



*El control del trabajo,
factor moderador
del estrés*

Documentos divulgativos



MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ASUNTOS SOCIALES



INSTITUTO NACIONAL
DE SEGURIDAD E HIGIENE
EN EL TRABAJO

EL CONTROL DEL TRABAJO
FACTOR MODERADOR DEL ESTRÉS



EL CONTROL DEL TRABAJO

FACTOR MODERADOR DEL ESTRÉS

DOCUMENTOS DIVULGATIVOS

Autores:

Margarita Oncins de Frutos

Clotilde Nogareda Cuixart

Jesús Pérez Bilbao

Manuel Fidalgo Vega

Centro Nacional de Condiciones de Trabajo - INSHT

Edita:

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Torrelaguna, 73 – 28027 MADRID

Composición e impresión:

Centro Nacional de Condiciones de Trabajo

INSHT – BARCELONA

I.S.B.N.: 84-7425-581-3

Dep. Legal: B-20923.2001

NIPO: 211-01-016-0

FD: 2554

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	9
DEFINICIONES Y CONCEPTOS	15
CONTROL OBJETIVO	25
CONTROL SUBJETIVO	39
APOYO SOCIAL	57
MÉTODOS DE EVALUACIÓN	65
INTERVENCIÓN	71
BIBLIOGRAFÍA	75

PRESENTACIÓN

El presente texto, sobre el control del propio trabajo como factor moderador del estrés, va dirigido a todos los sectores de producción, principalmente a la industria y los servicios, ya que es en éstos donde, de una forma más patente, se da una cierta pérdida de la capacidad de control del propio trabajador sobre sus condiciones de trabajo.

Así mismo va destinado a todos los componentes del centro de trabajo, ya que todos ellos son copartícipes de la situación. Unos pueden favorecer que el trabajo permita un cierto control, y los otros son los que pueden o no ejercerlo cuando el trabajo lo permite.

Para terminar, hay que señalar que algunos aspectos del tema no están definidos del todo. Muchos teóricos señalan la existencia de lagunas en cuanto a la definición concreta. Esto repercute en el sentido de que no existe una única manera o una única tabla de valoración del control, lo cual nos obliga a examinar distintas versiones y que cada uno elija aquella que le vaya mejor o se adapte mejor a sus circunstancias. Esta indefinición también repercute en que se hace difícil diferenciar, claramente, entre control y otros factores de tipo psicosocial. No obstante, hay que indicar que aquello que sí está claro es que existen cada vez más estudios que resaltan la importancia que el control tiene sobre la salud de quienes trabajan, y éste es el motivo que impulsa la presentación de este texto.

*Leodegario Fernández Sánchez
Director del INSHT*

INTRODUCCIÓN

Una constante del ser humano es su preocupación por las relaciones que establece con el medio externo con el que interactúa. La persona busca alcanzar un estado de equilibrio con su entorno. Sin embargo, este estado es frágil y difícil y no siempre se logra en la medida deseada. Cuando eso ocurre, la ruptura o falta de equilibrio pueden dar lugar, por una parte, a que se generen consecuencias que son percibidas como negativas para la persona, como los sentimientos de frustración o los conflictos y, por otra, a emitir conductas (de escape, de adaptación o de cambio) cuya estrategia va dirigida a alcanzar y mantener el equilibrio.

El hecho de tener “control” permite una mejor adaptación al medio y una mayor capacidad de establecer relaciones de equilibrio con el mismo. Esta necesidad de equilibrio y seguridad puede ser satisfecha en la medida en que la persona percibe la existencia de “control” en sus dos vertientes: control del entorno y control personal (interno).

El entorno laboral es una de las áreas con las que la persona busca establecer relaciones de equilibrio y seguridad. Como se desarrolla más adelante, muchos son los investigadores que confirman las relaciones entre el control y la salud en el medio laboral, la eficacia en el trabajo y la motivación laboral. Y dos son los aspectos que se han de conjugar en el puesto de trabajo para tener control de su entorno: el dominio del entorno del puesto y la percepción de control sobre los elementos objetivos y subjetivos del trabajo.

En esta búsqueda por alcanzar y mantener el estado de equilibrio con el entorno, la persona puede desplegar distintas estrategias. Algunas de ellas permiten una adaptación persona - entorno y otras, no alcanzada tal adaptación, tratan de mitigar el conflicto generado por la situación de desequilibrio a través de los mecanismos de defensa. Las estrategias de adaptación pueden consistir en realizar un reajuste personal, que permita la adaptación al entorno, o bien en intentar adaptar el entorno a las expectativas, deseos o intereses personales, o bien en combinar las dos situaciones anteriores (reajuste personal y adaptación del entorno). Por su parte, los mecanismos de defensa pueden definirse como sentimientos, pensamientos o conductas relativamente involuntarias que surgen como

respuesta a la ansiedad y la angustia provocada por la percepción de alguna amenaza. Los mecanismos de defensa suelen utilizarse normalmente, no obstante el uso de alguno de ellos de forma continua y reiterada puede ser indicador de alteración o trastorno.

En definitiva, las personas mantienen una dialéctica constante con su entorno para lograr un equilibrio adaptativo con el mismo y, para ello, se utilizan las conductas que se tienen disponibles. El entorno de trabajo, por tanto, debería posibilitar que las personas puedan realizar los ajustes necesarios en el intento de adaptación persona - entorno.

En el terreno de lo concreto, el tema del control laboral lleva a plantearse algunas preguntas. Por ejemplo: ¿qué eventos dependen o pueden depender de mis propias acciones?, o ¿qué se puede hacer para que el entorno sea controlable y modificable por un sujeto? ante estas cuestiones, es preciso tener en cuenta que existen posibilidades de control cuando se habla de relaciones de contingencia (asociación en el espacio y en el tiempo) entre las respuestas que el sujeto emite y los eventos ambientales potencialmente significativos para dicho sujeto. Así, en términos generales, una situación de trabajo es controlable cuando la probabilidad de modificarla significativamente depende de la emisión u omisión de una conducta, y resulta incontrolable cuando la conducta no influye en la probabilidad de su ocurrencia. Es decir, se considera el control asociado a los diversos tipos de relaciones de contingencia que pueden darse entre una respuesta y sus consecuencias.

En el entorno laboral hay muchos ámbitos sobre los que se puede ejercer el control: la planificación del trabajo, la revisión de la calidad del mismo, la introducción de cambios (organizativos o tecnológicos), la elección de equipos o útiles que se manejan, la adecuación de las condiciones del puesto de trabajo, las actividades para la prevención de riesgos laborales, el ritmo de trabajo, la cantidad y frecuencia de las interacciones con otras personas, el entorno físico (iluminación, ruido e intimidad), los horarios, las fechas de las vacaciones o incluso cuestiones de gestión del centro de trabajo.

Si se arbitran las medidas necesarias para ejercer el control en alguno de los ámbitos descritos o en todos, las personas podrán ejercer el control a nivel individual, tomando las decisiones que crean oportunas, o bien a nivel colectivo, a través de sus representantes o de la acción social con los compañeros.

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

En sus orígenes, las teorías generales de las que parte el control como objeto de estudio y de trabajo derivan del modelo de la cibernética. Este modelo abarca todo el campo de la teoría del control.

Se destacan por su importancia tres conceptos teóricos:

- **Comunicación:** es la transferencia de información entre sistemas y medio.
- **Retroalimentación:** proceso de control del funcionamiento del sistema con el medio en el que se mantiene o trata de mantener un valor prefijado o deseado. La base del modelo cibernético es, sin duda, el ciclo de retroalimentación.
- **Causalidad circular:** proceso que explica el origen de los fenómenos. Desde esta teoría del control, la causalidad en los fenómenos se explica cuando A es causa de B, ésta de C, ésta de D... y D, a su vez, puede ser causa de A. Así, se dice que la estabilidad dinámica, el equilibrio, descansa en la causalidad circular.

La teoría del control se ocupa de las estructuras y funciones que determinan la estabilidad y el desarrollo de los sistemas dinámicos. Es la teoría de los mecanismos de control en la tecnología y la naturaleza, basada en los conceptos de comunicación (transferencia de información entre sistemas y medio) y retroalimentación (control del funcionamiento del sistema en consideración con el medio). Así, se sostiene que, a través de la retroalimentación e información, se mantiene el valor deseado, se alcanza un "blanco". De esta forma se produce el control y se alcanza la homeostasis, el equilibrio. Esto tiene que ver con la transmisión y el procesamiento de señales de información, que se tratará en capítulos posteriores. En el ámbito humano, los procesos adaptativos (de equilibrio, salud y no salud) se generan y explican a través de los mecanismos que plantea la teoría expuesta.

Por otro lado, desde el punto de vista de la sociología del trabajo, hay estudios que debaten sobre la naturaleza del proceso de trabajo. Estas discusiones son especialmente útiles en el contexto de la salud laboral ya que nos ayudan a describir la manera en que las condiciones de trabajo y los puestos de trabajo están cambiando y en qué dirección. Las principales corrientes con que nos encontramos se indican a continuación.

- La liderada por Braverman (1974)¹, que plantea la amenaza que todavía ejerce el Taylorismo sobre las bases del trabajo post-industrial:
 - disociando el proceso de trabajo de las habilidades de los trabajadores (los gestores asumen la responsabilidad de aglutinar todo el conocimiento tradicional que en el pasado poseían los trabajadores);
 - separando la concepción de la ejecución (el posible trabajo mental debe ser sacado del taller y centrado en el departamento de planificación);
 - usando el monopolio sobre el conocimiento para controlar cada paso del proceso de trabajo y su manera de ejecutarlo (el trabajo de cada trabajador

debe estar totalmente planificado por el jefe, quien ha de describir tanto las tareas que el trabajador ha de realizar como los recursos a utilizar en la realización del trabajo.... no solamente lo que hay que hacer sino también cómo ha de hacerse y el tiempo exacto para su realización).

