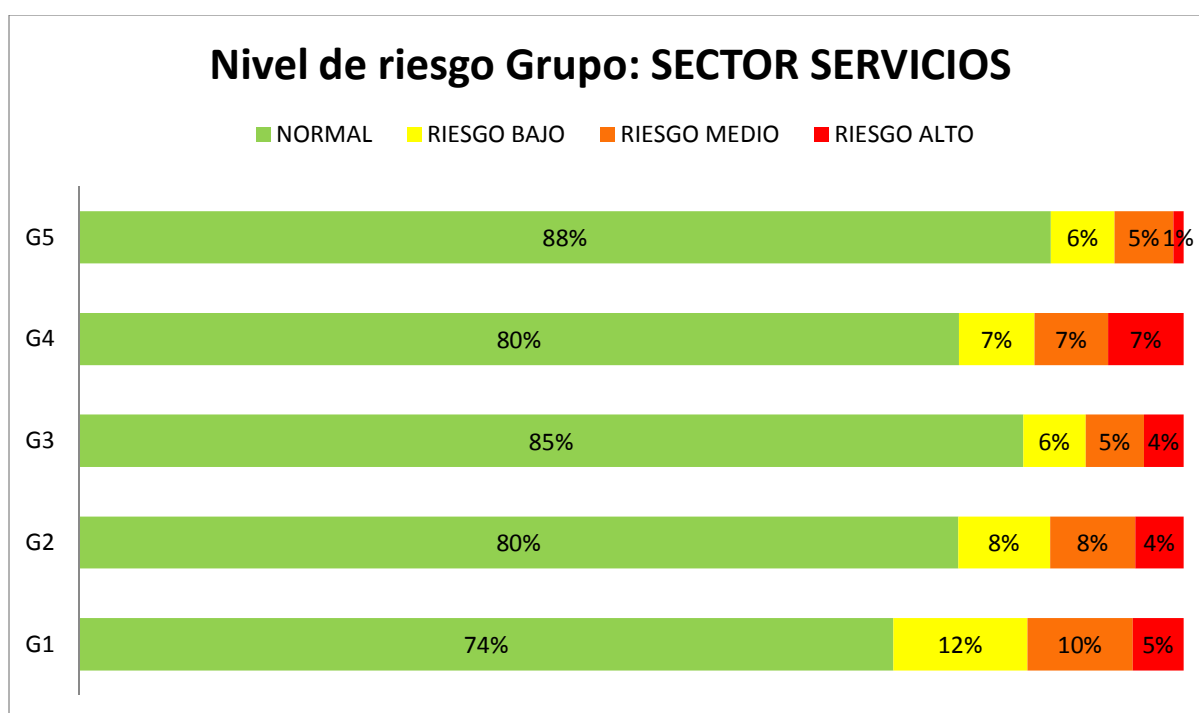


Figura 17: Nivel de riesgo por grupos para los trabajadores del sector de los servicios

El sector de la Servicios mantiene un esquema similar al general, con los riesgos más elevados en los estresores del ambiente físico, individuales y organizacionales.

Si hacemos un análisis de este sector diferenciando por sexos obtenemos los siguientes resultados:

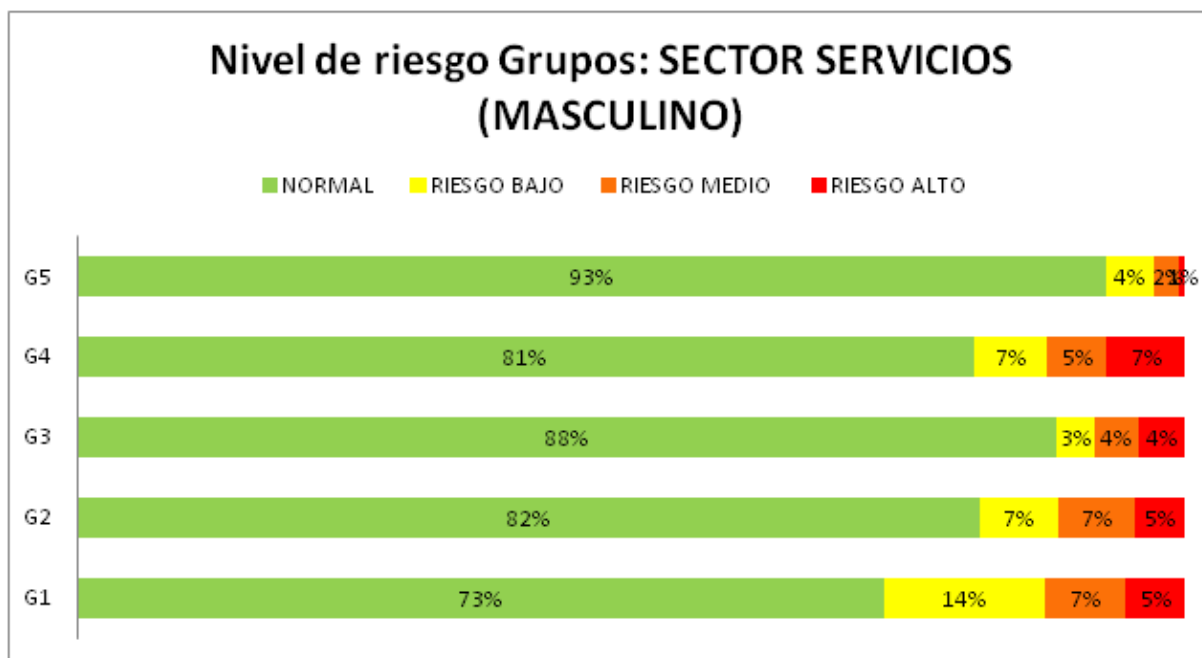


Figura 18: Nivel de riesgo por grupos para los trabajadores masculinos del sector servicios

