

Consulte nuestra página web: www.sintesis.com
En ella encontrará el catálogo completo y comentado

Psicología de la Salud Ocupacional

Directora:
Marisa Salanova



Queda prohibida, salvo excepción prevista en la ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra sin contar con autorización de los titulares de la propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (arts. 270 y sigs. Código Penal). El Centro Español de Derechos Reprográficos (www.cedro.org) vela por el respeto de los citados derechos.



EDITORIAL
SÍNTESIS

Traducción del prefacio: Alma Rodríguez-Sánchez

Diseño de cubierta: Verónica Rubio

Reservados todos los derechos. Está prohibido, bajo las sanciones penales y el resarcimiento civil previstos en las leyes, reproducir, registrar o transmitir esta publicación, íntegra o parcialmente, por cualquier sistema de recuperación y por cualquier medio, sea mecánico, electrónico, magnético, electroóptico, por fotocopia o por cualquier otro, sin la autorización previa por escrito de Editorial Síntesis, S. A.

© Marisa Salanova (dir.)

© EDITORIAL SÍNTESIS, S. A.
Vallehermoso, 34. 28015 Madrid
Teléfono 91 593 20 98
<http://www.sintesis.com>

ISBN:978-84-975666-2-9
Depósito Legal: M. 46.987-2009

Impreso en España - Printed in Spain

RELACIÓN DE AUTORES

Directora y autora:

Marisa Salanova

Catedrática del Departamento de Psicología Evolutiva, Educativa, Social y Metodología. Universitat Jaume I. Castellón.

Prefacio:

Wilmar Schaufeli

Catedrático del Departamento de Psicología Social y de las Organizaciones. Universidad de Utrecht. Holanda.

Autores:

Edgar Bresó

Profesor del Departamento de Psicología Evolutiva, Educativa, Social y Metodología. Universitat Jaume I. Castellón.

Eva Cifre

Profesora del Departamento de Psicología Evolutiva, Educativa, Social y Metodología. Universitat Jaume I. Castellón.

Mario del Líbano

Investigador del Departamento de Psicología Evolutiva, Educativa, Social y Metodología. Universitat Jaume I. Castellón.

Joan Franco

Profesor del Departamento de Derecho del Trabajo. Universitat Jaume I. Castellón.

Esther Gracia

Investigadora del Departamento de Psicología Evolutiva, Educativa, Social y Metodología. Universitat Jaume I. Castellón.

Rosa Grau

Catedrática del Departamento de Psicología Evolutiva, Educativa, Social y Metodología. Universitat Jaume I. Castellón.

Susana Llorens

Profesora del Departamento de Psicología Evolutiva, Educativa, Social y Metodología. Universitat Jaume I. Castellón.

Laura Lorente

Investigadora del Departamento de Psicología Evolutiva, Educativa, Social y Metodología. Universitat Jaume I. Castellón.

Isabel Martínez

Profesora del Departamento de Psicología Evolutiva, Educativa, Social y Metodología. Universitat Jaume I. Castellón.

Alma M. Rodríguez-Sánchez

Investigadora del Departamento de Psicología Evolutiva, Educativa, Social y Metodología. Universitat Jaume I. Castellón.

Mercedes Ventura

Investigadora del Departamento de Psicología Evolutiva, Educativa, Social y Metodología. Universitat Jaume I. Castellón.

María Vera

Investigadora del Departamento de Psicología Evolutiva, Educativa, Social y Metodología. Universitat Jaume I. Castellón.

Índice

<i>Prefacio</i>	13
<i>Introducción</i>	17

Parte I

Aspectos conceptuales de la Psicología de la Salud Ocupacional

1. <i>La salud ocupacional desde la perspectiva psicosocial: aspectos teóricos y conceptuales</i>	27
<i>Marisa Salanova, Isabel M. Martínez, Eva Cifre y Susana Llorens</i>	
1.1. <i>Introducción</i>	27
1.2. <i>Objeto de estudio: la salud ocupacional desde la perspectiva psicosocial</i>	30
<i>1.2.1. Estrés y salud psicosocial, 30. 1.2.2. Hacia una concepción de organización saludable, 36.</i>	
1.3. <i>Historia de la Psicología de la Salud Ocupacional</i>	38
<i>1.3.1. Psicología de la Salud Ocupacional en Estados Unidos, 39. 1.3.2. Psicología de la Salud Ocupacional en Europa, 40. 1.3.3. El papel de las instituciones, revistas científicas y organizaciones profesionales en el desarrollo de la disciplina, 43.</i>	
1.4. <i>La investigación y la intervención profesional en Psicología de la Salud Ocupacional</i>	46
<i>1.4.1. Tipología de la investigación, 47. 1.4.2. Tipología de la intervención profesional, 49. 1.4.3. Aspectos éticos en la investigación y en la intervención profesional, 53.</i>	

1.5. Una mirada hacia el futuro...	56
1.5.1. Desarrollo teórico e investigación futura, 57.	
1.5.2. Avances futuros en la práctica profesional, 58.	
2. Modelos teóricos de salud ocupacional	63
<i>Susana Llorens, Mario del Líbano y Marisa Salanova</i>	
2.1. El papel de los modelos teóricos en la explicación de la salud ocupacional	63
2.2. Modelos de pérdida de recursos	65
2.2.1. Modelo de estrés y coping, 65.	
2.2.2. Modelo de conservación de recursos, 69.	
2.3. Modelos de ajuste-desajuste	72
2.4. Modelo "vitamínico"	75
2.5. Modelos de demandas-recursos	78
2.5.1. Modelo de demandas-control, 79.	
2.5.2. Modelo de demandas-recursos laborales, 82.	
2.5.3. Modelo RED (Recursos, Experiencias y Demandas), 85.	
2.6. Hacia una integración de los modelos teóricos	88
2.7. Práctica: Siete estudios de caso	90