- Bell (1973), Fuchs (1968) y Gartner y Reisman (1974)², no están de acuerdo con estos planteamientos. Opinan que el proceso de trabajo no está siendo tan destructor de habilidades ni tan rutinizador, sino que está aumentando los requerimientos de trabajadores con niveles altos de experiencia técnica.
- Wright y Singelmann (1982)³ han llegado a la conclusión de que dos procesos se están dando simultáneamente en el mercado de trabajo:
 - hay una tendencia hacia trabajos destructores de las habilidades en el sector industrial;
 - también hay tendencia hacia el cambio desde sectores que son destructores de habilidades hacia aquellos que, precisamente, las requieren.

Parece que, en alguna medida, esa tendencia “destructora de habilidades” existe y eso se traduce en que en los puestos de trabajo donde eso ocurra habrá una disminución del control, y la ausencia de control va en detrimento de la salud como veremos a continuación.

RELACIÓN ENTRE CONTROL Y SALUD

En el ámbito de salud, el no-control sería una consecuencia de la percepción de una situación, explicada por una carencia de recursos o por la imposibilidad percibida de salir de una situación de incertidumbre sin posibilidad de cambio. Tiene un componente de indefensión, referido al cambio, en una situación dada. Puede darse, en la casuística más general, por una falta de información - formación o bien por la imposibilidad de tomar decisiones que afecten o influyan sobre un entorno de trabajo sobrecargado, infracargado de estímulos o cualitativamente pobre.

Numerosos trabajos (Karasek y cols., 81; Bohlin y cols., 85; García Sánchez, 89; Marmot, 88...) ⁴ empiezan a considerar la falta de control como factor de riesgo de pérdida de salud, tanto a nivel psicosocial (alienación laboral) como biológico (enfermedades cardiovasculares). Muchos de estos estudios han incidido en la influencia de la sobrecarga cualitativa y cuantitativa, o la infracarga cualitativa o cuantitativa de los puestos de trabajo sobre el estado de salud. Parece claro que estas cargas actúan como un potente agente estresor.

Este texto se inicia con la definición y los conceptos básicos que se incluyen dentro del término control. A continuación se desglosan los factores que favorecen o impiden el control, en aquellos que son objetivos, es decir, derivados del

trabajo que se realiza, y los subjetivos, es decir, aquellos que, aunque el trabajo permita el control, tienen que ver con la disposición personal hacia el ejercicio del control. Finalmente, se explican los métodos de valoración y las posibilidades de intervención que existen.

1 Citados por Johnson, en Sauter et al.: "Job Control and Worker Health" (ref. 42)

2 *Ibíd*

3 *Ibíd*

4 Citados por García Sánchez et al., 1991 (ref. 20)

DEFINICIONES Y CONCEPTOS

CONCEPTO DE “CONTROL”

Pese a su aparente simplicidad, el concepto de “control” es complejo. En este trabajo se asume la definición propuesta por Ganster (1998): la “capacidad de los trabajadores para influir realmente en lo que sucede en su entorno laboral (en aquellos asuntos que son de interés para cada uno de ellos)”.

No obstante, debe distinguirse entre control objetivo y control subjetivo. El primero hace referencia a la posibilidad real, objetiva: una persona puede influir en ciertos aspectos de su trabajo porque así está organizado (lo sepa o no, sea consciente o no de ello). El control subjetivo se refiere a la percepción que se tiene sobre la posibilidad de ejercerlo o no. Alguien puede pensar que tiene posibilidad de influir en algún ámbito de su trabajo, aunque ello no sea así en la práctica, y viceversa.

Por otra parte, es conveniente distinguir el concepto de “control” de otros conceptos, afines y relacionados, pero no idénticos. Un primer concepto es el de “predictibilidad”. Si bien el concepto de “control” alude a la capacidad de influir en el entorno, el de “predictibilidad” hace referencia a la capacidad de predecir lo que ese entorno va a exigir, pero no tiene por qué comportar en modo alguno la capacidad de modificar esas exigencias. La falta de predictibilidad comporta estrés en sí misma, ya que conlleva altos niveles de ambigüedad acerca de las estrategias de rendimiento adecuadas para funcionar con eficacia, o acerca de la seguridad en el futuro de la empresa.

Otro concepto íntimamente ligado con el control es el de “autonomía”. El concepto de “control” está ligado al de autonomía, cuya definición más comúnmente citada es la de Hackman y Oldman: “Grado en que el trabajo da libertad e independencia al individuo para organizar el trabajo y para determinar los procedimientos que deben utilizarse”. Se puede distinguir entre: autonomía “operativa”: posibilidad de elegir o modificar el orden de las tareas; autonomía temporal: posibilidad de ausentarse del puesto; autonomía decisional: grado de participación en la toma de decisiones. Si comparamos esta definición con la de

“control”, definida anteriormente, se puede inferir que la definición de “control” abarca un campo más amplio que la de la “autonomía”. De hecho la autonomía se puede considerar como una parte del término control.

Algunos autores distinguen entre control y autonomía, definiendo el primero como la posibilidad de decidir sobre aspectos organizativos, y refiriendo a la autonomía los aspectos relacionados con el propio puesto de trabajo. Sin embargo, cuando se profundiza en los estudios y metodologías de valoración, observamos que la frontera entre estos no está totalmente definida.

Es preciso también plantear la distinción entre control y complejidad del trabajo en la medida en que en algunas circunstancias puede pensarse que un trabajo complejo conlleva control del mismo. Esta afirmación no es cierta, a no ser que se compruebe que es así. Un trabajo complejo es lo contrario de un trabajo rutinario, quiere decir que la complejidad implica más tareas (ampliación de tareas) y tareas de mayor nivel tecnológico (enriquecimiento de tareas). Cuando esta situación se da, hemos de deducir que en ese puesto de trabajo hay toma de decisiones y por tanto un cierto control del trabajo que se realiza. Pero sólo eso. Ya se ha dicho en otros apartados que los ámbitos de control pueden ser muchos; así, podemos deducir que la complejidad conlleva un cierto control, pero no el control total de la situación de trabajo.

OTRAS DEFINICIONES DE CONTROL

Si se revisan los distintos significados de los diferentes saberes humanos contenidos en manuales de definiciones (diccionario de la R.A.E., Científico-técnico, Médico-biológico, María Moliner...) se observa que su significado tiene que ver con tres acepciones; si las relacionamos con las preguntas:

- “¿qué es?”, responde a significados de comprobación, inspección, fiscalización, intervención, regulación, dirección;
- “¿para qué?”, significa dominio, mando, preponderancia...;
- “¿dónde?”, oficina, despacho, dependencia, donde se controla.

El diccionario “María Moliner”, agrupa su significado en las siguientes acepciones:

1. Acción de mantenerse conscientemente enterado de cierta cosa, cuyo contenido interesa para determinada finalidad. Literalmente sería ejercer, establecer, llevar, es decir: que tiene significados de comprobación, inspección, observación, vigilancia y, en algunos casos, “cuenta” o “medida”.
2. Significados afines a los anteriores de “autoridad, dirección, dominio, intervención, mando, preponderancia, regulación”. Es decir, de limitación de la libertad o espontaneidad de una acción o fenómeno.

Resumiendo, consistiría en una acción consciente (mantenerse consciente) para una determinada finalidad (acción de regular). Se trata de tener control, de la posibilidad de limitar la libertad o espontaneidad o fenómeno; por ejemplo: “una válvula especial controla la salida de agua”.

En la literatura científica, pueden encontrarse definiciones de este concepto:

- Fisher (1984) define el control como “poder o capacidad de dirección del entorno”. Sería la posibilidad de influir en el entorno de manera que se consiga regular la consecución de objetivos o fines planteados.
- S. M. Miller (1981) lo define como “percepción de un individuo de poder ejecutar alguna acción que cambie una situación adversa”. Esta definición enfatiza los procesos internos (la percepción, puesto que no tiene que ejecutar necesariamente la respuesta) y habla de predictibilidad, implicando así el disponer de información.
- M. Frese (1985) dice que “significa tener impacto sobre las condiciones y actividades de uno, de acuerdo con un objetivo de nivel más alto. Tiene carácter de meta, sin objetivo no cabe hablar de control. Una persona ejerce control cuando tiene información sobre sus acciones y sobre las condiciones sobre las que actúa.”
- D. G. Ganster (1998), desde las ciencias del comportamiento, habla de “capacidad para ejercer alguna influencia sobre el propio entorno de forma que para la persona se haga más reconfortante o se haga menos amenazante”. Puede distinguirse entre la presencia objetiva de ese control y la percepción o creencia en ese control. Parece que, por los estudios disponibles sobre este tema, el constructo percepción de control es el más ligado a consecuencias físicas y mentales sobre la salud.
- A. Steptoe (1986) diferencia el control comportamental o instrumental y el control cognitivo. El control comportamental se definiría como la situación en la cual el organismo tiene a su disposición una respuesta conductual que o bien termina con un suceso adverso o bien lo hace menos probable, menos intenso o de menor duración. El control cognitivo sería aquel proceso en el que el sujeto utiliza estrategias cognitivas como la negación, la redefinición situacional, la distracción, etc., que altera lo que afecta a lo adverso de la situación.
- Karasek – Theorell (1981) dicen que “es la capacidad de decidir conscientemente la modificación de una situación, la modificación de la percepción que se tiene de dicha situación o ambas cosas a la vez”. Lo explican a través de un modelo basado en las demandas del entorno y el control sobre el mismo. El estado de incontrolabilidad se desarrollaría en dos fases: una primera en que se daría una sobreactivación (reactancia), expresada por ansiedad, agresivi-

dad.... Y la segunda fase sería la de inhibición y depresión (en la línea de la indefensión de Seligman, que se explica un poco más adelante).