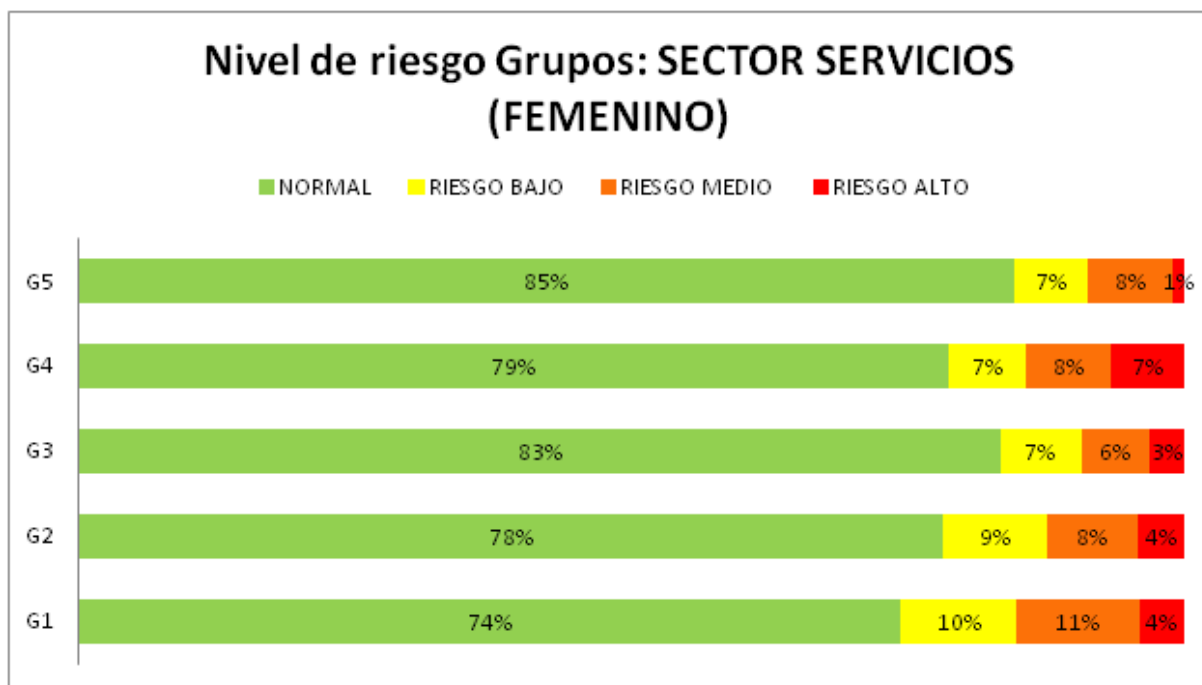


Figura 19: Nivel de riesgo por grupos para las trabajadoras femeninas de todos los sectores del sector servicios

Comparando ambos gráficos podemos ver que en el sector Servicios el sexo femenino sufre un mayor efecto de los estresores psicosociales en todos los grupos excepto en los estresores del ambiente físico que afectan más al sexo masculino.

6.6 ANÁLISIS SECTOR INDUSTRIA Y CONSTRUCCIÓN

Realizando un análisis de riesgo al sector de la Industria y la Construcción los resultados son los siguientes:

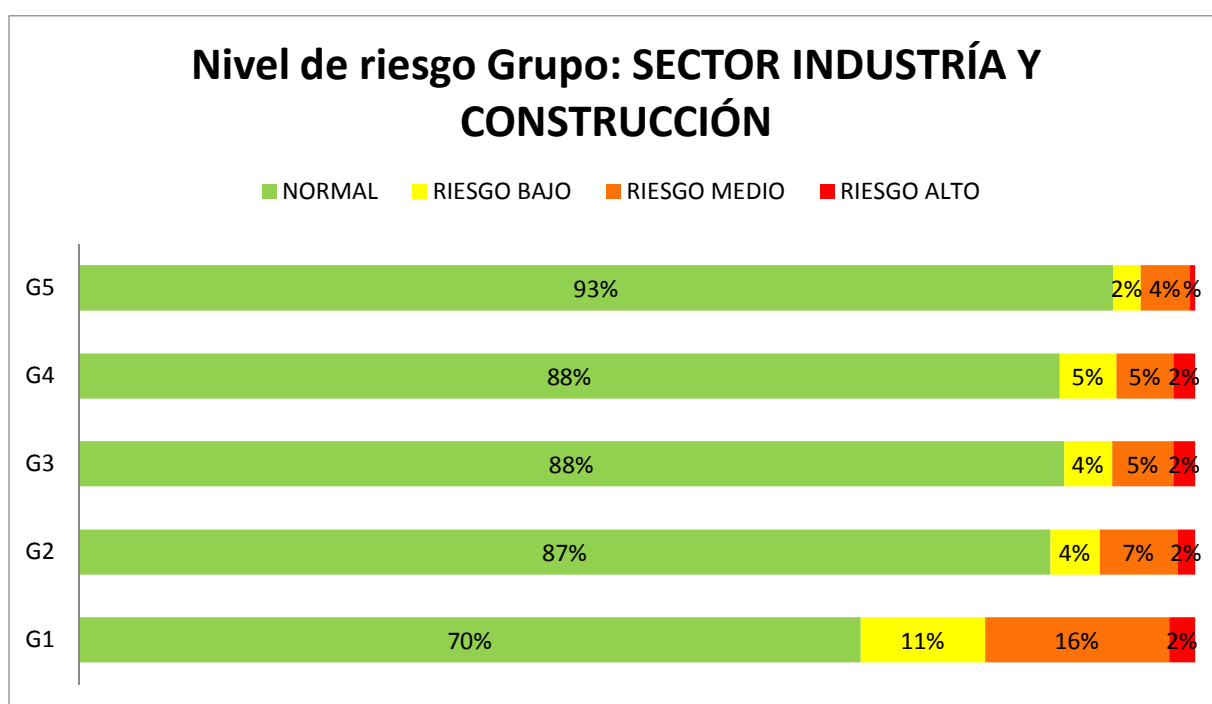


Figura 20 Nivel de riesgo por grupos para los trabajadores del sector de la industria y la construcción

En el sector de la Industria y la construcción se aprecia un incremento en el nivel de riesgo de los estresores del ambiente físico. Mientras que el resto se mantienen en valores bajos.

Si hacemos un análisis de este sector diferenciando por sexos obtenemos los siguientes resultados:

