

ANEXO II. Cuadro resumen definiciones, preguntas y origen de las exposiciones

En el siguiente cuadro se recoge, para cada una de las 20 dimensiones de exposición a riesgos psicosociales que contempla el método CoPsoQ-istas21, información respecto a la definición, las preguntas del cuestionario asociadas y algunas de las características de la organización del trabajo que pueden estar relacionadas con su origen.

EXPOSICIÓN: EXIGENCIAS CUANTITATIVAS		
Definición	Preguntas del cuestionario	Origen
Son las exigencias psicológicas derivadas de la cantidad de trabajo. Son altas cuando tenemos más trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado.	<p>24.c) ¿Te retrasas en la entrega de tu trabajo?</p> <p>24.e) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?</p> <p>24.g) ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?</p> <p>24.p) ¿Te resulta imposible acabar tus tareas laborales?</p>	Tienen que ver principalmente con la falta de personal, la incorrecta medición de los tiempos o la mala planificación, aunque también pueden relacionarse con la estructura salarial (por ejemplo, cuando la parte variable de un salario bajo es alta y obliga a aumentar el ritmo) o con la inadecuación de las herramientas, materiales o procesos de trabajo (obligando a hacer más tareas para suplir las deficiencias). Las altas exigencias cuantitativas pueden suponer un alargamiento de la jornada laboral.

EXPOSICIÓN: RITMO DE TRABAJO		
Definición	Preguntas del cuestionario	Origen
Constituye la exigencia psicológica referida a la intensidad del trabajo.	<p>24.a) ¿Tienes que trabajar muy rápido?</p> <p>25.f) ¿Es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?</p> <p>25.m) ¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?</p>	Por su estrecha relación con las exigencias cuantitativas su origen puede ser el mismo.

EXPOSICIÓN: EXIGENCIAS EMOCIONALES		
Definición	Preguntas del cuestionario	Origen
<p>Son las exigencias para no involucrarnos en la situación emocional (o gestionar la transferencia de sentimientos) que se deriva de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, especialmente en ocupaciones de atención a las personas en las que se pretende inducir cambios en ellas (por ejemplo: que sigan un tratamiento médico, que adquieran una habilidad...), y que pueden comportar la transferencia de sentimientos y emociones.</p>	<p>24.b) ¿En tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?</p> <p>24. q) ¿En tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?</p> <p>25.d) ¿Tu trabajo te afecta emocionalmente?</p> <p>25.i) ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?</p>	<p>En ocupaciones de cuidado a las personas, la exposición a exigencias emocionales tiene que ver con la naturaleza de las tareas y no pueden eliminarse (no podemos “eliminar” pacientes, alumnos...), por lo que requieren habilidades específicas y tiempo suficiente para poder gestionarlas efectivamente. Además del origen derivado de su naturaleza, tienen también mucho que ver con las exigencias cuantitativas, puede reducirse el tiempo de exposición (horas, número de pacientes, etc.), puesto que las jornadas excesivas implican una exposición mayor y producen una mayor fatiga emocional que requerirá tiempos de reposo más largos.</p>

EXPOSICIÓN: EXIGENCIAS DE ESCONDER EMOCIONES		
Definición	Preguntas del cuestionario	Origen
<p>Son las exigencias para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de usuarios o clientes.</p>	<p>24.d) ¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?</p> <p>24.f) ¿Tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?</p> <p>25.j) ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?</p> <p>25.k) ¿Te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?</p>	<p>En puestos de trabajo de atención a las personas, estas exigencias forman parte de la naturaleza de las tareas y no pueden ser eliminadas. El desarrollo de habilidades y de estrategias de protección para su manejo y la disminución del tiempo de exposición representan vías de prevención importantes.</p> <p>También pueden tener que ver con la relación con superiores y compañeros de trabajo o con proveedores u otras personas ajenas a la empresa y, por lo tanto, localizarse en otros puestos de trabajo.</p>

		En otros casos, pueden tener relación con la política de gestión de proveedores y clientes (por ejemplo, por deficiente gestión de las colas de usuarios en espera de atención...), con la falta de participación de los trabajadores y, en general, con deficiencias en las políticas de gestión de personal (hay que esconder emociones cuando no se puede opinar).
--	--	---

EXPOSICIÓN: DOBLE PRESENCIA		
Definición	Preguntas del cuestionario	Origen
Son las exigencias sincrónicas, simultáneas del ámbito laboral y del ámbito doméstico-familiar.	<p>24.o) ¿Piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?</p> <p>24.l) ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?</p> <p>24.m) ¿Sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?</p> <p>24.n) ¿Sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?</p>	En el ámbito laboral tiene que ver con las exigencias cuantitativas, la ordenación, duración, alargamiento o modificación de la jornada de trabajo y con el nivel de autonomía sobre ésta; por ejemplo, con horarios o días laborables incompatibles con el trabajo de cuidado de las personas o la vida social.