- J. V. Johnson (1991) define el control teniendo en cuenta cuatro áreas conceptuales:
 - Cuando el control es una forma de actividad (se ejerce control manipulando, gestionando o supervisando un proceso).
 - Cuando el control expresa una relación social (controlar a otro sugiere una relación social, una relación de dominación y subordinación y distingue aquel que manda del que obedece).
 - Cuando el control marca un dominio (con control se obtiene una posición, un territorio definido o jurisdicción).
 - Cuando el control se refiere a la capacidad (implica superioridad, destreza y habilidad).
- G. Aronsson (1989) lo define como “la disposición individual de los recursos organizativos, sociales y personales mediante los cuales las personas pueden “controlar” sus condiciones ocupacionales”. El campo de acción puede ser el individuo o el grupo. Esta autora dice que “el concepto es científicamente difícil y complejo...” y distingue cuatro significados:
 - Un individuo tiene una determinada influencia en unos resultados.
 - La capacidad de predecir.
 - La participación: oportunidad de influir en unos resultados valorados.
 - Respecto al control “sobre”: la posibilidad para cambiar reglas que gobiernan una situación.
- P. Seppälä (1981) define el control del trabajo como el grado de decisión que un trabajador tiene sobre diferentes aspectos relativos a cómo dirigir su trabajo. Comprende, desde decisiones sobre qué y cuánto producir, hasta decisiones sobre los patrones de producción, métodos y herramientas de trabajo. Se habla, así, de latitud de decisión. A mayor mecanización parece que existe menos control, ejemplo de ello serían las formas tayloristas de trabajo. Incluye el dominio, como concepto asociado pero diferenciado del trabajo; sería lo bien que un trabajador sabe hacer las distintas estrategias y tareas que se precisan para llevar a cabo con éxito el trabajo. Para este autor, la complejidad del trabajo y las cualificaciones y habilidades requeridas son dimensiones esenciales del control y la autonomía.
- M. J. Smith (1985) habla de control sobre la tarea, instrumental, objetivo, a tres niveles. El control subjetivo estaría relacionado con la percepción del control emocional y con la percepción de control sobre los eventos.

- Cuando el trabajador tiene la oportunidad de utilizar herramientas y conocimientos. La efectividad de esta oportunidad para conseguir una finalidad es la que define el control objetivo.
- Cuando el trabajador dispone de la capacidad discrecional sobre cómo se deben llevar a cabo las tareas y organizar el trabajo.
- Cuando se implica al trabajador en la toma de decisiones de la gestión, constituiría el nivel más alto.
- Hackman y Oldham (1980) definen el control como “el grado en que un trabajo provee una sustancial libertad, independencia y discreción al individuo en la programación del mismo y en la determinación de los procedimientos a usar para su realización”.

A pesar de todas las definiciones y conceptualizaciones expuestas, S. V. Kasl (1981) dice, de manera acertada, que “por encima de todo, lo que es ciertamente posible asegurar es que el concepto de control no tiene una definición teórica ni razonablemente precisa ni sobre la que exista un acuerdo”.

En el ámbito del control, es necesario incluir conceptos asociados al mismo. Uno es el de “predictibilidad”, ya citado en la introducción. Se define en función de las relaciones de los eventos ambientales. Un evento puede predecirse a partir de otro cuando la probabilidad de su ocurrencia está relacionada con la presencia o ausencia del otro evento. Permite al sujeto saber cuándo algo va a suceder.

Otro concepto es el de “controlabilidad”, que se define como aquellas relaciones de contingencia que es capaz de establecer el sujeto entre las respuestas del organismo y los eventos potencialmente significativos. Serían las relaciones entre la conducta y el medio. Son, pues, constructos independientes: controlabilidad y predictibilidad. Un evento puede ser predecible e incontrolable y al revés. Aún así, existe cierta relación entre ellos, puesto que un evento, si es predecible, permite a la persona controlar cuándo es más efectiva la emisión de su respuesta.

Hay que notar que las personas desarrollan ciertas expectativas o creencias sobre la controlabilidad. Cuando existe una tendencia a pensar que el control lo determina el esfuerzo personal, se habla de “locus de control interno”. Si por el contrario, lo que sucede para el individuo depende de las circunstancias, se considera que la persona tiene un “locus de control externo”, con lo que se da para el sujeto, en esta situación, un menor control. Estas expectativas respecto al control de su trabajo y las consecuencias asociadas llevan a las personas, a través del proceso mental de generalización, a adoptar dos percepciones: o bien el trabajo y su entorno son controlables, o bien se consideran incontrolables y, en consecuencia, se es víctima de circunstancias externas o del destino.

Las expectativas de resultado juegan un papel importante a la hora de percibir como más o menos controlable una situación. Por expectativa se entiende la

probabilidad asignada por el individuo de que un suceso particular ocurra en función de una conducta específica en una determinada situación. Las expectativas de autoeficacia hacen que el individuo sienta, o no, que carece de la respuesta adecuada en su repertorio. Aquí, la dificultad de la tarea es una variable perturbadora importante que, en los análisis, hay que tener en cuenta.

Otro concepto fundamental, dentro de este ámbito de estudio, es la percepción de control. Viene determinada por el grado de libertad para tomar decisiones de que dispone el trabajador para afrontar las demandas que se producen en el trabajo. El control percibido puede ser: sobre las circunstancias o sobre las reacciones emocionales producidas por el impacto de las situaciones adversas.

TEORÍAS DEL EFECTO DE LA PRESENCIA O AUSENCIA DE CONTROL PSICOLÓGICO

En este apartado se exponen las teorías más relevantes que están asociadas al control y a la percepción de control individual.

- *Teoría de la reactancia psicológica* (Brehm, 81): esta teoría predice un aumento de motivación en la respuesta ante la falta de control. Propone que la amenaza o pérdida real de alguna libertad provoca en el individuo un estado motivacional cuya meta es la restauración de la libertad amenazada o perdida.
- *Teoría de la indefensión aprendida*: predice una disminución de la motivación de la respuesta al exponer al individuo a estímulos incontrolables, generalmente adversos (Seligman, 75). Seligman entiende el control relacionado con la predictibilidad. Un evento ocurre o no en función de las acciones personales (cuando se tiene control). Un evento será controlable por una conducta cuando su probabilidad puede ser modificada con la emisión u omisión de esa conducta. Será incontrolable cuando la emisión de la conducta no influye en la probabilidad de su ocurrencia.
- *Locus de control* (Rotter, 66): nos habla de las diferencias individuales en las creencias de control personal. Así, la conducta en una situación dada es función de la expectativa y el valor del refuerzo que tiene en esa situación.
- *Expectativas de control* (Bandura, 77): este autor, en sus estudios, aporta las variables de expectativas de resultado y expectativas de autoeficacia.

Hasta aquí, se han hecho referencias a los aspectos psicológicos, cómo reacciona un individuo ante las variables que se le presentan en su entorno. Éstas son percibidas y vividas según estos modelos de control.

Además de considerar los procesos internos del sujeto, se debe pensar que el medio en el que se desenvuelve ha de cumplir unos determinados requisitos ob-

jetivos. Esos criterios de partida se plasman en lo que se consideran aquí las variables objetivas. Éstas se deberán examinar de tal manera que han de estar adaptadas, en el ámbito del trabajo, al nivel de comprensión y manejo del sujeto que las realiza.

Algunas variables o elementos objetivos a tener en cuenta serían: ritmo de trabajo, horario, elección de supervisor, elección de compañeros, autonomía (autogestión del tiempo), repetitividad, habilidades requeridas, aprendizaje de cosas nuevas, variedad de tareas, observación de resultados secundarios al esfuerzo, participación en la forma de organizarse en el trabajo, forma de uso de habilidades (variedad, creatividad, aprendizaje continuo...). Todas ellas, referidas a la tarea o puesto de trabajo.

Respecto a las variables o elementos subjetivos serían, por ejemplo: expectativas, atribuciones (de estatus...), percepción de control (locus de control), control personal, selección y procesamiento de la información, apoyo social (afecto, afirmación, ayuda..., también variable moderadora). Éstas están referidas a la persona.

MODELO GENERAL DE CONTROL

Se expone, en primer lugar, el modelo de “proceso de control de la respuesta” (figura 1) ante los estímulos del medio. Para alcanzar el control, en el proceso de respuesta, el individuo tiene que percibir que los resultados de su conducta se adecuan a las demandas de los estímulos (objetivos y subjetivos). El diagrama de flujo de la figura 1 intenta describir esa estructura reguladora en la interacción del individuo con el medio.

Frente a los estímulos, se activa el pensamiento y las emociones. En función de la importancia de la situación para la persona y de la expectativa que tenga de controlarla, emite una respuesta. Esta respuesta la enjuiciará como adecuada o no adecuada, tratando siempre de obtener una percepción de control sobre los estímulos a los que se ve expuesto.

Para ejercer el control, es importante que exista cierta seguridad en el conocimiento de las consecuencias derivadas de las posibles conductas o decisiones en el trabajo (predictibilidad). Aunque, si no se dispone de la capacidad de decidir, el conocimiento de estas posibles consecuencias, aun siendo importante, se coloca en un segundo plano. Así, hay que destacar la importancia de poder saber (formación) para predecir y tener capacidad de decisión (autonomía) para dar una respuesta adecuada a los estímulos (control) que en la situación laboral se presenten.