Parte II

Demandas y recursos laborales y personales

3. Demandas y recursos del ambiente de trabajo	97
<i>Eva Cifre, Marisa Salanova y Mercedes Ventura</i>	
3.1. El ambiente de trabajo: fuente de estrés y de salud	97
3.2. Las demandas laborales: potenciales estresores	100
3.2.1. Las demandas de tarea, 101.	
3.2.2. Las demandas sociales, 104.	
3.2.3. Las demandas organizacionales, 106.	
3.2.4. Las demandas extra-organizacionales: el conflicto familia-trabajo, 108.	
3.3. Los recursos laborales: los ingredientes básicos de la salud ocupacional	110
3.3.1. Los recursos de tarea, 111.	
3.3.2. Los recursos sociales, 112.	
3.3.3. Los recursos organizacionales, 113.	
3.3.4. Los recursos extra-organizacionales, 114.	
3.4. Los obstáculos y los facilitadores del desempeño y su relación con la salud psicosocial	115

3.5. Hacia una visión positiva de las demandas laborales: las demandas retadoras	117
3.6. Conclusiones	119
3.7. Práctica: Estudio del caso de Dolores, la profesora "quemada" por su trabajo	121

4. Recursos personales: inteligencia emocional y afrontamiento	123
<i>Isabel M. Martínez y Marisa Salanova</i>	
4.1. El papel de los recursos personales en el control del estrés	123
4.2. Inteligencia emocional	125
4.2.1. Modelos representativos de inteligencia emocional, 126.	
4.2.2. Evaluación de la inteligencia emocional, 132.	
4.2.3. Inteligencia emocional y trabajo emocional, 134.	
4.3. Proceso de afrontamiento como recurso personal	136
4.3.1. Respuestas de afrontamiento y tipologías, 138.	
4.3.2. Selección y eficacia de las respuestas de afrontamiento, 140.	
4.3.3. Evaluación del afrontamiento, 141.	
4.3.4. Nuevos desarrollos en el estudio del afrontamiento, 143.	
4.4. Conclusiones	145
4.5. Práctica: Dos estudios de caso	147

5. Recursos personales: las creencias de eficacia	149
<i>Marisa Salanova, Laura Lorente y María Vera</i>	
5.1. Delimitación conceptual de las creencias de eficacia	149
5.1.1. La teoría social cognitiva, 149.	
5.1.2. Concepto de autoeficacia, 151.	
5.1.3. Concepto de eficacia colectiva percibida, 152.	
5.1.4. Creencias de eficacia y otros conceptos autorreferenciales, 153.	
5.2. Creencias de eficacia y salud ocupacional	155
5.3. Creencias de eficacia y espirales de ganancias	156
5.3.1. Engagement en el trabajo y creencias de eficacia, 157.	
5.3.2. El concepto de espirales de ganancias, 158.	
5.3.3. Espirales de ganancias entre creencias de eficacia, engagement y desempeño en el trabajo, 160.	
5.4. Medida y evaluación de las creencias de eficacia	161
5.5. Cómo incrementar las creencias de eficacia en el trabajo	164

5.5.1. Logros en el desempeño: proporcionar experiencias de éxito, 164.
 5.5.2. Información vicaria: observación de los logros o fracasos de los demás, 166.
 5.5.3. La persuasión verbal: reforzado socialmente por otros, 166.
 5.5.4. Estados emocionales: sentirse bien, 167.
 5.6. Autoeficacia y sobre-confianza: ¿el “lado oscuro” de la autoeficacia? 168
 5.7. Práctica: Creación de una escala de autoeficacia específica 171

Parte III

Factores contextuales en el estudio de la salud ocupacional

6. *El papel de la calidad organizacional en la salud psicosocial* 177
Rosa Grau, Esther Gracia y Marisa Salanova
 6.1. Introducción 177
 6.2. Calidad organizacional 178
 6.3. Calidad de servicio 185
 6.3.1. Organizaciones de servicios, 185. 6.3.2. Concepto y dimensiones de la calidad de servicio, 186.
 6.4. Salud psicosocial y calidad de servicio 190
 6.4.1. Consecuencias en el rendimiento orientado al servicio, 191. 6.4.2. Consecuencias en el afecto de los clientes, 193.
 6.5. Práctica: Estudio de un caso organizacional 194

7. *La prevención de riesgos laborales de origen psicosocial* 197
Joan Franco y Marisa Salanova
 7.1. La prevención de riesgos psicosociales en el marco de la salud ocupacional 197
 7.1.1. Comparación con las demás disciplinas preventivas, 198. 7.1.2. Análisis de la importancia de los riesgos psicosociales y de la necesidad de respuesta jurídica, 199.
 7.2. La ley y la prevención de riesgos psicosociales en España 201
 7.2.1. Especial referencia a la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, 204. 7.2.2. Análisis de la principal normativa de desarrollo, 209.