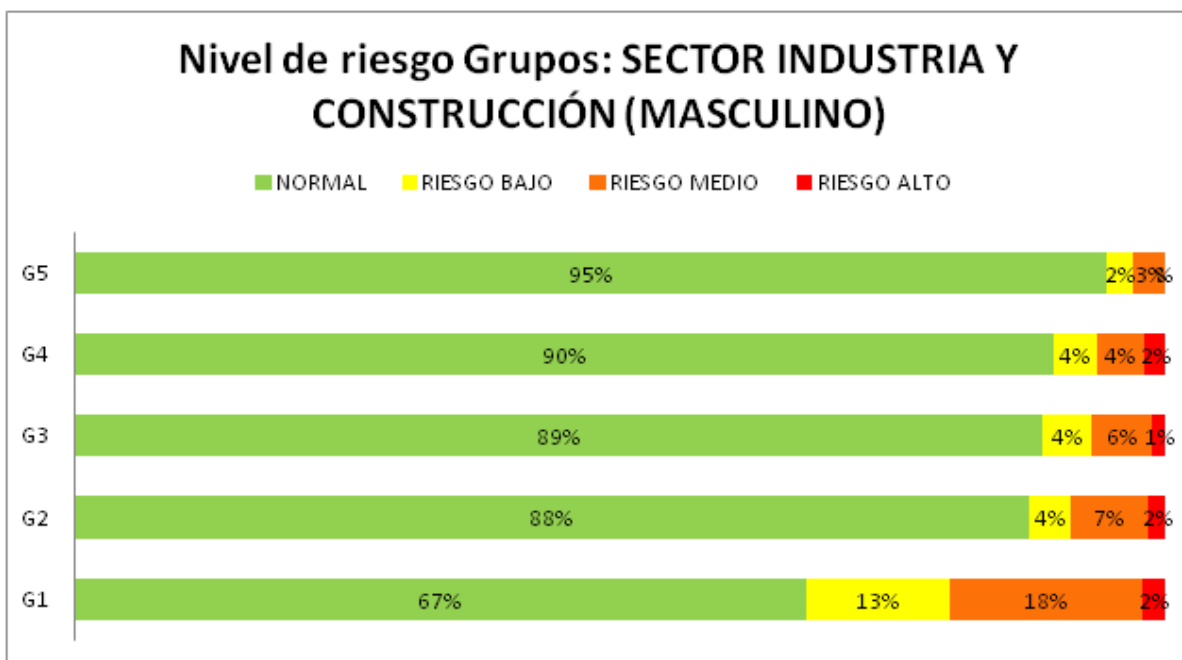


Figura 21: Nivel de riesgo por grupos para los trabajadores masculinos del sector de la industria y la construcción

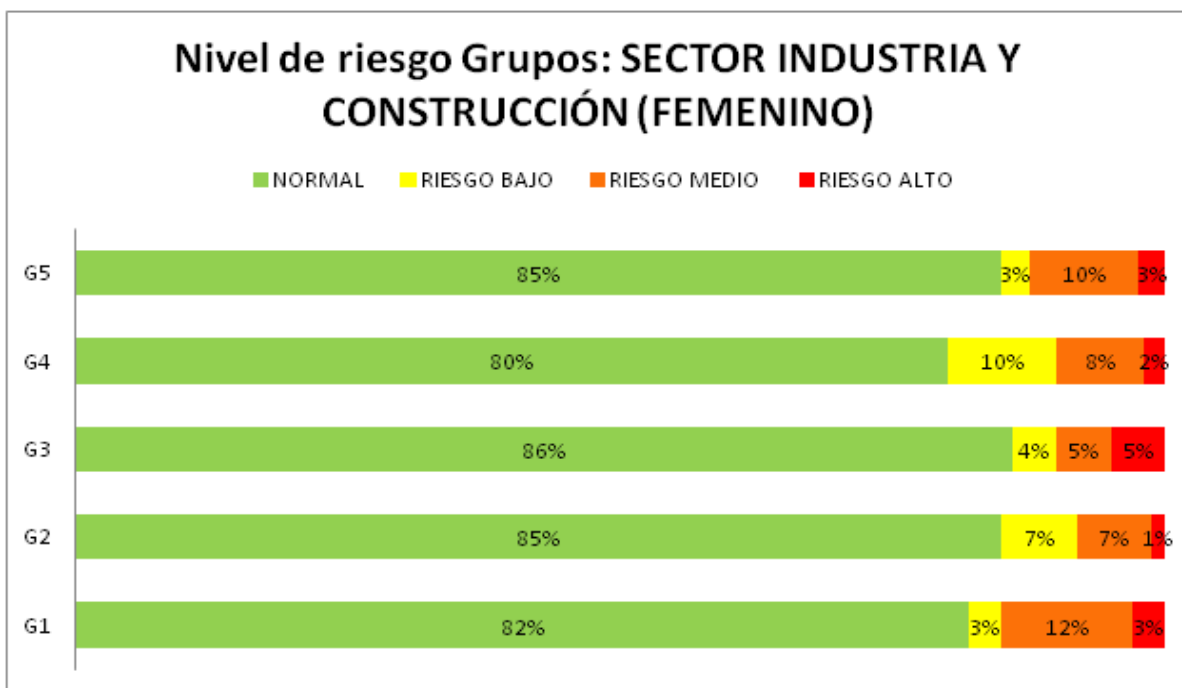


Figura 22: Nivel de riesgo por grupos para las trabajadoras femeninas de todos los sectores del sector de la industria y la construcción

En el caso del sexo masculino se encuentran expuestos a trabajos con mayor riesgo de estresores del ambiente físico mientras que el sexo femenino está más afectado por los por el resto de grupos de estresores pero en particular por los estresores organizacionales.

6.7 ESCALA DE IMPORTANCIA

Lo primero que vamos a determinar son los estresores con mayor importancia, es decir, estableceremos un orden de prioridad. Para ello realizamos un análisis factorial de cada uno de los ítems obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 3: Tabla de peso factorial de los ítems del cuestionario

1 Me siento acosado en el lugar de trabajo.	,665
2 Me siento amenazado en el trabajo.	,662
3 Algunos compañeros me intimidan.	,660
4 Mis superiores dictan órdenes contradictorias e incompatibles entre sí.	,628
5 Las condiciones higiénicas no son adecuadas.	,607
6 Las relaciones de trabajo no son buenas.	,593
7 He sufrido ataques psicológicos.	,575
8 Mi trabajo me resulta monótono y repetitivo.	,545
9 Me encargan tareas y no me proporcionan los medios para realizarlas.	,540
10 No me siento integrado en el ambiente laboral.	,530
11 Mis superiores no valoran adecuadamente mi trabajo.	,529
12 Creo que no obtengo el reconocimiento que merece mi esfuerzo y mi valía.	,527
13 Me aburro en el trabajo.	,510
14 No sé muy bien lo que los superiores esperan de mí.	,509
15 El ritmo y la cantidad de tareas son excesivas, me sobrepasan.	,495
16 Hay suciedad.	,486
17 Existe toxicidad en el ambiente.	,484
18 No tengo claro el trabajo que debo realizar.	,480
19 Mi trabajo es simple, por debajo de mi preparación	,479
20 Hace excesivo calor.	,456
21 No tengo a quien acudir cuando tengo dudas en el trabajo.	,431
22 La supervisión es desproporcionada y estrecha.	,424
23 Mi lugar de trabajo entraña peligros físicos.	,423
24 Paso frío.	,423
25 Hay poca ventilación y aireación.	,422
26 Siento que no tengo control sobre cuestiones importantes de mi trabajo.	,413
27 Hay ruidos ambientales molestos.	,400
28 Trabajo en el turno de noche.	,397
29 La iluminación es escasa.	,379
30 Intentar promocionar me supone una carrera de obstáculos.	,379
31 No recibo ayuda de mis compañeros.	,375
32 Las tareas son muy difíciles, no me siento capacitado.	,346
33 Tengo problemas económicos.	,345
34 El lugar de trabajo no reúne las condiciones físicas adecuadas (dimensiones, lugar ciego...)	,338
35 Estoy trabajando muy duro para poder promocionar.	,337
36 Siento que puede peligrar mi puesto de trabajo.	,333
37 Debo realizar actividades que van en contra de mis principios y valores.	,304
38 Mis subordinados no me obedecen.	,298
39 Trabajo a turnos.	,294
40 Mi trabajo es simple, por debajo de mi preparación.	,281
41 Apenas supervisan en este trabajo.	,240
42 Tengo problemas de salud.	,200
43 Hay problemas y complicaciones en mis relaciones familiares.	,175
44 Existen problemas en mi entorno social.	,125