De modo general se parte de que en el sistema entorno-individuo se dan unas variables objetivas y otras subjetivas. En el “modelo general del control” (figura 2),

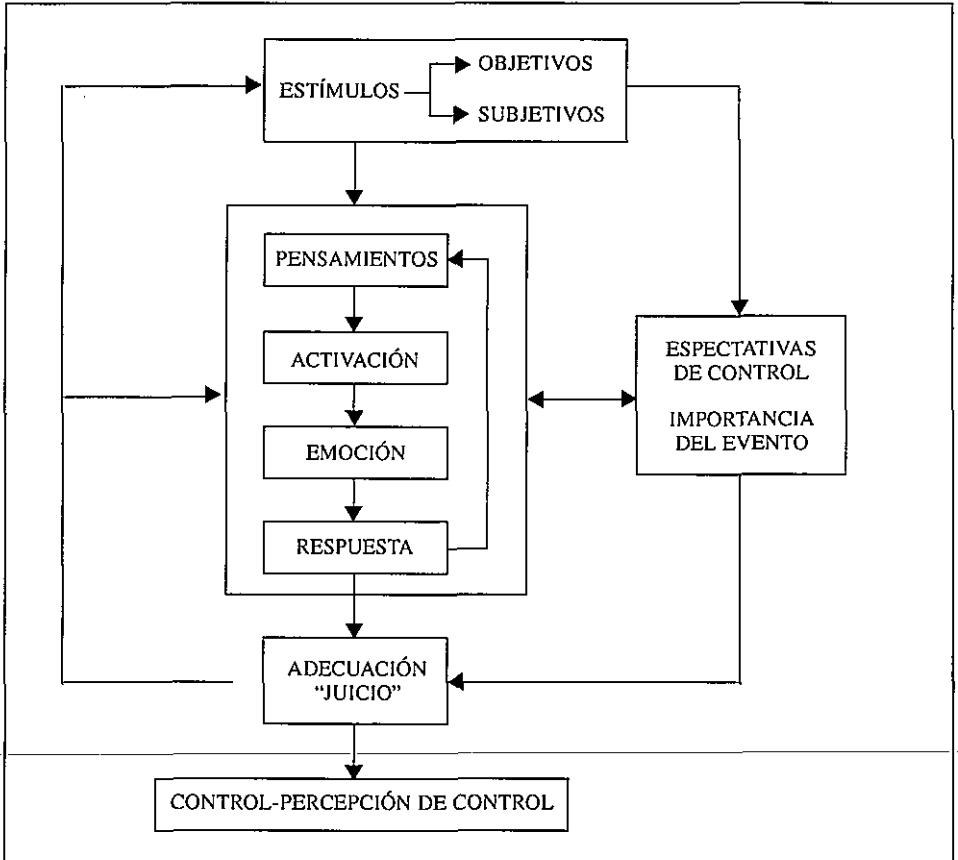


Figura 1: Proceso de control de la respuesta

se puede apreciar que la percepción de los elementos objetivos y subjetivos en el trabajo juega un papel esencial para el individuo concreto, que es quien, dependiendo de sus expectativas, filtrará y hará atribuciones respecto de "su trabajo" (esto hace necesario que a la hora de diseñar o definir las características de un puesto de trabajo se tenga muy en cuenta al trabajador, y no sólo el criterio de un observador externo o experto). Siguiendo el diagrama, es en este momento del proceso cuando la persona percibirá si tiene control o no de su trabajo. En el caso de no percibirlo o no tenerlo, intentará de alguna manera solucionarlo, produciéndose inicialmente un incremento de la motivación por tratar de "dominar" esas variables o aspectos incontrolables para el sujeto (reactancia). En una segunda fase el sujeto, de no obtener ese control, y si no lo remedian las variables moderadoras (sobre todo el apoyo social), se sumirá en un estado de no salud en el que se

incrementará la probabilidad de enfermar, según su duración en el tiempo y el incremento de las demandas del trabajo.

Si la persona da una respuesta adecuada a las demandas del trabajo percibirá control y por tanto la salud del trabajador es, desde este factor, salvaguardada. También contribuye al aumento de la motivación laboral y al grado de satisfacción en el trabajo, así como a potenciar el funcionamiento personal y social del trabajador en la empresa.

Si se atiende al puesto de trabajo, se puede enunciar como principio general que ha de estar diseñado teniendo en cuenta las variables y los criterios que fomenten el grado de control del trabajo por parte del trabajador, objetos de exposición en este documento.

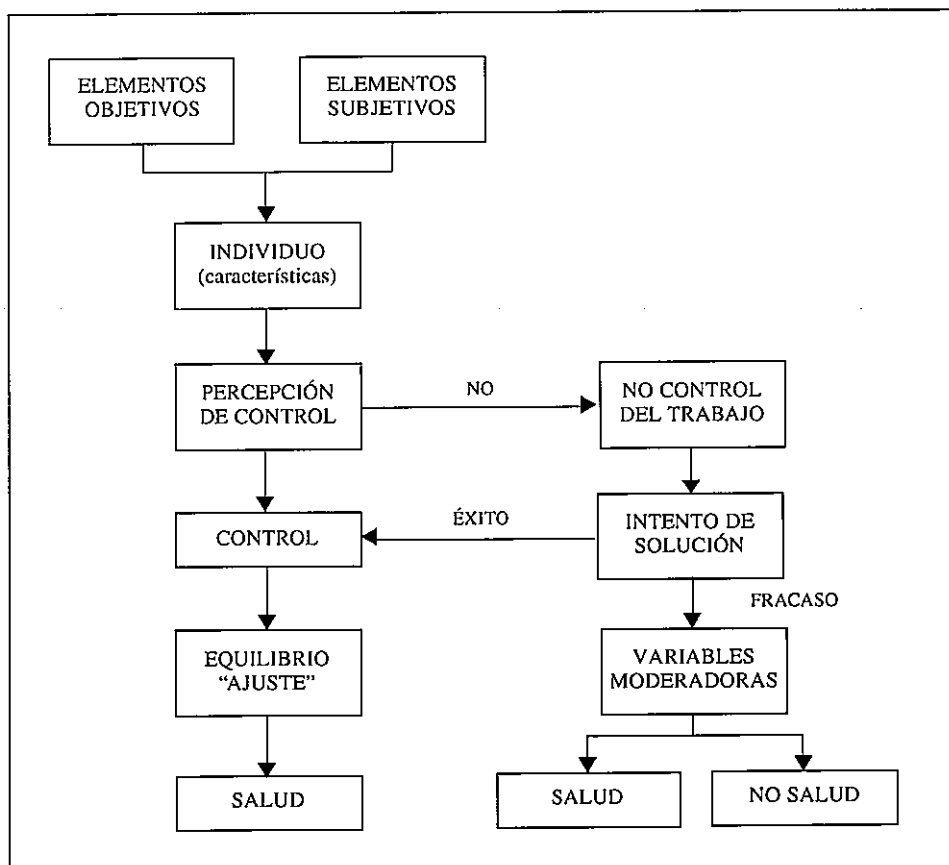


Figura 2: Modelo general de "Control"

CONTROL OBJETIVO

Podríamos afirmar, siguiendo a Frankenhauser (1991) que “un individuo que puede regular y controlar el entorno puede mantener la activación física y psicológica a niveles óptimos”. El control es el medio que utilizan las personas para mantener un equilibrio en la relación entre las demandas del entorno y sus necesidades; es el mecanismo que utiliza para mantener la homeostasis de su organismo.

Así pues, la posibilidad de control se plantea como un requisito básico para conseguir una calidad de vida laboral. Pero, además, se considera un factor que puede influir en la salud mental y física, ya que, según las teorías del estrés aceptadas actualmente, el control permite tolerar mejor una exposición a una situación de estrés.

La OIT menciona la falta de control sobre la situación de uno mismo como un factor de estrés. Esto ocurre cuando otras personas, no el interesado, deciden qué hacer, cuándo y cómo hacerlo. Así la persona no puede influir ni opinar sobre aspectos de su trabajo, tales como el ritmo o los métodos. También puede darse cuando hay incertidumbre o indeterminación en la situación laboral.

El constructo “control” se trabajó mucho durante los años ochenta, partiendo de la teoría que desarrolló Karasek (1981): “modelo de latitud de la toma de decisiones en el trabajo”. De estos estudios (se estudiaron los efectos de esta variable en combinación con otras variables de las condiciones de trabajo, sobre la salud de los trabajadores) se derivó el considerar el control como la variable crítica de las condiciones de trabajo que producen estrés psicosocial en el trabajo.

Algunas de estas investigaciones fueron las realizadas por la Universidad de Estocolmo (Unidad de Investigación de Psicología Social del Trabajo). Se estudió el control con las siguientes condiciones asociadas: escalas de sueldos (por piezas vs salario), horas de trabajo (involuntarias, turnos de trabajo), condiciones de trabajo (a ritmo de la máquina), introducción de nuevas tecnologías (ordenadores), contenido del trabajo (aburrido vs interesante), estructura de la gestión (jerarquizada vs grupos autónomos), recursos (personales, sociales y técnicos),

y se valoraron en una gran variedad de grupos ocupacionales: conductores de autobús, operadores informáticos y programadores, trabajadores de hospital, operarios de plantas nucleares, empleados industriales, cuidadores de niños y asalariados.

EL MODELO DE LAS DEMANDAS DE LA TAREA.

Posteriormente, KARASEK y cols. (1979), reformularon algunos de los trabajos anteriores y definieron dos características estructurales del trabajo: las demandas psicológicas del trabajo y la latitud decisional del trabajo (o control del trabajo). La figura 3 “Modelo demandas – control” lo representa gráficamente. El modelo les permitió avanzar en las investigaciones sobre el estrés ocupacional, estipulando que cuando las demandas del trabajo exceden las posibilidades de control del trabajador, se produce tensión en el trabajo.