7.3. Síntesis analítica de la problemática derivada de la situación 211
 7.3.1. Estado actual de la cuestión, 213. 7.3.2. Perspectivas de futuro, 214.
 7.4. Práctica basada en un caso real 218

8. *Factores psicosociales y salud en muestras pre-profesionales* 221
Edgar Bresó y Marisa Salanova
 8.1. Introducción 221
 8.2. Los estudiantes también “trabajan” 221
 8.2.1. El concepto de trabajo y su significado, 222. 8.2.2. El trabajo del estudiante, 223. 8.2.3. Modelos de bienestar psicológico en el trabajo aplicados a contextos educativos, 224.
 8.3. El estudio del estrés, bienestar psicológico y desempeño de los estudiantes 224
 8.3.1. Obstáculos y facilitadores del desempeño, 226. 8.3.2. Bienestar psicológico: burnout y engagement académico, 227.
 8.4. El poder predictivo de la autoeficacia en el desempeño académico 229
 8.5. Evaluación de los factores psicosociales y de la salud 231
 8.5.1. Evaluación de los obstáculos y facilitadores del desempeño, 231. 8.5.2. Burnout y engagement académico, 233. 8.5.3. Autoeficacia académica, 234. 8.5.4. Desempeño académico, 234.
 8.6. Intervención en factores psicosociales y salud 235
 8.7. Líneas futuras en el estudio del bienestar y la salud psicosocial en estudiantes universitarios 237
 8.8. Práctica 239
 Anexo 8.1. Maslach Burnout Inventory (Student Survey) 242
 Anexo 8.2. Utrecht Work Engagement Scale (Student Survey) 243

Parte IV
Apéndice

9. *Hacia una Psicología de la Salud Ocupacional más positiva* 247
Marisa Salanova, Susana Llorens y Alma Rodríguez-Sánchez
 9.1. Psicología Positiva: la emergencia de un nuevo paradigma 247
 9.2. Concepto y *statu quo* de la Psicología Positiva 249

9.3. Críticas a la Psicología Positiva	251
9.4. ¿Qué es la Psicología de la Salud Ocupacional Positiva?	256
9.5. Las organizaciones saludables	257
9.5.1. Prácticas organizacionales saludables, 259. 9.5.2. Capital psicológico positivo, 260. 9.5.3. Resultados organizacionales saludables, 265. 9.5.4. Metodología WONT para el desarrollo de organizaciones saludables, 267.	
9.6. La intervención profesional en el marco de la Psicología de la Salud Ocupacional Positiva: la amplificación de la salud	268
9.7. El futuro de la Psicología Positiva y de la Psicología de la Salud Ocupacional Positiva	275
9.8. Práctica	280
Bibliografía	285

Prefacio

Hace exactamente una década, en 1999, pasé tres meses sabáticos en el equipo de investigación WONT, dirigido por Marisa Salanova en la Universitat Jaume I de Castellón. Por muchas razones fue un acontecimiento extraordinario para mí. No sólo ése era mi primer sabático —y mi estancia más larga en España hasta el momento— sino que también me encontré con un joven, ambicioso y prometedor grupo de investigación que acababa de formarse un par de años antes. El equipo aspiraba a desarrollar un novedoso programa de investigación internacional y también tenía grandes planes para poner de actualidad a la Psicología de la Salud Ocupacional en España. Este último objetivo debía ser alcanzado mediante la investigación aplicada, consultoría, y formación de estudiantes y posgraduados universitarios.

Ahora, diez años después, este libro avala que casi todas las ambiciones del equipo WONT han sido alcanzadas. Su programa de investigación ha producido un enorme número de publicaciones (internacionales) científicas que han hecho que se avance en el estudio de la Psicología de la Salud Ocupacional. Además, diversas herramientas y metodologías que pueden aplicarse en la práctica han sido desarrolladas y probadas. Y finalmente, un gran número de estudiantes, incluyendo los de licenciatura, de posgrado y de doctorado, han sido formados en Psicología de la Salud Ocupacional y ahora aplican su conocimiento a la práctica.

Así pues, creo que la publicación de este libro es un hito que no sólo indica la madurez de una rama relativamente joven de la Psicología, sino también del equipo WONT de la Universitat Jaume I. A mi entender, este libro es el primer libro de texto exhaustivo sobre Psicología de la Salud Ocupacional escrito por un equipo de profesionales que trabaja conjuntamente y no de forma diseminada desde sus respectivos centros o instituciones. Esto es muy importante, ya que significa que el libro presenta una visión coherente en Psicología de la Salud Ocupacional en lugar de una interpretación fragmentada del tema como normalmente es el caso de los volúmenes que se suelen editar. De hecho, el libro no se debe interpretar como un volumen editado al que contribuyeron diversos autores, cada uno con su propia idiosincrasia. Por el contrario, el libro proporciona al lector el punto de vista del equipo WONT sobre Psicología de la Salud Ocupacional tal y como se ha desarrollado en la investigación, docencia, y práctica durante la última década. Dicho esto, ¿cuáles son las características de este punto de vista?

En primer lugar, un profundo conocimiento de los antecedentes históricos y sociales de la Psicología de la Salud Ocupacional. Tal y como se cita en el capítulo 1 el término “psicología de la salud ocupacional” fue recientemente acuñado alrededor de 1990 en Estados Unidos para denotar un área emergente que se nutría de los elementos de la Psicología Ocupacional, la Psicología Clínica y la Salud Pública. Sin embargo, las raíces de esta nueva área se remontan en el tiempo, hacia principios del siglo XX. Es muy importante para un nuevo enfoque conocer su historia, porque de otro modo uno corre el riesgo de re-inventar la rueda, o de poner vino viejo en botellas nuevas. Por ejemplo, la investigación moderna en *burnout*, de hecho, comenzó con el interés científico de la neurastenia a finales del siglo XIX en Estados Unidos, y con las investigaciones sobre fatiga ocupacional en la industria armamentística británica en la Primera Guerra Mundial. Además, la Psicología de la Salud Ocupacional no sólo es objeto del discurso científico, sino de debate social y político. Es decir, la Psicología de la Salud Ocupacional se encuentra en la intersección de la ciencia y la sociedad, lo que implica que, por ejemplo, los aspectos legales no puedan ser ignorados como así queda documentado en el capítulo 3. De hecho la Psicología de la Salud Ocupacional se rige dentro de las leyes y marcos administrativos nacionales y europeos. Por ejemplo, existen normas específicas sobre la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo, por tanto proporcionar herramientas adecuadas para la evaluación de riesgos es un papel importante para la investigación aplicada en Psicología de la Salud Ocupacional. Un ejemplo de este tipo de herramienta en forma de cuestionario validado y desarrollado por el equipo WONT se presenta en el capítulo 9.