A partir de su peso factorial establecemos una escala que vamos a identificar con un número que irá del 1 al 7, y es la siguiente:

➤ Estresores del ambiente físico:

Tabla 4: Ponderación de los ítems de los estresores del ambiente físico

ÍTEM	PONDERACIÓN
1 El lugar de trabajo no reúne condiciones físicas adecuadas (dimensiones, lugar ciego...)	3
2 Mi lugar de trabajo entraña peligros físicos.	4
3 Hay ruidos ambientales molestos.	4
4 La iluminación es escasa.	4
5 Hace excesivo calor.	5
6 Paso frío.	4
7 Hay poca ventilación y aireación.	4
8 Hay suciedad.	5
9 Las condiciones higiénicas no son adecuadas.	6
10 Existe toxicidad en el ambiente.	5

➤ Estresores individuales:

Tabla 5: Ponderación de los ítems de los estresores individuales

ÍTEM	PONDERACIÓN
13 He tenido que realizar actividades que van en contra de mis principios y valores.	3
14 Mis superiores me han dictado órdenes contradictorias e incompatibles entre sí.	6
15 Me encargan tareas y no me proporcionan los medios para realizarlas.	5
16 No sé muy bien lo que los superiores esperan de mí.	5
17 No tengo definido con claridad el trabajo que debo realizar.	5
18 No tengo a quien acudir cuando tengo dudas en el trabajo.	4
19 El ritmo y la cantidad de tareas son excesivas, me sobrepasan.	5
20 Las tareas son muy difíciles, no me siento capacitado.	3
21 Las tareas son insuficientes, hay tiempo ocioso.	3

22 Mi trabajo es simple, por debajo de mi preparación.	3
23 Mi trabajo me resulta monótono y repetitivo.	5
24 Me aburro en el trabajo.	5
25 Siento que puede peligrar mi puesto de trabajo.	3
26 Me siento amenazado en el trabajo.	7
27 Estoy trabajando muy duro para poder promocionar.	3
28 Intentar promocionar me supone una carrera de obstáculos.	4

➤ Estresores grupales

Tabla 6: Ponderación de los ítems de los estresores grupales

ÍTEM	PONDERACIÓN
29 Mis superiores no valoran adecuadamente mi trabajo.	5
30 La supervisión es desproporcionada y estrecha.	4
31 Los superiores me tratan de manera desconsiderada.	7
32 Apenas supervisan en este trabajo	2
33 Mis subordinados no me obedecen.	3
34 No me siento integrado en el ambiente laboral.	5
35 No recibo ayuda de mis compañeros.	4
36 Algunos compañeros me intimidan.	7
37 He sufrido ataques psicológicos.	6
38 Me siento acosado en el lugar de trabajo.	7
39 Las relaciones de trabajo no son buenas.	6

➤ Estresores organizacionales

Tabla 7: Ponderación de los ítems de los estresores organizacionales

ÍTEM	PONDERACIÓN
40 Creo que no obtengo el reconocimiento que merece mi esfuerzo y valía.	5
41 Siento que no tengo control sobre cuestiones importantes de mi trabajo.	4
11 Trabajo a turnos	3
12 Trabajo en el turno de noche.	4

➤ Estresores extraorganizacionales

Tabla 8: Ponderación de los ítems de los estresores extraorganizacionales

ÍTEM	PONDERACIÓN
42 Tengo problemas económicos.	3
43 Tengo problemas de salud.	2
44 Hay problemas y complicaciones en mis relaciones familiares.	2
45 Existen problemas en mi entorno social.	1

6.8 INTERVENCIÓN: TÉCNICAS PREVENTIVAS Y DE AFRONTAMIENTO

Finalizado el proceso de identificación de los estresores con riesgo importante sobre los trabajadores, es necesario plantear unas medidas que eviten que los estresores sigan afectando de forma perjudicial a los trabajadores.

Una vez identificado los estresores de mayor prioridad pasaremos a actuar sobre ellos para eliminarlo o minimizar su efecto.

Para ello damos algunas sugerencias en función del estresor al que nos enfrentemos, a continuación se redactaran una serie de técnicas asociadas que se pueden aplicar al estresor que queremos combatir.

➤ Estresores del ambiente físico:

Los estresores del ambiente físico generalmente serán los más sencillos de eliminar puesto que la mayoría de las veces con una pequeña reforma o modificación del lugar de trabajo conseguimos combatirlos.

Tabla 9: Sugerencias de intervención para los estresores del ambiente físico

ÍTEM	MEDIDAS PREVENTIVAS
1 El lugar de trabajo no reúne condiciones físicas adecuadas (dimensiones, lugar ciego...)	Cambio de ubicación de trabajo. Colocación de luceros o ventanas. Colocación de una mesa de trabajo más grande.
2 Mi lugar de trabajo entraña peligros físicos.	Eliminación de los peligros físicos.
3 Hay ruidos ambientales molestos.	Insonorización del lugar de trabajo Suministro de tapones u orejeras Señalización de prohibido hablar de forma que se moleste al resto de compañeros Proporcionar una sala para realizar tareas con ruidos molesto o para hablar con los compañeros sin molestar al resto
4 La iluminación es escasa.	Estudiar la posibilidad de suministrar más luz natural Colocación de luminarias de mayor potencia Colocar un mayor número de luminarias Cambiar la ubicación del puesto a una zona con mayor iluminación
5 Hace excesivo calor.	Posibilidad de crear ventilación natural abriendo ventanas o puertas. Proporcionar un uniforme de algodón. Colocación de ventiladores o aire acondicionado.
6 Paso frío.	Evitar que se creen corrientes de aire Colocar sistemas de calefacción. Suministrar ropa de abrigo.
7 Hay poca ventilación y aireación.	Colocar ventilación que permita una renovación del aire adecuada
8 Hay suciedad.	Crear un programa de limpieza y supervisar su cumplimiento Colocación de carteles para concienciar a los trabajadores de la necesidad de mantener el lugar de trabajo limpio.
9 Las condiciones higiénicas no son adecuadas.	Realizar evaluaciones higiénicas que permitan llevar un seguimiento de los contaminantes existentes.