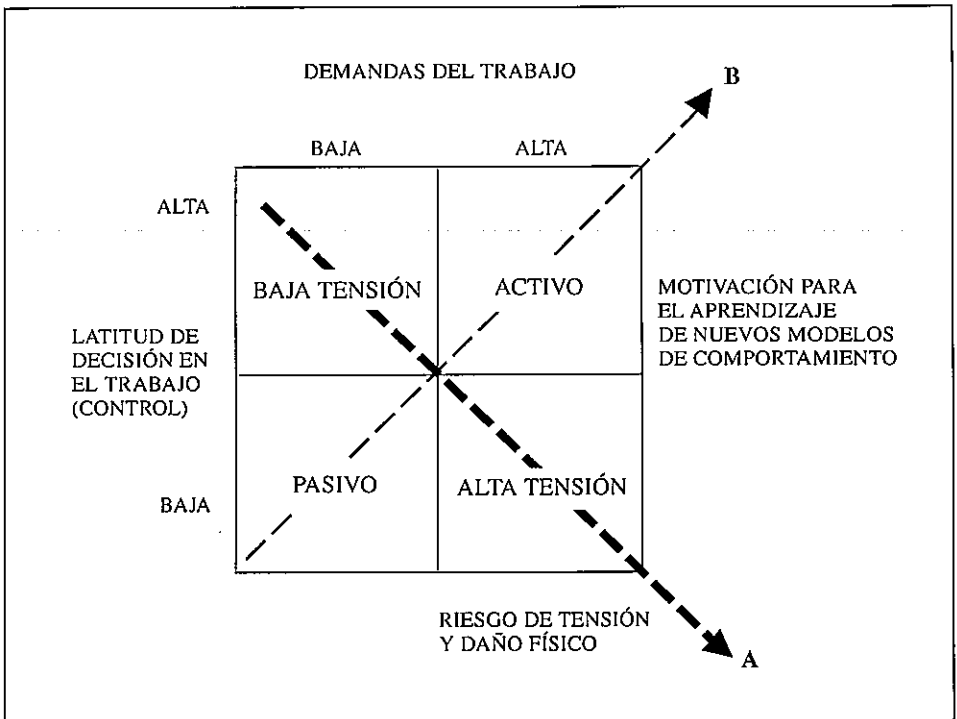


Figura 3: Modelo demandas – control.

Reproducido con permiso: Karasek, "Control in the Workplace and its Health-related Aspects" en Job Control and Worker Health". Editado por Sauter, S.L., Hurrell, S.L., Hurrell, J.J. y Cooper, C.L. © 1989 John Wiley and Sons Ltd.

Atendiendo sólo a la variable “demandas de la tarea” todos los trabajos serían estresantes; esto, junto con la teoría de que personas en puestos de grandes demandas parecían estar más satisfechos que los trabajadores con poca responsabilidad, dieron pie a Karasek a integrar los dos conceptos: las demandas de la tarea y el grado de libertad para tomar decisiones en el trabajo.

Se pueden distinguir cuatro situaciones:

1. *Puestos activos*: el desarrollo del trabajo es elevado en demandas pero también se tiene posibilidad de controlar estas demandas (empresarios, artistas, científicos, artesanos...).
2. *Puestos pasivos*: baja demanda y escasa o nula posibilidad de control.
3. *Puestos con elevada tensión*: elevadas demandas pero sin posibilidad de control. Son las personas las que deben adaptarse a la situación (trabajo en cadena, puestos de control...)
4. *Puestos con baja tensión*: escasas demandas y posibilidad de controlar los problemas.

Esto quiere decir que puede aparecer tensión psicológica si existe una demanda elevada pero escaso control; asimismo una tarea sin contenido y sin autonomía puede provocar una situación de insatisfacción que, a medio o largo plazo, puede desembocar en alteraciones psicológicas o fisiológicas. La exposición a una situación laboral de elevadas exigencias pero en la que la persona no tiene recursos para dominarla, ya sea por falta de conocimientos necesarios o de toma de decisiones, puede desembocar en estrés: una reacción psicofisiológica en la que se da un aumento de las catecolaminas y de la presión arterial, así como conductas para intentar el afrontamiento, como por ejemplo el fumar, que pueden contribuir al desarrollo de alteraciones cardiovasculares.

Muchos estudios apoyan esta teoría (más adelante podrá verse el estudio de Jonhson, J.V. et al., 1991) y demuestran que los trabajadores con trabajos caracterizados por altas demandas y bajo control refieren gran ansiedad y depresión y tienen un riesgo creciente de desarrollar enfermedades cardiovasculares aumentando el riesgo de muerte por esa causa.

A partir de esta teoría y del concepto positivo de salud como un estado de equilibrio y bienestar físico, psíquico y social, se hace posible plantear la necesidad de diseñar las tareas de tal manera que, a través de ellas, la persona pueda desarrollar sus capacidades, tomando las decisiones oportunas y teniendo a su disposición los medios necesarios. Con ello, se ofrece un puesto de trabajo satisfactorio ya que facilita mantener el estado de bienestar y equilibrio citado.

En el contexto de la vida laboral, se considera que el control es un reductor del riesgo de daño a la salud en trabajos con altas demandas psicológicas, ya que puede actuar como promotor de actividades encaminadas a dominar la situación.

EL MODELO PERSONA- ENTORNO

Baker (1985) comparó el “modelo demandas - control” con el “modelo persona - entorno”. En el primero de ellos el origen del estrés se deriva tanto de las demandas del trabajo (factores de estrés) como de la ausencia de factores moderadores, especialmente el margen de decisión que el trabajador tiene para hacer frente a estas demandas. En el segundo, el estrés se explica por la discrepancia entre las motivaciones individuales (participación, aplicación de habilidades, autorrealización...) y lo que el trabajo ofrece a la persona o entre las exigencias de la tarea (cantidad, complejidad...) y la capacidad de respuesta de la persona a dichas exigencias.

Ambos modelos coinciden en que el estrés se genera por un desequilibrio entre la persona y el entorno, la diferencia estriba en la determinación de los factores clave. Mientras que en el segundo se considera que los determinantes del estrés son las motivaciones y las habilidades individuales como modificadores de las demandas, en el primero se postula que es la presión del entorno la que determina el impacto de las exigencias del trabajo sobre el estrés percibido.

Baker (1985) indica que el punto clave, desde el punto de vista de la salud pública, es determinar dónde se debe centrar la atención: sobre el trabajador o sobre el puesto de trabajo. En el primer caso, ante una situación de estrés la actuación se basará en la información, la formación, el cambio de actitudes o conducta, etc; es decir, en dar a la persona las herramientas necesarias para afrontar la situación. La utilidad del segundo enfoque es que permite predecir qué condiciones de trabajo pueden provocar tensión.

Ambas teorías no son diametralmente opuestas ya que, por ejemplo: ambas hacen predicciones acerca de qué trabajos son más estresantes; ambas se centran en los desequilibrios que se producen entre las personas y sus contextos; y ambas señalan que los trabajos altamente rutinarios, con pocas posibilidades de control sobre el proceso o el contenido de trabajo, son particularmente estresantes. Sin embargo, en el modelo “persona - entorno”, la variable crítica moderadora del estrés es la capacidad individual, mientras que en el “modelo demandas - control”, es el grado de toma de decisión que permite el trabajo.

Sin embargo, el “modelo demandas - control” ha sido criticado por ser demasiado simplista. En posteriores revisiones que se hicieron sobre este modelo se vio que el control no es el único medio disponible para enfrentarse a las demandas del trabajo y se demostró que el apoyo social también es un factor moderador de las demandas psicosociales tanto dentro como fuera del trabajo.

EL APOYO SOCIAL COMO MODERADOR

En numerosos estudios se ha podido relacionar el inadecuado apoyo social con distintos tipos de daños a la salud. Johnson¹ cita alguno de ellos: la elevada inci-

dencia de la angina de pecho entre hombres trabajadores en Israel (Mediale et al., 1973), la gran incidencia de enfermedades coronarias entre mujeres oficinistas (Haynes y Feinleib, 1980), los problemas psicológicos entre controladores de tráfico aéreo (Rose, Hurst y Herd, 1979), los elevados niveles de colesterol entre aquellos cuyos compañeros de trabajo están constantemente cambiando (Cassel, 1993), los altos niveles de daños entre desempleados (Cobb y Kasl, 1977; Jahoda, 1982), el elevado impacto en la salud física derivado del estrés percibido entre hombres trabajadores en una petroquímica (House, 1981; House y Wells, 1978), el incremento del estrés laboral y la tensión psicológica entre hombres en 23 ocupaciones (Pinneau, 1975).

A través de estos estudios se ha llegado a la conclusión de que el apoyo social relacionado con el trabajo es un factor significativo en la mejora del impacto del estrés percibido y de la tensión laboral sobre la salud física y mental.

Así Johnson y cols. (1991) sugieren cuatro vías, que van desde lo individual (lo percibido internamente), a lo colectivo (lo externo y funcional), que indican cómo el apoyo social en el puesto de trabajo incide en el estado de salud:

1. El apoyo social en el trabajo satisface la necesidad humana de compañerismo y afiliación.
2. El apoyo social sirve de recurso moderador del impacto de las demandas del trabajo.
3. El apoyo social sirve para promover modelos seguros de comportamiento activo.
4. El apoyo social, visto desde la perspectiva estructural, protege al grupo de trabajadores frente a numerosas demandas y presiones industriales.

Jonhson y cols., examinaron la interacción entre control del trabajo y apoyo social en relación con el riesgo de daño crónico, particularmente con las enfermedades cardiovasculares.