En segundo lugar, la Psicología de la Salud Ocupacional se concibe como un área científica y práctica. Esto implica que intenta *entender* los procesos psicológicos subyacentes y busca *mejorar* la salud ocupacional, la seguridad y el bienestar. Diversas teorías se han desarrollado para entender la naturaleza de los procesos implicados (véase capítulo 3), pero al mismo tiempo la Psicología de la Salud Ocupacional tiene un profundo interés en aplicar este conocimiento para mejorar la salud, seguridad y bienestar del empleado. Los mundos separados de la ciencia y la práctica están siendo unidos por el llamado científico-profesional, que es el profesional en salud ocupacional formado en la universidad que ha aprendido a aplicar herramientas empíricamente validadas, procedimientos y métodos para conseguir sus metas prácticas. A través de estudios de caso y otros ejemplos prácticos este libro tiene la intención de guiar al (potencial) científico-profesional a la hora de aplicar el conocimiento científico al mundo laboral.

En tercer lugar, la interacción entre el empleado y su ambiente de trabajo se considera como aspecto central de la psicología de la salud ocupacional. Esto implica que el conocimiento en profundidad de los recursos y características personales como la inteligencia emocional o la autoeficacia (capítulos 5 y 6) sea de vital importancia, así también como un profundo conocimiento sobre las demandas y los recursos laborales (capítulo 4). Sería un error concluir a priori que las características personales o bien las laborales son los aspectos más decisivos para la salud, seguridad y bienestar del trabajador. En lugar de esto, es la compleja interacción entre estos dos factores la que produce efectos positivos o negativos en los empleados, así como en la organización. Con el objetivo de comprender estos patrones de

interacción, las características laborales así como las personales deben ser desmenuzadas en diversos elementos. Por ejemplo, la investigación reciente muestra que las demandas laborales tienen un impacto diferente en la salud y bienestar del trabajador en comparación con los recursos laborales (capítulo 4), y lo mismo ocurre para la inteligencia emocional (capítulo 5) y la autoeficacia (capítulo 6).

En cuarto lugar, aunque originariamente la Psicología de la Salud Ocupacional estaba exclusivamente centrada en el individuo, recientemente la organización ha recibido cada vez más atención. Este aspecto está específicamente ilustrado en el uso de la noción de “organizaciones saludables” (véase capítulo 9), y por el énfasis en el desempeño del trabajador en las organizaciones (capítulo 7). A primera vista podría parecer un intercambio entre la salud, seguridad y bienestar del empleado por una parte, y el rendimiento y efectividad organizacional por otra. En otras palabras, aumentar la salud, seguridad y bienestar del empleado consumiría recursos organizacionales y financieros a costa de los objetivos de la organización y de los resultados de negocio. Este razonamiento implica que mantener o mejorar la salud, seguridad y bienestar del empleado es un coste. En cambio, las organizaciones más avanzadas que se preocupan por sus empleados como la baza más valiosa que poseen consideran los recursos que se utilizan en la salud, seguridad y bienestar ocupacional como inversiones. Al cambiar la perspectiva de costes a inversiones, la Psicología de la Salud Ocupacional pasa de ser un adversario a ser un socio estratégico para la organización. Esto permite resolver la tan arraigada contradicción entre la salud individual y la productividad organizacional.

En quinto lugar, el objeto de la Psicología de la Salud Ocupacional no queda restringido a los empleados que tienen un contrato laboral y trabajan para una organización. Más allá de aspectos económicos y legales, el concepto de trabajo se define según la psicología como cualquier conducta que tenga un propósito, estructurada y dirigida a una meta que es coactiva en sí misma. Como consecuencia de esta definición amplia de trabajo, no sólo los empleados que trabajan para una organización, sino también los estudiantes (capítulo 8) que son miembros y clientes internos de una organización (la universidad) se pueden considerar objeto de la Psicología de la Salud Ocupacional.

Por último, pero no por ello menos importante, la Psicología de la Salud Ocupacional se concibe como un todo, que incluye tanto los aspectos negativos como los positivos que afectan al funcionamiento de los trabajadores (capítulo 9). Aunque esto pueda parecer obvio a primera vista, no lo es. Es muy probable que casi la exclusiva atención en la ‘enfermedad y el malestar ocupacional, que ha prevalecido hasta hace poco, provenga de las raíces que tiene la Psicología de la Salud Ocupacional en la psicología clínica. Al sustituir el “lado oscuro” del trabajo –como así se ilustra con *labor*, la expresión en Latín para el trabajo que implica un esfuerzo y desgaste– con el “lado positivo” del trabajo –ejemplificado con *opus* otra expresión del Latín para el trabajo que se refiere a creatividad y reto– se reconoce el punto de vista positivo del trabajo. El trabajo puede ser estresante y puede producir tensión, pero también puede ser retador y llevar a la satisfacción personal y a estimular el desarrollo. Obviamente, prevenir el estrés y la tensión relacionada con éste, a la vez que fomentar el reto y el desarrollo es el interés común tanto de empleados como de organizaciones.