	Colocar ventilaciones generales y focalizadas en las zonas de generación Suministrar EPI's adecuados
10 Existe toxicidad en el ambiente.	Realizar evaluaciones higiénicas que permitan llevar un seguimiento de los contaminantes existentes. Colocar ventilaciones generales y focalizadas en las zonas de generación Suministrar EPI's adecuados

➤ Estresores individuales:

Tabla 10: Sugerencias de intervención para los estresores individuales

ÍTEM	MEDIDAS PREVENTIVAS
13 He tenido que realizar actividades que van en contra de mis principios y valores.	Actúa siempre según tus principios y valores. Comunica a tus superiores que eso va en contra de tus principios. Busca con ellos la manera de solucionar ese problema.
14 Mis superiores me han dictado órdenes contradictorias e incompatibles entre sí.	Establecer el organigrama de la organización y determinar con claridad las ascendencias y dependencias jerárquicas.
15 Me encargan tareas y no me proporcionan los medios para realizarlas.	Solicita por escrito todo lo que necesitas para realizar esa tarea.
16 No sé muy bien lo que los superiores esperan de mí.	Establecer objetivos claros y retroinformación sobre los resultados de los trabajadores.
17 No tengo definido con claridad el trabajo que debo realizar.	Definir desde el primer día las tareas diarias, ocasionales y las accidentales que cada trabajador debe realizar.
18 No tengo a quien acudir cuando tengo dudas en el trabajo.	Proporcionar posibilidades de formación. Establecer un organigrama de comunicación profesional tanto interno como externo de ayuda a resolver problemas difíciles.
19 El ritmo y la cantidad de tareas son excesivas, me sobrepasan.	Revisión de los posibles puntos de saturación de trabajo. Redistribución de tareas. Formar a los trabajadores a organizar su agenda diaria de tareas.
20 Las tareas son muy difíciles, no me siento capacitado.	Realización de una adecuada selección de trabajadores. Formación e información de los trabajadores antes de comenzar a trabajar. Posibilitar la movilidad tanto ascendente como descendente a petición de los trabajadores.

21 Las tareas son insuficientes, hay tiempo ocioso.	Enriquecer los puestos de trabajo de manera que todos tengan la suficiente carga de actividad. Redistribución de tareas.
22 Mi trabajo es simple, por debajo de mi preparación.	Realización de una adecuada selección de trabajadores. Enriquecer el puesto con tareas más adecuadas. Posibilitar la movilidad ascendente.
23 Mi trabajo me resulta monótono y repetitivo.	Crear objetivos y metas que motiven al trabajador. Estudiar la posibilidad de rotar en los puestos de trabajo. Promover la participación del trabajador para mejorar y enriquecer las tareas.
24 Me aburro en el trabajo.	Proporcionar más carga de trabajo. Promover la participación del trabajador para mejorar y enriquecer las tareas.
25 Siento que puede peligrar mi puesto de trabajo.	Eliminar las amenazas por parte de superiores. Estudiar la posibilidad de cambiar contratos temporales por otros de mayor seguridad. Evitar rotaciones de personal muy frecuentes.
26 Me siento amenazado en el trabajo.	Identificar a los acosadores y aclarar sus deberes. Añadir cláusulas de no acoso en el contrato de trabajo. Colocación de carteles para fomentar las relaciones cordiales entre compañeros. Realización de actividades con compañeros que mejoren las relaciones.
27 Estoy trabajando muy duro para poder promocionar.	Planificar de forma clara la agenda de actividades de los trabajadores en vías de promoción. Darte tiempo para realizar todas las actividades a un ritmo normal, sin prisas.
28 Intentar promocionar me supone una carrera de obstáculos.	Marcar de forma clara los objetivos y metas para la promoción de los trabajadores. Suministrar información clara y concisa del sistema de promoción acordado por la empresa.

➤ Estresores grupales

Tabla 11: Sugerencias de intervención para los estresores grupales

ÍTEM	MEDIDAS PREVENTIVAS
29 Mis superiores no valoran adecuadamente mi trabajo.	Definir formas de reconocimiento del trabajo realizado: reconocimiento verbal, premios a los que más produzcan, premios a ideas innovadoras, etc.... Retribución de primas por producción y calidad.
30 La supervisión es desproporcionada y estrecha.	Formación e información de los supervisores para realizar su trabajo. Dar mayor autonomía de trabajo.
31 Los superiores me tratan de manera desconsiderada.	Realizar encuestas de valoración de los supervisores. Fomentar las actividades en grupo que mejoren las relaciones. Sancionar a los supervisores que no traten de forma adecuada a sus subordinados.
32 Apenas supervisan en este trabajo	Realizar encuestas de valoración de los supervisores. Formar e informar a los supervisores sobre cómo deben realizar sus tareas.
33 Mis subordinados no me obedecen.	Sancionar a los trabajadores que no cumplan las instrucciones del superior. Formar e informar a los supervisores sobre técnicas de mando sobre subordinados.
34 No me siento integrado en el ambiente laboral.	Fomentar actividades dentro y fuera de la organización que ayuden a la integración de los trabajadores (celebración de cumpleaños, reuniones a la hora del café/bocadillo, torneos de pádel, etc.
35 No recibo ayuda de mis compañeros.	Fomentar actividades dentro y fuera de la organización que ayuden a la integración de los trabajadores (celebración de cumpleaños, reuniones a la hora del café/bocadillo, torneos de pádel, etc...
36 Algunos compañeros me intimidan.	Sancionar a los trabajadores que perjudiquen a sus compañeros. Añadir una cláusula en el contrato de trabajo en la que la intimidación, agresión o acoso a compañeros suponga una causa justificada de despido.
37 He sufrido ataques psicológicos.	Sancionar a los trabajadores que perjudiquen a sus compañeros.

	Añadir una cláusula en el contrato de trabajo en la que la intimidación, agresión o acoso a compañeros suponga una causa justificada de despido.
38 Me siento acosado en el lugar de trabajo.	Sancionar a los trabajadores que perjudiquen a sus compañeros. Añadir una cláusula en el contrato de trabajo en la que la intimidación, agresión o acoso a compañeros suponga una causa justificada de despido.
39 Las relaciones de trabajo no son buenas.	Fomentar actividades dentro y fuera de la organización que ayuden a la integración de los trabajadores (celebración de cumpleaños, reuniones a la hora del café/bocadillo, torneos de pádel, etc...)