EXPOSICIÓN: INFLUENCIA		
Definición	Preguntas del cuestionario	Origen
Es el margen de autonomía en el día a día del trabajo en general, y también particularmente en relación a las tareas a realizar (el qué) y en la forma de desarrollarlo (el cómo).	<p>24.i) ¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?</p> <p>24.j) ¿Tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?</p> <p>24.h) ¿Tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?</p> <p>24.k) ¿Tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?</p>	Tiene que ver con la participación que cada trabajador y trabajadora tiene en las decisiones sobre aspectos fundamentales de su trabajo cotidiano, es decir, con los métodos de trabajo empleados y si éstos son participativos o no y permiten o limitan la autonomía. Puede guardar una alta relación con las posibilidades de desarrollo.

EXPOSICIÓN: POSIBILIDADES DE DESARROLLO		
Definición	Preguntas del cuestionario	Origen
Es el nivel de oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir nuevos.	<p>25.a) ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?</p> <p>25.e) ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?</p> <p>25.h) ¿Tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?</p> <p>25.l) ¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?</p>	Tiene mucho que ver con los niveles de complejidad y de variedad de las tareas, siendo el trabajo estandarizado y repetitivo, el paradigma de la exposición nociva. Se relaciona con los métodos de trabajo y producción y el diseño del contenido del trabajo (más rutinario, estandarizado o monótono en un extremo, más complejo y creativo en el otro) y con la influencia.

EXPOSICIÓN: SENTIDO DEL TRABAJO		
Definición	Preguntas del cuestionario	Origen
Es la relación que el trabajo tiene con otros valores distintos de tener un empleo y obtener ingresos, tales como la utilidad, la importancia o el valor social o el aprendizaje que implica.	<p>25.b) ¿Tus tareas tienen sentido?</p> <p>25.c) ¿Las tareas que haces te parecen importantes?</p> <p>25.g) ¿Te sientes comprometido con tu profesión?</p>	<p>Tiene que ver con el contenido del trabajo, con el significado de las tareas por sí mismas y la visualización de su contribución al producto o servicio final.</p> <p>El sentido facilita afrontar las exigencias.</p>

EXPOSICIÓN: CLARIDAD DE ROL		
Definición	Preguntas del cuestionario	Origen
Es el conocimiento concreto sobre la definición de las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo.	<p>26.b) ¿Tu trabajo tiene objetivos claros?</p> <p>26.d) ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?</p> <p>26.g) ¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?</p> <p>26.h) ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?</p>	<p>Tiene que ver con la existencia y el conocimiento por parte de todos los trabajadores de una definición concisa de los puestos de trabajo, del propio (de cada trabajador/a) y del de las demás personas de la organización (superiores, compañeros y compañeras).</p>

EXPOSICIÓN: CONFLICTO DE ROL		
Definición	Preguntas del cuestionario	Origen
<p>Son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético.</p>	<p>26.c) ¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?</p> <p>26.f) ¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?</p> <p>26.i) ¿Tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?</p> <p>26.j) ¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?</p>	<p>Es frecuente cuando el trabajador debe afrontar la realización de tareas con las que pueda estar en desacuerdo o le supongan conflictos éticos (por ejemplo, expulsar mendigos de un local...), o cuando tiene que “elegir” entre órdenes contradictorias (por ejemplo, en el caso de un conductor al que se le impone un tiempo máximo de viaje cuando hay, además, normas de tráfico y otras circunstancias que lo limitan).</p>

EXPOSICIÓN: APOYO SOCIAL DE COMPAÑEROS/AS		
Definición	Preguntas del cuestionario	Origen
<p>Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de compañeros y compañeras para realizar bien el trabajo.</p>	<p>27.a) ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?</p> <p>27.b) ¿Tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?</p> <p>27.c) ¿Tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?</p>	<p>La falta de apoyo entre compañeros puede tener que ver con las prácticas de gestión de personal que dificultan la cooperación y la formación de verdaderos equipo de trabajo, fomentando la competitividad individual (por ejemplo, con salarios variables en base a objetivos individuales), o asignando las tareas, cambios de horarios, de centro, etc., de forma arbitraria o no transparente.</p>

EXPOSICIÓN: SENTIMIENTO DE GRUPO		
Definición	Preguntas del cuestionario	Origen
Es el sentimiento de formar parte del colectivo humano con el que trabajamos cada día.	<p>27.d) ¿Tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?</p> <p>27.e) ¿Sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?</p> <p>27.f) ¿Os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras?</p>	Puede verse como el componente emocional del apoyo social y como un indicador de la calidad de las relaciones en el trabajo. Se deteriora cuando el trabajo promueve el aislamiento y la competitividad interpersonal en lugar del trabajo en equipo y la cooperación.

EXPOSICIÓN: APOYO SOCIAL DE SUPERIORES		
Definición	Preguntas del cuestionario	Origen
Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de los superiores para realizar bien el trabajo.	<p>27.g) ¿Tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?</p> <p>27.h) ¿Recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?</p> <p>27.i) ¿Tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?</p>	La falta de apoyo de los superiores tiene que ver con la falta de principios y de procedimientos concretos de gestión de personal que fomenten el papel del superior como elemento de apoyo al trabajo del equipo, departamento, sección o área que gestiona. También se relaciona con la falta de directrices claras en relación al cumplimiento de esta función y de formación y tiempo para ello.