Desde mi primera llegada en 1999 y luego como profesor visitante en muchas ocasiones posteriores, he estado en la privilegiada posición de ser un observador participativo en el equipo WONT. Y tal y como ahora soy consciente en el tiempo, he sido testigo del desarrollo progresivo de este libro. Un libro que está basado en los 6 pilares señalados antes y que –globalmente– constituye el sello único, innovador y original de la Psicología de la Salud Ocupacional.

Wilmar B. Schaufeli. Catedrático de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Universidad de Utrecht. Holanda

Introducción

La Psicología de la Salud Ocupacional (PSO) es una disciplina que se ocupa de la aplicación de la psicología a la mejora de la calidad de vida laboral, y de proteger y promover la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores (National Institute of Occupational Safety and Health, NIOSH). Así comenzamos este libro, definiendo la disciplina psicológica que le da nombre, esto es, la Psicología de la Salud Ocupacional. Y sobre los temas de que se ocupa la PSO trata este libro, esto es, sobre la mejora de la calidad de vida laboral, y sobre la necesidad de proteger y promover la seguridad, la salud y el bienestar psicológico y social de los trabajadores.

El libro que está en sus manos trata en esencia sobre qué sabemos al respecto de la salud psicosocial de los trabajadores en las organizaciones, qué explicaciones psicosociales conocemos sobre el desarrollo del estrés laboral y de la salud ocupacional, cuáles son los principales antecedentes del estrés y la salud psicosocial en términos de demandas y recursos laborales y personales, qué relaciones existen entre la salud ocupacional y la calidad organizacional, cuál es el marco jurídico que ampara al trabajador en el contexto de los riesgos laborales de origen psicosocial, qué sabemos de los procesos que ocurren a niveles pre-profesionales, y finalmente, y no por ello menos importante, sobre la necesidad de tratar la Psicología de la Salud Ocupacional desde una perspectiva más positiva, que trate la salud desde un planteamiento más holístico e integral, más en consonancia con la idea de salud que ya la Organización Mundial de la Salud proclamó en 1948, en donde la salud es “un estado de bienestar total que incluye el bienestar físico, mental y social, y no la mera ausencia de enfermedad o trastornos”. En esta línea, la Psicología de la Salud Ocupacional debería utilizar una noción amplia de salud que incluya diversos elementos positivos de la salud como el bienestar afectivo de los empleados, así como aspectos cognitivos, sociales, motivacionales y conductuales.

Es un libro que hemos escrito como psicólogos y juristas implicados en un proceso de mejora de nuestra vocación basada en el estudio de los aspectos psicosociales de la salud ocupacional. La mayoría de los autores de este libro, es más, todos menos uno, somos psicólogos sociales y profesores de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones volcados en la investigación y la intervención profesional en el marco del estrés laboral y la salud psicosocial en el trabajo. Uno de los autores es profesor de derecho del trabajo y jurista por tanto, pero también con los mismos intereses profesionales que el resto. La necesidad de una res-

puesta multidisciplinar al tema de los factores psicosociales implicados en los procesos de bienestar y malestar psicosocial en el trabajo nos ha llevado a escribir este libro.

La investigación y la práctica profesional que hemos ido desarrollando a lo largo de los años en el marco del equipo de investigación y consultoría WONT Prevención Psicosocial de la Universitat Jaume I de Castellón nos ha sido muy útil para darle cuerpo y contenido al libro, que pretende ser un material de trabajo básico tanto para investigadores como para profesionales que trabajan en el ámbito de la psicopsicología aplicada al trabajo y las organizaciones, el estrés laboral y el ámbito más novedoso de la psicología positiva aplicada a la salud ocupacional.

Finalmente es un libro que se complementa con una colección de *Guías Prácticas de Desarrollo de Recursos Humanos y Salud Ocupacional* que la misma Editorial Síntesis está promocionando para que los profesionales interesados en estos ámbitos puedan tener materiales prácticos con fundamento científico que puedan utilizar en su quehacer diario en el ámbito del desarrollo de recursos humanos y la salud en el trabajo y las organizaciones. Estas guías se estructuran en tres grandes bloques como 1) guías de intervención en temas de malestar y problemas tales como el *burnout*, el tecnoestrés, la adicción al trabajo, o el absentismo laboral, 2) guías de optimización en temas de bienestar y aspectos positivos de los recursos humanos como la iniciativa personal, el *flow* o experiencias óptimas, el liderazgo, la selección de personal, la formación, o el clima de equipo, y 3) técnicas concretas para su aplicación a temas de gestión de competencias, técnicas cualitativas, el trabajo en pequeños grupos.

Teniendo en cuenta estas premisas, el libro se estructura en cuatro partes. La primera trata sobre los aspectos conceptuales de la Psicología de la Salud Ocupacional y comprende los primeros dos capítulos. El primero titulado "La salud ocupacional desde una perspectiva psicosocial: aspectos teóricos y conceptuales" describe cuál es la situación actual de la Psicología de la Salud Ocupacional como disciplina científica y como profesión. En primer lugar se delimita su objeto de estudio, esto es, la salud ocupacional desde una perspectiva psicosocial. Se conceptualizan ambos lados de la misma moneda, es decir, el estrés (el lado negativo) y la salud (el lado positivo) desde una perspectiva psicosocial; así como el concepto de organización saludable, para aportar finalmente datos sobre los niveles de incidencia del estrés en los últimos años según estadísticas nacionales y europeas. En segundo lugar, se hace una síntesis del desarrollo histórico de la disciplina tanto en Estados Unidos como en Europa, teniendo en cuenta también el papel de las instituciones, revistas científicas y organizaciones profesionales en el desarrollo de la misma. En tercer lugar, se describe el estado actual de la investigación científica en esta área, y el desarrollo de la intervención profesional, teniendo en cuenta en ambos casos tanto la tipología de la investigación y la intervención como los aspectos éticos más importantes. Finalmente, se proyecta una mirada hacia el futuro sobre la necesidad de realizar desarrollo teórico y práctica profesional generando una agenda de investigación e intervención profesional para el buen desarrollo futuro de esta disciplina.