➤ Estresores organizacionales

Tabla 12: Sugerencias de intervención para los estresores organizacionales

ÍTEM	MEDIDAS PREVENTIVAS
40 Creo que no obtengo el reconocimiento que merece mi esfuerzo y valía.	Definir formas de reconocimiento del trabajo realizado: reconocimiento verbal, premios a los que más produzcan, premios a ideas innovadoras, etc... Retribución de primas por producción.
41 Siento que no tengo control sobre cuestiones importantes de mi trabajo.	Fomentar la participación de los trabajadores en la empresa mediante reuniones semanales de nuevas ideas y mejoras, concursos de ideas, buzón de sugerencias, etc.
11 Trabajo a turnos	Estudiar la posibilidad de cambiar el sistema de trabajo. Consultar a los trabajadores en qué turno prefieren trabajar.
12 Trabajo en el turno de noche.	Estudiar la posibilidad de cambiar el sistema de trabajo. Consultar con los trabajadores como se puede mejorar el reparto de turnos de noche.

➤ Estresores extraorganizacionales

Tabla 13: Sugerencias de intervención para los estresores extraorganizacionales

ÍTEM	MEDIDAS PREVENTIVAS
42 Tengo problemas económicos.	Proporcionar asesoramiento sobre gestión económica. Establecer o promover un sistema de apoyo entre compañeros.
43 Tengo problemas de salud.	Realizar la vigilancia de la salud de los trabajadores. Analizar los informes de aptitud para ajustar lo mejor posible el puesto al trabajador.
44 Hay problemas y complicaciones en mis relaciones familiares.	Facilitar y promover el apoyo psicológico para aquellos trabajadores que lo requieran.
45 Existen problemas en mi entorno social.	Procurar que los problemas de fuera no afecten a tu trabajo. Dejar los problemas fuera.

6.9 CONCLUSIONES

1. Medir cuantitativamente cada uno de los riesgos del cuestionario utilizado para toda la muestra estudiada.

El estudio de los riesgos psicosociales se puede medir aplicando valores a la frecuencia y a la intensidad. De esta manera el resultado mayor numéricamente nos indica el riesgo o los riesgos más graves y sobre los que será necesario una intervención rápida por parte de los responsables.

2. Determinar unos rangos de valores que proporcionen una clasificación en función de la gravedad de cada uno de los riesgos evaluados.

Se han establecido cuatro niveles de riesgo en función de la frecuencia y de la intensidad medidos por el cuestionario y llevados a una escala de 0 a 100. El nivel de riesgo normal es el que asume los valores de 0 a 10, riesgo bajo serán valores entre 11 y 39; riesgo medio entre 41 y 70 y riesgo alto valores de 71 a 100. Con esta escala se pretende ponderar más objetivamente cada uno de los riesgos y establecer la intervención o el aviso de intervención. Aquellos riesgos altos deberán ser los primeros en atenderse.

3. Establecer el nivel de riesgo para cada trabajador y los estresores que padece.

A través de un estudio global de una empresa se puede detectar los estresores en los que más rápidamente se debe intervenir, incluso con cuestionarios anónimos. La intervención no será la misma que si se conoce al trabajador afectado, pero para eliminar el riesgo es suficiente con conocerlo. Con formación, carteles, etc.

4. Hacer la clasificación de estresores que podamos detectar que están expuestos los trabajadores por grupos de actividad.

Podemos concluir que los estresores más frecuentes son los del ambiente físico. Lo cual no quiere decir que sean los más graves, ni los más fáciles de intervenir. El ambiente físico es más difícilmente modificable que el ambiente psicológico y que el social. Y más costoso económicamente. Las diferencias de sexo indican que los varones están más expuestos a los riesgos físicos y a los individuales.

En el sector Sanidad y Educación los riesgos físicos y los individuales son los más frecuentes. Afectando más los riesgos individuales y del ambiente físico al sexo masculino que al femenino.

En el sector Administración, el riesgo más frecuente es el del ambiente físico. El sexo masculino está más expuesto a los riesgos psicosociales que el femenino.

En el sector Servicios, los riesgos más frecuentes son los del ambiente físico y los organizacionales. el sexo femenino sufre un mayor efecto de los estresores

psicosociales en todos los grupos excepto en los estresores del ambiente físico que afectan más al sexo masculino.

En el sector de la industria y la construcción, debido a las condiciones propias del trabajo, los trabajadores tienen mayor frecuencia de riesgo en los estresores del ambiente físico. En el caso del sexo masculino se encuentran expuestos a trabajos con mayor riesgo de estresores del ambiente físico mientras que el sexo femenino está más afectado por los por el resto de grupos de estresores pero en particular por los estresores organizacionales.

5. Establecer una escala que nos permita determinar qué riesgos son los que revisten más gravedad y necesitan ser objeto de intervención más rápidamente, marcando un orden de prioridad.

Realizando un análisis factorial de los ítems del cuestionario hemos sido capaces de crear una escala de prioridades para la intervención en función del estresor que genere el riesgo.

6. Proporcionar unas pautas para actuar en cada uno de los estresores con el objetivo de prevenir o minimizar su impacto en los trabajadores.

Concluimos el trabajo con unas pautas para actuar en cada uno de los estresores con el objetivo de prevenir o minimizar su impacto en los trabajadores.

Como conclusión final podemos determinar que a la hora de realizar una evaluación psicosocial de una empresa es muy importante tener bien definidos y diferenciados los puestos de trabajo. Esto es importante porque, como hemos demostrado con el análisis de los diferentes sectores y sexos, cuanto más pequeño sea el grupo analizado y mayor sea la similitud del ambiente de trabajo de los trabajadores, mejor se identificarán los estresores a los que están expuestos. Por lo tanto, podemos decir que para realizar una evaluación psicosocial de máxima eficacia, los cuestionarios de evaluación deben estar identificados con el trabajador que lo realiza. De esta forma seremos capaces de aplicar medidas individualizadas a cada sujeto que permita eliminar o reducir el riesgo al que está expuesto.

7 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alterman, T. Shekelle, R. Vernon, S. y Burau, K. D. (1994). Decision latitude, psychologic demand, job strain, and coronary heart disease in the western *Electric Study*. *American Journal of Epidemiology* 139, 620-627.

Averill, J.R. (1976). Emotion and anxiety: Sociocultural, biological and psychological determinants. En M. Zuckerman y C. D. Spielberger (Eds.). *Emotion and anxiety. New concept, methods and applications*. Nueva York: Wiley.

Averill, J.R. (1980). A constructivist view of emotion. En R. Plutchik y H. Kellerman (Eds.). *Theories of emotion*. Nueva York: Academic Press.