En la vida laboral se puede estar expuesto a múltiples factores de riesgo. A pesar de que son bastante conocidas las relaciones entre los agentes físicos y químicos y la salud, la exposición a factores de índole psicosocial es mucho más desconocida. Por ejemplo no se sabe durante cuánto tiempo puede una persona estar expuesta a una situación estresante antes de sufrir una alteración patológica irreversible. Tampoco se sabe qué ocurre cuando una persona cambia de puesto de trabajo: ¿Queda acumulada su exposición previa a situaciones estresantes? ¿Se neutralizan estos efectos si el puesto que ocupa con posterioridad ofrece mayor compensación psicológica?.

Quizá uno de los problemas mayores es la dificultad de cuantificar la exposición al estrés laboral como una función entre frecuencia, intensidad y duración. Además, el proceso de reacción ante situaciones estresantes está regulado por

factores individuales que condicionan la vulnerabilidad frente a las mismas. Esto hace que el estudio de los factores de riesgo psicosocial sea cualitativamente diferente del de otros factores de riesgo (por ejemplo, los ambientales).

A pesar de las dificultades que ofrece este enfoque, los autores citados emprendieron el estudio de los factores psicosociales y sus repercusiones sobre la salud bajo este planteamiento y con una perspectiva epidemiológica para poder encontrar las posibles interrelaciones entre enfermedades cardiovasculares y factores de estrés laboral.

MATRIZ DE EXPOSICIÓN PSICOSOCIAL

El objetivo de Johnson era realizar una evaluación retrospectiva de la exposición psicosocial. La hipótesis era que, a lo largo de la vida laboral, una persona que ocupa diversos puestos de trabajo habrá estado expuesta a distintos agresores psicosociales. El objetivo es poder establecer un cierto nivel de peligrosidad en función del puesto y su relación con las enfermedades cardiovasculares.

Diseñó una matriz de exposición psicosocial con el fin de poder cuantificar dicha exposición en función del tipo de ocupación. Para ello siguió la metodología laboral que se usa, tradicionalmente, para el estudio de los contaminantes higiénicos, y utilizó la codificación oficial de ocupaciones. De esta manera, se podría definir el perfil de exposición individual, a lo largo de la vida profesional, a dichos factores. La escala diseñada por Johnson incluye cinco factores psicosociales, cada uno de los cuales se considera como una exposición independiente: control del trabajo, demandas psicológicas, apoyo social en el trabajo, exigencias físicas del trabajo y riesgo físico.

En su estudio Johnson prestó especial atención a la variable control, ya que los resultados preliminares le mostraron su relación con las enfermedades cardiovasculares relacionadas con el estrés. Este autor basa el concepto de control en la posibilidad de tomar decisiones (autonomía) y la posibilidad de aplicación de las capacidades. Para su valoración tiene en cuenta la posibilidad de intervención de la persona sobre las siguientes variables:

- la planificación del trabajo
- el ritmo de trabajo
- la planificación del tiempo de trabajo
- la planificación de las pausas
- la elección de las fechas de vacaciones
- las reuniones con el inmediato superior
- la elección de los compañeros de trabajo

Además de éstas, y directamente relacionadas con el control, considera otras variables moderadoras, que hacen referencia a la flexibilidad (oportunidad de organizar el horario), al contenido y a la variedad del trabajo y a la posibilidad de aprendizaje que ofrece el trabajo.

AISLAMIENTO/INTERACCIÓN SOCIAL

La inclusión del apoyo social en el “modelo demandas – control” hace que cobren especial importancia, en la interacción entre una persona y su trabajo, las relaciones colectivas. Para conocer esta relación se creó el “modelo demandas – control – apoyo” (figura 4). Dicho modelo incluye los tres componentes citados

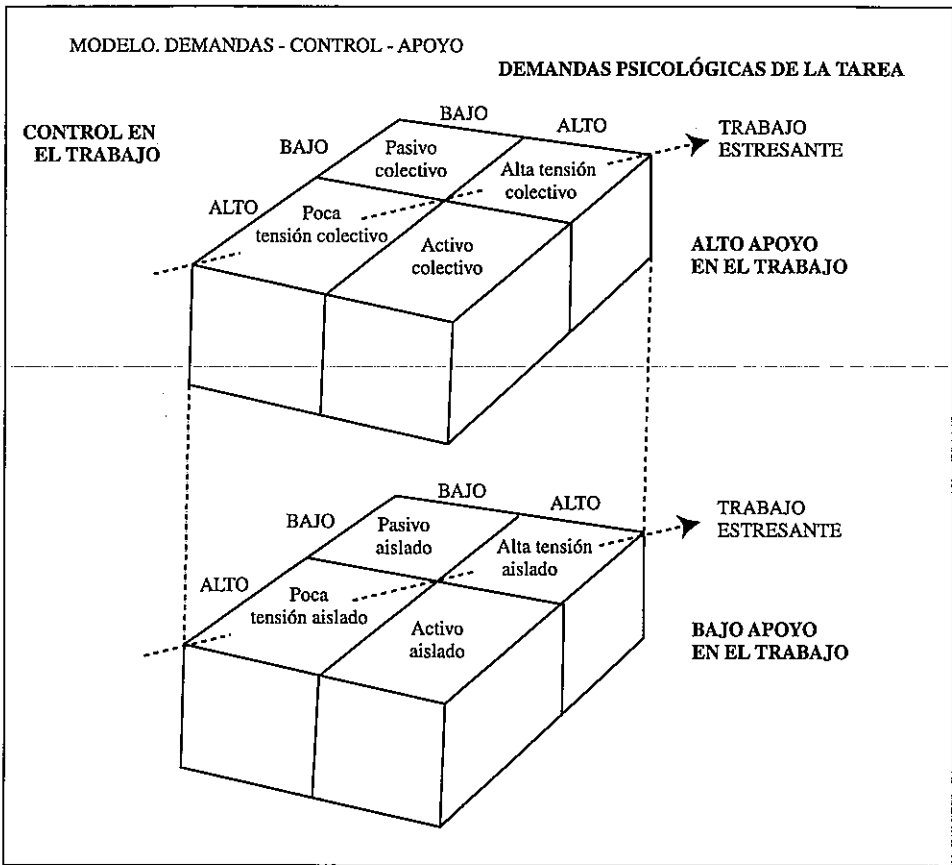


Figura 4: Modelo: Demandas – Control – Apoyo.

Reproducida con permiso de J.V.Johnson. (Fuente: Johnson, J.V. et al.: THE PSYCHOSOCIAL WORK ENVIRONMENT: Work Organization, Democratization and Health. N.Y., Baywood Publishing Company, Inc., 1991)

y sus dicotomías: demandas (elevadas/bajas), control (alto/bajo), apoyo social (aislado/colectivo). El apoyo social se ha dicotomizado entre aislado y colectivo, de cara a distinguir las situaciones de trabajo con pocas oportunidades de interacción social de aquellas en que la interacción con los compañeros es una parte integral de la vida laboral.

A este respecto hay que señalar la existencia de un cierto grado de indefinición, puesto que no hay una relación clara entre el apoyo y el control, ya que es posible que el apoyo social funcione como mecanismo de control colectivo. Gryzb² (1981) señala que los grupos informales de trabajo son la mayor fuente de control y satisfacción personal en el trabajo y, a través de ellos, los trabajadores idean maneras de vivir en el trabajo. En esta subcultura se crean normas, creencias, tradiciones y rituales. Además, a través de la discusión e interpretación de la experiencia de trabajo, los trabajadores definen su situación común, la comprenden y a menudo luchan para minimizar o eliminar las amenazas del grupo.

Usando el censo oficial sueco y los datos registrados, se examinó la incidencia de la mortalidad total y la prevalencia de ciertos tipos de enfermedades crónicas y comportamientos en la salud, en aproximadamente 14.000 trabajadores, hombres y mujeres. En la figura 5: "prevalencia del riesgo", se ilustran los descubrimientos realizados con el "modelo demandas - control - apoyo" relativos a la mortalidad cardiovascular.

En la parte superior de la fig. 5, se representa el grupo de elevado nivel de apoyo social, y en la parte inferior del cubo, el grupo de bajo apoyo. La categoría de trabajadores de referencia es baja demanda, alto control y alto apoyo. Primero se examinó el impacto de la introducción del apoyo social en el "modelo demandas - control", por comparación entre la parte superior e inferior del cubo. Se apreció una prevalencia superior de riesgo en el apartado de bajo apoyo. En el caso del apoyo social elevado, solamente en la casilla que corresponde a demandas elevadas/bajo control, es donde la prevalencia del riesgo era elevada de una forma estadísticamente significativa. Adeniás, comparando los grupos que sufren mayor tensión laboral, se pudo observar que, en el caso de los trabajadores aislados, éstos tenían un riesgo relativo mucho más elevado que en el caso de los que tenían alto apoyo. En el caso de apoyo social bajo, solamente el grupo de baja tensión (bajas demandas y alto control) no reflejaba un aumento de riesgo estadísticamente significativo.