Por su parte el capítulo 2 trata sobre los "Modelos teóricos de la salud ocupacional". Aunque somos conscientes de la diversidad de modelos teóricos de la salud psicosocial y de

su impacto en el desarrollo y tratamiento del estrés y la salud psicosocial en el trabajo, no pretendemos que sea un capítulo en el que se abarquen todas las teorías del estrés y la salud psicosocial. Se ha realizado un esfuerzo por presentar de forma breve desde los tradicionales y más básicos modelos teóricos hasta los más contemporáneos. En esta selección se ha pretendido mostrar aquellos modelos teóricos que cumplen 3 requisitos fundamentales: 1) que se basen en una conceptualización del estrés laboral interaccionista (o transaccional) entre la persona y el ambiente, 2) que presenten un impacto en la investigación científica actual y 3) al mismo tiempo que sean también aplicables en la práctica real a las organizaciones. De este modo, se presentan un total de 7 modelos teóricos que se clasifican en cuatro grandes categorías: *a)* modelos de pérdida de recursos, *b)* modelos de desajuste, *c)* modelos de sobre o baja estimulación y *d)* modelos de demandas-recursos. En el primer bloque de modelos se incluye el famoso modelo cognitivo y de afrontamiento del estrés de Lazarus y Folkman, así como el modelo de conservación de recursos de Hobfoll. En cuanto a los modelos de desajuste se presenta el modelo de desequilibrio esfuerzos-recompensas de Siegrist. Por lo que se refiere a los modelos de sobre o baja estimulación se presenta el modelo vitamínico de Warr. Finalmente, se presentan los tres modelos más influyentes y más actuales sobre demandas-recursos: el modelo de demandas-control de Karasek, el modelo de demandas-recursos laborales de Demerouti y sus colaboradores, para acabar con el modelo espiral de la salud ocupacional de Salanova y sus colaboradores. Para facilitar la comprensión del lector, de cada teoría se presenta sistemáticamente su fundamentación, conceptos clave, hipótesis y críticas. A modo de conclusión, el apartado 2.6. del capítulo se reservará para reflexionar sobre la integración de los modelos teóricos presentados. Se pretende realizar una síntesis de las teorías donde se debate la complementariedad de las teorías presentadas, así como perfilar las líneas básicas que comparten para explicar la salud psicosocial en el trabajo de una manera más integradora.

La parte II del libro trata sobre Las demandas y los recursos laborales y personales y comprende los capítulos 3, 4, y 5 del libro. En el capítulo 4, titulado "Demandas y recursos del ambiente de trabajo" se describen aquellos factores psicosociales del ambiente laboral que, de acuerdo con los resultados de la investigación científica, consideramos claves por su repercusión tanto en la salud ocupacional del trabajador como en la salud organizacional. Para ello, se describen algunas de las demandas ambientales clave de acuerdo con la clasificación ya señalada desde el modelo espiral ocupacional en el capítulo anterior, estructurándolas a partir de aquellas demandas más próximas a la tarea (demandas de tarea propiamente dichas) hasta aquellas más alejadas de la misma (demandas extra-organizacionales), pasando por las demandas del ambiente social, y las demandas organizacionales. Centrándonos en los recursos, tras una breve introducción se clasifican del mismo modo que en el caso de las demandas, esto es, desde los más próximos a las tareas, a los más lejanos (como los recursos extra-organizacionales) pasando por los recursos sociales y organizacionales. En tercer lugar, se describen algunos resultados de la investigación actual sobre los obstáculos y facilitadores del desempeño como factores específicos del ambiente laboral (pero también de la persona, según señalan estudios recientes) que pueden inhibir (obstáculos) o incrementar (facilitadores) el desempeño, pero también la salud psicosocial. En cuarto lugar,

se toma una perspectiva más novedosa y positiva de las demandas laborales, que explica algunos de los efectos contradictorios encontrados en la bibliografía, es decir, la relación positiva entre demandas y bienestar psicosocial. Se trata de la distinción entre demandas retadoras y demandas amenazadoras. Termina el capítulo a modo de conclusión con una breve descripción de estrategias de intervención basadas en los resultados que sobre la salud ocupacional hemos visto que tienen las diferentes demandas y recursos.

En la estructura general de este libro, los capítulos 4 "Inteligencia emocional y afrontamiento" y 5 "Las creencias de eficacia" se dedican al análisis de los recursos personales enmarcando este concepto en los modelos explicativos del estrés y la salud laboral. Los modelos de demandas y recursos en la explicación del estrés y la salud psicosocial consideran los recursos como un elemento fundamental que el trabajador tiene a su disposición para responder a las demandas del ambiente de trabajo. En el capítulo 4 entendemos los recursos personales como aquellas características de la persona que solas o en interacción con los recursos laborales y extra-organizacionales, son funcionales a la hora de afrontar demandas laborales o extra-organizacionales, y que además tienen valor en sí mismos. En el marco de los recursos personales de tipo emocional describimos el concepto de Inteligencia Emocional (IE) como diferente de la inteligencia tradicionalmente entendida. Podríamos definir la IE como la capacidad para identificar y reconocer nuestras emociones y las de los demás, y tener control sobre ellas en las relaciones interpersonales. Los continuos cambios a los que el mundo laboral está sometido han dado lugar a que en la actualidad no sólo se nos juzgue por lo más o menos inteligentes que podamos ser, ni por nuestra formación o experiencia, sino también por el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos y con los demás. Las demandas actuales del ambiente precisan del desarrollo de recursos personales específicos relacionados con las competencias emocionales y sociales, esto es, la denominada "inteligencia emocional" ya que mediante el concepto clásico de inteligencia no se da respuesta satisfactoria a estas nuevas demandas. Además los recursos personales han de articularse en una estrategia de afrontamiento ante las demandas o *coping* y dependiendo de la adecuación y el éxito de esta estrategia las consecuencias serán unas u otras. Por eso en ocasiones a los recursos se les da el apelativo de "recursos de afrontamiento" (Rodríguez Marín, 1995). La eficacia de los mismos para dar respuesta a las demandas del ambiente radica tanto en la posesión de los mismos, como en el desarrollo de habilidades que faciliten su puesta en funcionamiento de forma eficaz.