Berkman, L. F., y Sime, S. L. (1979). Social networks, host resistance, and mortality: A nine-year follow-up study of Alameda county residents. *American Journal of epidemiology* 109, 186-204.

Brannon, L. y Feist, J. (2001). *Psicología de la salud*. Madrid: Paraninfo

Bowling, N. A., Beehr, T. A. y Swader, W. M. (2004). Living and receiving social support at work: The roles of personality and reciprocity. *Journal of Vocational Behavior*, 33, 46-58.

Comité de Altos Responsables de la Inspección de Trabajo (2012). *Psychosocial Risk Assessments* 35-45.

Cox, T., Griffith, A. y Rial-Gonzalez, E. (2000): *Research on worked related stress*. Luxemburgo: European Agency of Safety and Health at Work.

Dinges, D. F. Pack, F. y Cols, F. (1997). *Cumulative sleepiness, mood disturbance and psychomotor vigilance performance decrements during a week of sleep restricted to 4-5 hours per night*. *Sleep*, 20, 267-277.

Donaldson, J. y Gowler, D. (1975). *Prerogatives, participation and managerial stress*. Managerial Stress, Epping, Gower Press.

Durá. E. y Sánchez-Cánovas, J. (1999). Sistema emocional y diversidad humana. En J. Sánchez Cánovas y M. P. Sánchez. *Psicología de la diversidad humana* (pp. 251- 314). Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces.

Evans, G. W., Hygge, S. & Bullinger, M (1995). *Cronic noise and psychological stress*. *Psychological science*, 6, 333-338.

Evans, P. y Bartolome, F. (1986). *The dynamics of work-family relationship in managerial lives*. *International Review of Applied Psychology*, 35, 371-395.

EU-OSHA, (2007). *Risk assessment essentials* 9-13.

Fernández, J. y Garrido, E. (1999). *Psicopatología laboral: trastornos derivados del trabajo*. Pamplona: Universidad Pública de Navarra.

French, J. R. P. y Caplan, R. D. (1973). Organizational stress and individual strain. En A. J. Marrow: *The Failure of Success* (pp. 30-66). Nueva York: Amacon.

Fuller, Edwards, Vorakitphokatorn y Sermsri, (1996). Chronic stress and psychological well-being: *Evidence for Thailand on house hold crowding*. *Social science and medicine*, 42, 265-280.

Goldberg, L. R. (1992). *The development of markers of the Big-Five factor structure*. *Psychological Assessment*, 4, 26-42.

Graig, E. (1993). Stress as a consequence of the urban physical environment. *Handbook of stress: Theoretical and clinical aspects* (2ª ed., 316-322). New York: Free press

Hay, D. y Oken, D. (1972). *The psychological stresses of intensive care unit nursing*. *Psychosomatic Medicine*, 34, 109-118.

Hellmich, N. (1995). *Wake-up call for the sleep deprived*. USA Today (D1-D2)

Herzberg, F. (1959). *Job attitude and opinion*. Western Reserve: University of Cleveland.

Hobfoll, S.F. y Vaux, A. (1993). Social support: Resources and context. *Handbook of stress: Theoretical and clinical aspects* (2ª ed. (685-705). Nueva York: Free press

Holahan, C. J., Moos, R. H., Holahan, C.K. y Brennan, P. L. (1995). *Social support, coping and depressive symptoms in a late-middle-aged sample of patients reporting cardiac illness*. *Health Psychology*, 14, 152-163.

Inspección de Trabajo y Seguridad Social (2012). *Guía de Actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre Riesgos Psicosociales* 32-50.

Iroson, G.H, 1992. Jobstress and health, Sandman, B.A., *The measurement of job stress*. En Cranny, C.J., Smith, P.C., Stone, E.F. *Job Satisfaction*. N. Y. (U.S.A.): Lexinton Books.

James, W. (1989). *Principios de Psicología*. México: Fondo de Cultura económica.

Jerusalem, M. y Schwarzer, R. (1989). Anxiety and self-concept as antecedents of stress and coping. *Personality and Individual Differences*, 10, 785-792.

Karasek, R. A. (1996). *Prevención del estrés mediante la reorganización del trabajo: Resumen de 19 estudios de casos prácticos internacionales. En la prevención del estrés en el trabajo*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.

Kasl, S. V. (1973). Mental health and the work environment. *Journal of Occupational Medicine*, 15, 509-518.

Kessler, R. C. (1997). *The effects of stressful life events on depression*. *Annual Review of Psychology*, 48, 191-224.

- Lazarus, R. S. (1966). *Psychological stress and the coping process*. Nueva York: McGraw-Hill.
- Lazarus, R. S. y Folkman, S. (1986; orig. De 1984). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Lazarus, R.S (1995). *Lexing research problems and theory of R. S. Lazarus: An analysis of historical and perennial issues*. Nueva York: Erlbaum.
- Leproult, R. y Caupinschi, G. (1997). *Sleep loss results in elevation of cortisol levels the next evening*. *Sleep*, 20, 865-870.
- Leymann, H. (1996a). *Mobbing. La persécution au travail*. Paris: Ed. du Seuil.
- Leymann, H. (1996b). *The content and the development of mobbing and work*. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 2, 165-184.
- Lorenz, K. (1991). *Here I am –here are you? The behavior of geese* (New edition). Munich: Piper.
- Margolis, B.L., Kroes, W.H., y Quinn, R.P. (1974). *Job Stress: An Unlisted Occupational Hazard*. *Journal of Occupational Medicine*, Vol, pp. 659-661.
- Martí-Mercadal, J. A. y Desoille, H. (Dir.) (1986). *Medicina del Trabajo*. Barcelona: Masson.
- Maslach, C. (1982). *Burnout. The cost of caring*. Nueva York: Prentice Hall Press.
- Matteson, M. T. e Ivancevich, J. M. (1985). *Estrés y trabajo. Una perspectiva gerencial*. México: Trillas.
- McClelland, D. (1989). *Estudio de la motivación humana*. Madrid: Narcea.
- McCrae, R. R. y Costa, P. T. (1990). *Personality in adulthood*. Nueva York: Guilford.
- Morán, C. (2005). *Relación entre variables de personalidad y estrategias de afrontamiento del estrés laboral*. León: Universidad de León.
- Morán, C. (2009). *Estrés, burnout y mobbing. Recursos y estrategias de afrontamiento*. Salamanca: Amarú Ediciones.
- O'Brien, G.E. (1998). *El estrés laboral como factor determinante de la salud*. En J. Buendía (Ed.), *Estrés laboral y salud* (pp. 61-77). Madrid: Biblioteca Nueva.
- Osborne, D. J. (1983). *Vibration at work*. En D. J. Osborne y M. M. Gruneberg (Eds.), *The physical environment at work*. Chichester: John Wiley and Sons.
- Palenzuela, D. L. (1996). *Resistencia e indefensión*. En A. Fierro (Ed.), *Manual de psicología de la personalidad* (211-254). Barcelona: Paidós.
- Peiró, J. M. (1990). *Organizaciones: Nuevas perspectivas psicosociológicas*.