También se pudieron observar dos nuevas situaciones de riesgo: los aislados pasivos y los aislados activos. La celdilla de la pasividad no tenía un aumento de riesgo estadísticamente significativo cuando se usaba el modelo básico demandas - control. Parecía que la pasividad podía ser un factor de riesgo si se combinaba con el aislamiento. Todo esto sugiere que el apoyo social interactúa con el

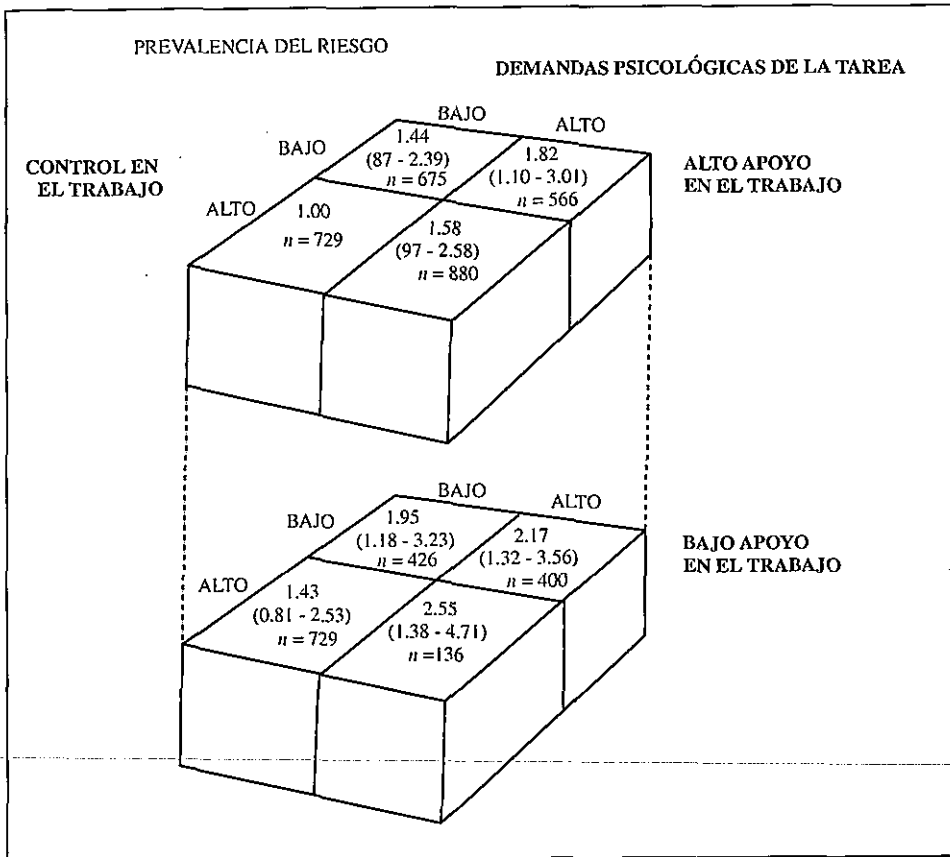


Figura 5: Prevalencia del riesgo
 Reproducida con permiso de J.V. Johnson.

control de una manera particular: la carencia conjunta de estos recursos es una condición de alto riesgo cuando el trabajo tiene unas demandas psicológicas bajas. El grupo de mayor riesgo relativo correspondió al grupo de los aislados activos, lo cual era inesperado e impredecible en el modelo básico.

El "modelo demandas - control - apoyo" sugiere que ni el control ni el apoyo, por sí solos, son suficientes para moderar el impacto de las demandas del trabajo. Cuando el apoyo está presente, el control es un modificador efectivo si las demandas del trabajo son bajas. El modelo sugiere la importancia, en la prevalencia del riesgo de enfermedad cardiovascular, de la combinación de la interacción social y el control para mejorar el impacto de las demandas psicológicas del trabajo sobre la salud de las personas.

ISO-STRAIN

El paso siguiente en las investigaciones fue el de revisar las pautas de desarrollo en la enfermedad cardiovascular, y el riesgo de mortalidad total en varias subpoblaciones. Se desarrolló una medida multiplicativa compuesta de demandas, control y apoyo. Esta medida, denominada "iso-strain" (de isolated - aislamiento- y strain - tensión) se basó en estandarizar y recodificar puntuaciones de cada una de las tres escalas. Por categorización de esta medida univariante en alto, medio y bajo iso-strain, se observó si los individuos, en las condiciones teóricas de mayor estrés, desarrollaban la enfermedad cardiovascular más pronto que aquellos que tenían una iso-strain baja. En la figura 6 puede verse la representación gráfica de esta variable.

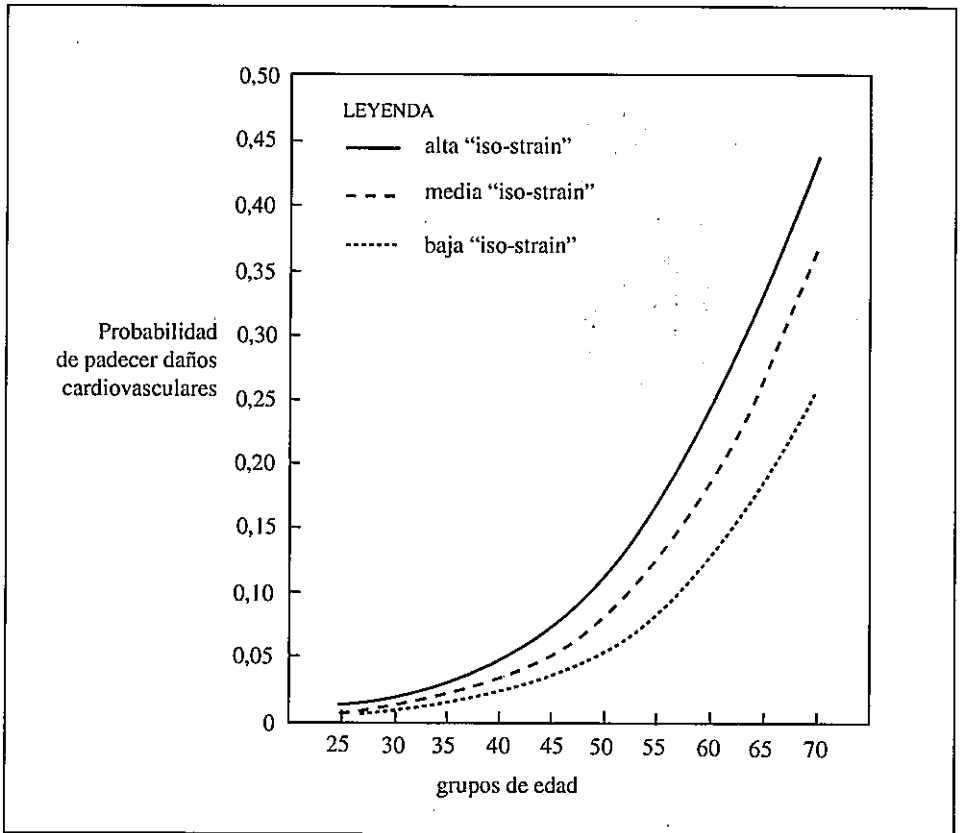


Figura 6: Estimación de la probabilidad de desarrollar daños cardiovasculares.

Reproducido con permiso de J.V. Johnson.

FACTORES OBJETIVOS

De la literatura existente sobre el control se puede concluir que éste es capaz de reducir los efectos de los estímulos nocivos; es un “moderador” de la relación entre estresores y estrés. Así pues, las demandas del trabajo tienen un menor efecto si la persona puede ejercer un elevado nivel de control. Este efecto moderador se desprende de la teoría de Karasek (1981).

Esta teoría es interesante para los profesionales dedicados a la prevención de riesgos laborales, ya que supone que no necesariamente deben reducirse las demandas del puesto, sino que una vía de intervención es aumentar las posibilidades de ejercer control.

Se puede distinguir entre una presencia objetiva de dicho control y la percepción individual o el *convencimiento del control*. Nos centraremos aquí en los aspectos objetivos del control: posibilidad real que el trabajo ofrece a la persona de controlar su situación, ya que desde el punto de vista de organización del trabajo, proporcionará la información y los criterios necesarios que deben preverse, de manera que se facilite a la persona ejercer el control de su entorno laboral.

La influencia de las variables externas se ve moderada por la percepción del control (locus de control), es decir la tendencia a percibir que los resultados dependen de uno mismo (locus interno) o dependen de las variables del entorno (locus externo). Así pues, las personas con locus interno tienen mayor necesidad de controlar la situación ellos mismos. En el capítulo siguiente: control subjetivo, se trata más ampliamente este tema.

CONTROL “SOBRE”, CONTROL “DE”

Cuando se habla de factores objetivos de control y cuando se pretende una *intervención es importante distinguir* entre estos dos conceptos: “control *sobre*” y “control *de*”. Es una distinción que rara vez se hace pero es vital y corresponde a la diferencia entre control vertical y control horizontal.

El control en el trabajo puede ejercerse a dos niveles, que evidentemente suponen una jerarquía. En primer lugar, se puede ejercer control en la tarea inmediata: en la elección de las herramientas o métodos de trabajo, en el orden de las mismas, en el entorno físico, en el ritmo de trabajo... Es un control instrumental que hace referencia a la complejidad y al sentido de la tarea. En este caso podríamos decir que se conocen las reglas del juego pero que no puede actuarse sobre ellas. Es el “control *de*”.

A un nivel más elevado, se puede participar en la toma de decisiones relativas a las políticas organizativas, determinación de objetivos, circuitos de información,

CONTROL SOBRE (DEMANDAS)	CONTROL DE (CONTENIDO)
participación determinación objetivos políticas organizativas normas	ritmo orden de las tareas feed – back entorno físico
procesos cognitivos, aplicación habilidades	complejidad, sentido de la tarea

Figura 7: "Control sobre - control de"

etc. Es un nivel conceptual y permite el establecimiento o la modificación de las reglas existentes. Es el "control *sobre*".

El "control *sobre*" es la posibilidad de influir sobre las normas que forman la estructura del control; la posibilidad de cambiar las reglas del juego, de actuar sobre la planificación. El "control *de*" es el dominio de las normas existentes en una situación; el control se ejerce en este caso sobre la tarea inmediata. (Ver figura 7: "Control *sobre* – control *de*").

Por último, debemos mencionar la organización del tiempo de trabajo, que algunos autores consideran como un ámbito decisional independiente. De hecho es una variable difícil de catalogar ya que puede depender en parte de la propia tarea, por ejemplo en trabajos de atención al público, pero también puede depender de la organización, por ejemplo si se implanta un sistema de rotación o si se trata de un trabajo a rendimiento.