El capítulo 5 lo dedicamos a uno de los recursos personales más influyentes en el marco de la investigación psicológica: las *creencias de eficacia*. Uno de los principales motivadores de nuestra conducta es la creencia sobre las propias capacidades y competencias para realizarla con determinado nivel de éxito. No hay nada menos motivador que pensar que no seremos capaces de hacerlo. Esta simple creencia de ineficacia bloquea la acción y nos hace sentir mal. Pero por el contrario, creer que podemos hacerlo, y es más, que podemos hacerlo bien, incrementa nuestro deseo de hacer cosas, de persistir en ellas aun cuando aparezcan obstáculos y dificultades, y nos hace sentir bien. Esas creencias constituyen lo que en investigación psicosocial se ha venido denominando "autoeficacia". En este capítulo se enmarca en primer lugar el estudio de la autoeficacia en la teoría social cognitiva de Albert

Bandura, uno de los psicólogos con mayor impacto científico de nuestro tiempo, y que trabaja actualmente en la Universidad de Stanford (California), para pasar después a la delimitación conceptual de la autoeficacia, la eficacia colectiva percibida en grupos y colectivos, y su diferenciación de otros conceptos autorreferenciales como la autoestima o el autoconcepto. A continuación se hace referencia a la investigación reciente que considera que las creencias de eficacia, esto es la autoeficacia y la eficacia colectiva percibida son buenos amortiguadores en los procesos de estrés laboral. Se considera además el rol de las creencias de eficacia en el proceso de generación de espirales positivas, ascendentes o virtuosas, en donde desde un enfoque más positivo de la salud, se aporta evidencia empírica sobre la contribución de la influencia de las creencias de eficacia en la generación de estas sinergias de espirales, en donde la autoeficacia influye en el desarrollo del *engagement* o vinculación psicológica con el trabajo, y éste a su vez en la mejora y la excelencia del desempeño laboral. Pero lo curioso e interesante es que, a su vez, el desempeño excelente influye en el incremento de las creencias de eficacia en el tiempo, y así se van generando espirales ascendentes de mejora continuada en el tiempo. A continuación en el capítulo se aborda el tema de cómo medir e incrementar mediante la intervención psicosocial las creencias de eficacia a través de la amplificación de las principales fuentes de autoeficacia, esto es proporcionando a las personas y grupos experiencias positivas de éxito, observando los logros de los demás mediante el aprendizaje vicario, reforzar socialmente las experiencias positivas mediante la persuasión verbal, y haciendo que las personas tengan más oportunidades de experimentar emociones y estados positivos en el trabajo. Finalmente, se trata un tema muy actual en este campo en relación con si la autoeficacia tiene siempre consecuencias positivas en la conducta de las personas y en las organizaciones, o si por el contrario tiene algún "lado oscuro", como son las consecuencias negativas de la sobre-confianza.

La parte III del libro la dedicamos a los factores contextuales en el estudio de la salud ocupacional, considerando como tales la calidad organizacional, la prevención de riesgos laborales de origen psicosocial, así como la problemática concreta de la salud y el estrés en muestras pre-profesionales. Comprenden esta parte del libro los capítulos 6 "El papel de la calidad organizacional en la salud psicosocial", 7 "La prevención de riesgos laborales de origen psicosocial" y 8 "Factores psicosociales y salud en muestras pre-profesionales". La introducción de un capítulo sobre la calidad en el contexto de un libro sobre la salud ocupacional (capítulo 6: "El papel de la calidad organizacional en la salud psicosocial"), se justifica, en primer lugar, porque los profesionales encargados de abordar su implantación son, entre otros, los responsables de los recursos humanos, y en segundo lugar, porque un aspecto esencial de la calidad es la satisfacción laboral y su repercusión en la salud de los empleados y en la salud organizacional. En este capítulo, no se tratará de realizar un estudio exhaustivo y completo de la calidad, sino de abordar aquellos aspectos más directamente relacionados con la salud ocupacional de las personas, sean éstas clientes o trabajadores de la organización. El objetivo del capítulo 6 es abordar la dimensión humana de la gestión de la calidad en las organizaciones. En esta línea, se trata de conocer el ámbito específico de la calidad de servicio y su implicación en la salud ocupacional. En el primer apartado se define el concepto de calidad con los diferentes significados que ha adquirido y se presentan dos de sus

principales sistemas, la norma ISO 9000 y el modelo de calidad total EFQM, haciendo hincapié en su relación con la calidad de servicio y la salud ocupacional. El siguiente apartado está dedicado a la calidad de servicio. Aquí se describen las características de las organizaciones de servicios, se define el concepto de calidad de servicio y se describen los principales modelos de calidad. En el tercer apartado se aborda la relación que la calidad de servicio tiene con la salud ocupacional. En cuarto y último lugar, se presenta una aproximación práctica, concretada en el análisis de un cuestionario de calidad de servicio.