Barcelona: PPU.

Peiró, J. M. (2000). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Pirámide.

Peiró, J. M. y Salvador, A. (1993). *Estrés Laboral y su control*. Madrid: Eudema.

Poulton, E. C. (1978). Blue-collar stressors. En C.L. Cooper y R. Payne, *Stress at work*. Chichester: John Wiley and Sons.

Ramos, F., Manga, D. y Morán, C. (2005). Escala de Cansancio Emocional (ECE) para estudiantes universitarios: *Propiedades psicométricas y asociación*. Psiquiatría.com.

Repetti, R.L. (1987). Individual and common components of the social environment at work and psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52(4), 710-720.

Rosenberg, M. (1973). *La autoimagen del adolescente y la sociedad*. Buenos Aires: Paidós.

Rousseau, J. J. 1988 (1762) *El Contrato Social*. Madrid: Alianza.

Seligman, M. E. P. (1975). *Helplessness*. San Francisco: Freeman.

Seligman, M.E.P. (2000). *Indefensión*. Madrid: Debate.

Smith, M., Colligan, M., Horning, R. W. & Hurrell, J. (1978). Occupation comparison of stress-related disease incidence. *Cincinnati National Institute for Occupational Safety and Health*

Stokols, D (1972). On the distinction between density and crowding: *Some implications for future research*. *Psychological review*, 79, 275-277.

Sundstrom, E (1978). Crowding as a sequential process: Review of research on the effects of population density on humans. *Human response to crowding* (31-116).

Tomkins, S.S. (1970). Affect as the primary motivational system. En M.B. Arnold (Ed.). *Feeling and Emotions: The Loyola Symposium*. Nueva York: Academic Press.

Wheaton, B. (1983). Stress, personal coping resources, and psychiatric symptoms: An investigation of interactive models. *Journal of Health and Social Behavior*, 24, 208-229.

Zapf, D. (1999). Organizational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20, 1.

Zeidner, M. y Hammer, A. (1990). Life events and coping resources as predictors of stress symptoms in adolescents. *Personality and Individual Differences*, 11, 693-703.

ANEXO I: CUESTIONARIO DE ESTRESORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO (MORÁN, C.)

A continuación hay unas frases relacionadas con *tu trabajo y tu lugar de trabajo*. Responde, por favor, según la siguiente escala, en la columna **TIEMPO** la frecuencia con que eso te ocurre:

TIEMPO (frecuencia)

0	1	2	3	4	5	6	7
Nunca o casi nunca	1 vez al mes	Varias veces al mes	1 vez a la semana	Dos o más a la semana	Cada día	Varias veces al día	Siempre

Indica en la columna el **GRADO** de intensidad en que te afecta o te molesta según la escala:

GRADO (intensidad)

Nada	Poco	Bastante	Insoportable
0	1	2	3

	TIEMPO	GRADO	
1			El lugar de trabajo no reúne condiciones físicas adecuadas (dimensiones, lugar ciego...)
2			Mi lugar de trabajo entraña peligros físicos.
3			Hay ruidos ambientales molestos.
4			La iluminación es escasa.
5			Hace excesivo calor.
6			Paso frío.
7			Hay poca ventilación y aireación.
8			Hay suciedad.
9			Las condiciones higiénicas no son adecuadas.
10			Existe toxicidad en el ambiente.
11			Trabajo a turnos.
12			Trabajo en el turno de noche.
13			He tenido que realizar actividades que van en contra de mis principios y valores.
14			Mis superiores me han dictado órdenes contradictorias e incompatibles entre sí.
15			Me encargan tareas y no me proporcionan los medios para realizarlas.
16			No sé muy bien lo que los superiores esperan de mí.
17			No tengo definido con claridad lo que debo realizar.
18			No tengo a quien acudir cuando tengo dudas en el trabajo.
19			El ritmo y la cantidad de tareas son excesivas, me sobrepasan.
20			Las tareas son muy difíciles, no me siento capacitado.
21			Las tareas son insuficientes, hay tiempo ocioso.
22			Mi trabajo es simple, por debajo de mi preparación.
23			Mi trabajo me resulta monótono y repetitivo.
24			Me aburro en el trabajo.
25			Siento que puede peligrar mi puesto de trabajo.
26			Me siento amenazado en el trabajo.
27			Estoy trabajando muy duro para poder promocionar.
28			Intentar promocionar me supone una carrera de obstáculos.
29			Mis superiores no valoran adecuadamente mi trabajo.

Continúa en el envés o en la página siguiente, por favor. Gracias

TIEMPO (frecuencia)

0	1	2	3	4	5	6	7
Nunca o casi nunca	1 vez al mes	Varias veces al mes	1 vez a la semana	Dos o más a la semana	Cada día	Varias veces al día	Siempre

GRADO (intensidad)

Nada	Poco	Bastante	Insoportable
0	1	2	3

	TIEMPO	GRADO	
30			La supervisión es desproporcionada y estrecha.
31			Los superiores me tratan de manera desconsiderada.
32			Apenas supervisan en este trabajo.
33			Mis subordinados no me obedecen.
34			No me siento integrado en el ambiente laboral.
35			No recibo ayuda de mis compañeros.
36			Algunos compañeros me intimidan.
37			Estoy sufriendo ataques psicológicos.
38			Me siento acosado.
39			Las relaciones de trabajo no son buenas.
40			Creo que no obtengo el reconocimiento que merece mi esfuerzo y valía.
41			Siento que no tengo control sobre cuestiones importantes de mi trabajo.
42			Tengo problemas económicos.
43			Tengo problemas de salud.
44			Hay problemas y complicaciones en mis relaciones familiares.
45			Existen problemas en mi entorno social.
46			Siento malestar a causa de mi trabajo.
47			Ir a trabajar me supone un gran esfuerzo.
48			Creo que puedo enfermar a causa de mi trabajo.
49			Creo que he enfermado a causa de mi trabajo.
50			Pienso que sería mejor irme y buscar otro trabajo.
51			Otros (añadir):

Gracias por tu sincera colaboración.

Nombre y apellidos	
Nombre del puesto de trabajo	
Sector de actividad	
Empresa	
Lugar y centro de trabajo	
Edad:	Género: Mujer [<input type="checkbox"/>] Varón [<input type="checkbox"/>].