EXPOSICIÓN: CALIDAD DE LIDERAZGO		
Definición	Preguntas del cuestionario	Origen
<p>Se refiere a la calidad de la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos. Esta dimensión está muy relacionada con la dimensión de apoyo social de superiores.</p>	<p>¿Tu actual jefe inmediato...</p> <p>29.k) se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?</p> <p>29.l) planifica bien el trabajo?</p> <p>29.m) distribuye bien el trabajo?</p> <p>29.n) resuelve bien los conflictos?</p>	<p>Tiene que ver con los principios y procedimientos de gestión de personal y la capacitación de los mandos para aplicarlos.</p>

EXPOSICIÓN: PREVISIBILIDAD		
Definición	Preguntas del cuestionario	Origen
<p>Es disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios (futuras reestructuraciones, tecnologías nuevas, nuevas tareas, nuevos métodos y asuntos parecidos).</p>	<p>26.a) ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?</p> <p>26.e) ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?</p>	<p>La falta de previsibilidad está relacionada con la ausencia de información y con las comunicaciones centradas en cuestiones superfluas y no en las cotidianas y relevantes del trabajo. También tiene que ver con la falta de formación como acompañamiento y apoyo a los cambios.</p>

EXPOSICIÓN: RECONOCIMIENTO		
Definición	Preguntas del cuestionario	Origen
Es la valoración, respeto y trato justo por parte de la dirección en el trabajo.	<p>29.a) ¿Tu trabajo es valorado por la dirección?</p> <p>29.b) ¿La dirección te respeta en tu trabajo?</p> <p>29.c) ¿Recibes un trato justo en tu trabajo?</p>	Tiene que ver con múltiples aspectos de la gestión de personal, por ejemplo, con los métodos de trabajo si son o no participativos (sin “voz” no puede haber reconocimiento), con la existencia de arbitrariedad e inequidad en las promociones, asignación de tareas, de horarios, ..., con si se paga un salario acorde con las tareas realizadas, etc.

EXPOSICIÓN: INSEGURIDAD SOBRE EL EMPLEO		
Definición	Preguntas del cuestionario	Origen
Es la preocupación por el futuro en relación a la ocupación.	<p>¿Estás preocupado por...</p> <p>28.d) si te despiden o no te renuevan el contrato?</p> <p>28.f) lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?</p>	<p>Tiene que ver con la estabilidad del empleo y las posibilidades de empleabilidad en el mercado laboral de residencia.</p> <p>Puede vivirse de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador o trabajadora.</p>

EXPOSICIÓN: INSEGURIDAD SOBRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO		
Definición	Preguntas del cuestionario	Origen
Es la preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales.	<p>¿Estás preocupado por si te...</p> <p>28.a) trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?</p> <p>28.b) cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?</p> <p>28.c) cambian de tareas contra tu voluntad?</p>	<p>Se relaciona con las amenazas de empeoramiento de condiciones de trabajo especialmente valiosas. Éstas, pueden originarse tanto en la situación actual (por ejemplo, si la asignación de jornada, tareas y pluses o complementos salariales es arbitraria) como en la posibilidad de cambios (por ejemplo, el anuncio de una reestructuración empresarial, externalización de un puesto o servicio, un ERE...); más si existen peores condiciones de trabajo en el contexto externo a la empresa</p>

	28.e) varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, ...)?	(mismo sector, territorio...). Como la anterior, puede vivirse de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador o trabajadora.
--	--	---

EXPOSICIÓN: CONFIANZA VERTICAL		
Definición	Preguntas del cuestionario	Origen
Es la seguridad que se tiene de que dirección y trabajadores actuarán de manera adecuada o competente. En una relación de poder desigual, la confianza implica la seguridad de que quien ostenta más poder no sacará ventaja de la situación de vulnerabilidad de otras personas.	29.d) ¿Confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo? 29.e) ¿Te puedes fiar de la información procedente de la dirección? 29.i) ¿Los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?	Tiene que ver con la fiabilidad de la información que fluye desde la dirección a los trabajadores, y con nivel en que éstos puedan expresar su opinión. No puede haber confianza sobre la base de un trato injusto.

EXPOSICIÓN: JUSTICIA		
Definición	Preguntas del cuestionario	Origen
Se refiere a la medida en que las personas trabajadoras son tratadas con equidad en su trabajo.	29.f) ¿Se solucionan los conflictos de una manera justa? 29.g) ¿Se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho? 29.h) ¿La dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores? 29.j) ¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?	Tiene que ver con la toma de decisiones, la razonabilidad y la ética de sus fundamentos y las posibilidades reales de ser cuestionadas. Se relaciona con la existencia de procedimientos que puedan impedir la arbitrariedad de las decisiones.