Por su parte, el capítulo 7 aborda el tema de la "Prevención de riesgos laborales de origen psicosocial", y supone un acercamiento a la Psicología de la Salud Ocupacional desde una perspectiva jurídica. Pretende constituir una reflexión crítica sobre el pasado más cercano, el presente y, lo que es más importante, el futuro de la materia. El valor fundamental del análisis de esa perspectiva jurídico-psicosocial reside en la confluencia de las disciplinas que representan sus autores: el Derecho y la Psicología. Así, entendemos que en el contexto en el que los trabajadores están ofreciendo su esfuerzo laboral, cruzar este puente de unión entre el derecho y la psicología para conseguir una mejor salud en el trabajo es ya una necesidad, por lo que se tratan aspectos como la intangibilidad de los riesgos psicosociales y su comparación con las demás disciplinas preventivas; la respuesta jurídica ante la cuestión desde una visión estatal e internacional, entre otras. En resumen, trata sobre la realidad de la prevención de los riesgos laborales de índole psicosocial. Todo desde la más rigurosa actualidad: últimas modificaciones legislativas en la materia, apuesta por el cumplimiento del mínimo legalmente exigible y superación del mismo mediante la tendencia hacia la psicología positiva, referencia a las estadísticas más oficiales y a los autores más determinantes del momento. Sirva de ejemplo la sentencia que se propone como práctica para corroborar lo introducido.

A continuación en el capítulo 8 se aborda el estudio de los "Factores psicosociales y salud en muestras pre-profesionales". Éste es el caso de los estudiantes universitarios quienes, a pesar de no tener un contrato laboral con la organización donde realizan sus tareas (universidad) y ser considerados en la mayoría de los casos únicamente como usuarios o en algunos casos como clientes de ésta, su rol de estudiantes les obliga a cumplir con una serie de demandas, como por ejemplo, asistir a clase o tutorías, realizar exámenes o trabajos prácticos, realizar presentaciones e intervenciones en clase, etc., para las que, del mismo modo que cualquier otro tipo de trabajador, también cuentan con una serie de recursos ambientales (desde la universidad), así como personales (desde el propio estudiante). En el capítulo 8 se sintetiza la investigación realizada en contextos académicos desde el enfoque de la psicología del trabajo y de la salud ocupacional, con el objetivo de presentar y describir un modelo heurístico que ayude a comprender los procesos y variables que determinan el desempeño de los estudiantes. Del mismo modo, desde un punto de vista aplicado, este capítulo ofrece unas directrices para evaluar, intervenir y maximizar el desempeño de los estudiantes en las aulas de nuestras universidades.

El libro finaliza con el capítulo 9 a modo de epílogo, "Hacia una psicología de la salud ocupacional más positiva". Tradicionalmente la Psicología de la Salud Ocupacional se ha centrado en aspectos negativos basados en el modelo médico, como el estrés. Sin embargo,

en la actualidad es necesaria una visión global y científica de todo el espectro del funcionamiento de las personas y los grupos en las organizaciones para poder aplicar una gestión y desarrollo efectivo de los recursos humanos. La emergencia del nuevo paradigma de la psicología ocupacional positiva ha dado lugar al estudio de las fortalezas de las personas y organizaciones y al estudio de la salud de forma holística e integral. El objetivo de este último capítulo del libro es presentar los avances y las limitaciones del nuevo paradigma de la salud ocupacional más positiva. Para ello, en primer lugar se aborda la disciplina aportando datos científicos y se delimita el concepto y el statu quo de la psicología positiva. Se presentan también las críticas metodológicas y conceptuales que ha recibido esta disciplina así como las contracríticas, lo que supone un ejercicio de auto-crítica y relativismo científico. A continuación, se presentan el concepto, objetivo y desarrollo de la Psicología de la Salud Ocupacional Positiva. Se concretan además la definición y los elementos que configuran las organizaciones saludables: las prácticas organizacionales saludables, el capital psicológico positivo y los resultados organizacionales saludables. Se presenta la metodología WONT para identificar, evaluar y amplificar la salud laboral en las organizaciones bajo un planteamiento positivo, científico y centrado en la mejora continua. Además se tienen en cuenta las principales estrategias de amplificación de la salud a nivel organizacional y personal así como las mejores prácticas (*the best practices*). Finalmente, se describen las líneas futuras del desarrollo de la Psicología de la Salud Ocupacional Positiva tanto al nivel de la investigación, la práctica profesional, y la docencia y formación.

Los autores del libro esperamos que la lectura del mismo aporte ideas nuevas a los lectores, les ayude como profesionales o estudiosos de la salud ocupacional, y les abra nuevas perspectivas en la investigación y la intervención profesional tanto a nivel individual respecto a la salud ocupacional de los trabajadores, como a nivel grupal y colectivo respecto a la salud psicosocial de las organizaciones y las empresas en su conjunto. Esperamos que nuestras aportaciones supongan en el tiempo un avance en el conocimiento y desarrollo de la salud psicosocial de las personas en el trabajo, así como de las organizaciones, comunidades y sociedades más saludables.

Marisa Salanova

Desde mi primera llegada en 1999 y luego como profesor visitante en muchas ocasiones posteriores, he estado en la privilegiada posición de ser un observador participativo en el equipo WONT. Y tal y como ahora soy consciente en el tiempo, he sido testigo del desarrollo progresivo de este libro. Un libro que está basado en los 6 pilares señalados antes y que –globalmente– constituye el sello único, innovador y original de la Psicología de la Salud Ocupacional.

Dr. Wilmar B. Schaufeli. Catedrático de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Universidad de Utrecht, Holanda

PARTE I

Aspectos conceptuales de la Psicología de la Salud Ocupacional