Si se considera a la persona como locus de control (capaz de ejercer una actividad y no exclusivamente objeto de fuerzas externas) se está aceptando que la persona tiene capacidad de ejercer control sobre su entorno, aunque éste sea evidentemente limitado.

Es decir, que la persona ejerce control cuando es capaz de definir y conseguir unos objetivos; si tiene oportunidad de ejercer control, podemos decir que de alguna manera tiene más oportunidad de desarrollarse como persona (es más humana si ejerce control). Esta premisa debe tenerse en cuenta en la organización del trabajo y prever que se debe poder actuar en la fase de planificación; si a la persona se le ofrece una situación ya definida, su contribución como persona queda limitada.

Por ello en los cambios que se realizan en la organización del trabajo existe un nivel de implicación diferente según afecte al “control de” (rotación de puestos, ampliación de tareas) o al “control sobre” (enriquecimiento de tareas). En el proceso de cambio es deseable que exista no sólo un cambio cuantitativo en la posibilidad de control, sino un cambio cualitativo de tareas (p. ej.: inclusión de tareas de planificación), es decir que la situación deseable es no sólo aumentar la complejidad del trabajo sino dar a la persona la posibilidad de aplicación de los procesos cognitivos, de su capacidad de pensar.

1 Citados por Johnson, 1991 (ref. 28)

2 Citados por Johnson, 1991 (ref. 27)

CONTROL SUBJETIVO

Como ya se ha dicho en otros apartados, distintos estudios e investigaciones han ido poniendo de manifiesto que la percepción de control sobre el trabajo es una variable asociada positivamente con aspectos tales como la motivación laboral, la satisfacción, el desempeño, la implicación laboral y la salud física; y negativamente con el estrés emocional, la ambigüedad de rol, la rotación y el absentismo laboral (Aronsson, 1989). De esta manera, el control percibido se señala como un factor relevante en el desempeño laboral y en el bienestar de los trabajadores.

Sin embargo, la complejidad y dificultad de conceptualizar de manera unívoca esta variable es patente al observar las diferentes formas en que distintos investigadores han tratado de operacionalizar y medir este concepto. Para algunos autores (Hoff y Hohner, 1992) el concepto de “conciencia de control” tiene que ver con el sistema de creencias de la persona sobre las atribuciones causales.

Otra importante conceptualización de este constructo es el de “locus de control”. Éste tiene que ver con la expectativa generalizada de que las conductas que emitimos llevan a los resultados deseados. De acuerdo con Rotter (1966) las personas tienen expectativas generalizadas de si los actos y conductas que emiten serán reforzadas, y se refiere a esto como el “locus de control” personal.

Desde otra perspectiva, Miller y Birnbaum (1989) abordan un concepto que, a menudo, se ha unido al del control: el de “preferencia de información”. Estos autores indican cómo investigaciones recientes sobre estrés laboral y estrés en otras áreas (tratamientos médicos adversos...) sugieren que los diferentes estilos de información ejercen una influencia importante sobre la salud y afectan a la conducta.

LA PERCEPCIÓN DE CONTROL COMO UN TIPO DE PERCEPCIÓN

Entendida la percepción de control como un tipo de percepción y desde este marco teórico, se irán encuadrando las diferentes conceptualizaciones sobre el control y la teoría de las preferencias de información como variables personales de afrontamiento de diversas situaciones, quedando comprendida en ellas, por supuesto, la laboral.

Todo el mundo ha tenido experiencias que nos indican cómo una única situación puede generar reacciones muy diversas según la posición del observador. Y aun algo que parece más difícil: diferentes observadores harán relatos diferentes de un mismo hecho. Supongamos una situación en una empresa que arrastra dificultades económicas con la lógica situación de incertidumbre para quienes en ella trabajan. Un determinado mensaje lanzado a propósito de tal situación (explicación, planes futuros, medidas...) puede dar lugar a cursos de acción muy diferentes según:

- que el mensaje sea claro o ambiguo (a mayor ambigüedad mayor probabilidad de que distintos observadores hagan relatos diferentes del mismo mensaje),
- quién sea la fuente emisora del mensaje (ciertas fuentes tienen cierta credibilidad, a otras se atribuyen intenciones más que dudosas),
- quiénes sean los receptores (sus expectativas, estilos de procesamiento de la información...).

Es decir, la percepción se plantea, al contrario de lo que pudiera parecer, como un fenómeno complejo: la percepción configuraría la visión, particular y concreta para cada cual, del mundo. Por tanto, no puede hablarse de “realidad” como un fenómeno colectivo, unívoco e igual para todos, sino como un fenómeno personal, que en gran medida queda condicionado por las propias necesidades, deseos, valores, posibilidades y experiencias personales.

Y esta “realidad” es diferente para cada persona porque, ante una única situación, es decir, ante una misma estimulación, cada persona varía, respecto al resto, en: cómo reconoce esa estimulación, cómo la selecciona, cómo la organiza y cómo la interpreta.

Estas diferencias se fundamentan en procesos individuales basados en características personales. De esta manera puede definirse la percepción como el proceso por el cual las personas seleccionan, organizan e interpretan la estimulación con el fin de conferirle un significado coherente.

La percepción de control no sólo se ejerce sobre estímulos físicos (una tarea mecánica) sino que abarca también estímulos sociales tales como la percepción que se tiene de uno mismo, la percepción de otras personas (un jefe, un subordinado, un compañero, un cliente...), la percepción de grupos sociales (el grupo de trabajo, el sindicato...) e incluso la percepción de situaciones y sucesos (la situación de la empresa...).

DINÁMICA DE LA PERCEPCIÓN

De lo dicho hasta ahora cabe deducir que no es la simple entrada de estimulación la que es capaz de explicar, por sí misma, la imagen que nos forja-

mos de las situaciones, de las personas..., del mundo en general. Esta imagen personal y privada que acabamos teniendo puede entenderse como combinación de dos tipos de estímulos: aquellos que proceden del ambiente exterior (la tarea a realizar, el comentario de un superior o subordinado, el horario de trabajo...) junto con los estímulos de tipo individual; las expectativas, motivos, el aprendizaje basado en experiencias previas, características personales...

Las distintas conceptualizaciones del control, como variable interna y personal, pueden ser encuadradas en relación con los distintos aspectos que configuran el acto o la dinámica de percepción. Se hace, por ello, necesario comentar brevemente en qué consiste la dinámica de la percepción.

Cabe distinguir tres elementos principales, ya mencionados, en el proceso de percepción:

- la selección del estímulo,
- su organización y
- su interpretación.

Las personas tendemos a:

- ser muy selectivas con los estímulos que reconocemos,
- organizar los estímulos que reconocemos de acuerdo con una serie de principios psicológicos,
- interpretar subjetivamente tales estímulos, atribuyendo un significado a los estímulos de acuerdo con nuestras necesidades, expectativas y experiencias.

SELECCIÓN PERCEPTUAL

La cantidad de estímulos (hay que recordar que el término “estímulo” ha de entenderse en un sentido amplio) que nos bombardea diariamente es inmensa. Es tan grande y tan cambiante que es precisa la intervención de distintos mecanismos de la percepción para no sucumbir ante la confusión. Y el primer mecanismo que se pone en marcha es el de seleccionar estímulos.

¿De qué depende que unos estímulos sean seleccionados o no? Fundamentalmente de tres aspectos:

- del propio estímulo; los estímulos con menos intensidad tienden a pasar desapercibidos frente a los de alta intensidad o novedosos;
- de las experiencias previas de la persona, ya que éstas afectan a las expectativas;
- de las motivaciones en el momento de la percepción (necesidades, deseos, intereses...).

Todos estos factores, conjugados entre sí, van a incrementar o disminuir la probabilidad de que un estímulo sea percibido. Merece la pena reseñar algunos conceptos afines íntimamente ligados a -y condicionantes de- la selección perceptual:

- Exposición selectiva; es el proceso por el que se tiende a buscar, a exponerse a aquella estimulación que se desea (agradable) y a evitar la que se considera amenazante.
- Atención selectiva; se atiende especialmente a aquellos estímulos que son congruentes con las necesidades e intereses, pasando desapercibidos los que son irrelevantes para las propias necesidades.
- Defensa perceptual; en un intento de evitar los estímulos que no se quieren “ver”, se eliminan éstos, incluso cuando la exposición ya ha tenido lugar.
- Bloqueo perceptual; con el fin de evitar la saturación de estimulación, se bloquea la entrada de estímulos.

De lo dicho hasta ahora cabe obtener dos importantes implicaciones a tener en cuenta:

- no siempre se reúne ni utiliza toda la información disponible y relevante sobre un tema, sino que la información es objeto de una minuciosa selección;
- no siempre es posible el fiarse de la propia capacidad para distinguir la información diagnóstica de la irrelevante.

ORGANIZACIÓN PERCEPTUAL

Una vez recibidos los diferentes estímulos que llegan del entorno en un momento dado, las sensaciones no se perciben de manera separada y discreta sino que se organizan y se perciben de manera global, como un “todo” unificado. Es por ello que incluso las características más simples del estímulo son vistas como una función del “todo”.

En la medida en que este proceso trata de dar orden, coherencia e integración entre estímulos, simplifica considerablemente nuestra vida, ayudando a procesar la información y limitando su cantidad.

Existen algunas relaciones básicas bajo las que llevamos a cabo la organización de estímulos como son: relación figura - fondo, agrupamiento, clausura.

INTERPRETACIÓN PERCEPTUAL

La interpretación, al igual que la selección y la organización perceptual, se presenta también como un fenómeno individual que está basado en:

- lo que esperamos ver; queda determinado por las experiencias previas de quien percibe, por sus expectativas, etc;
- el número de explicaciones plausibles que quien lleva a cabo la interpretación es capaz de entrever;
- las motivaciones e intereses en el momento en que se da la percepción.

Lo que es evidente es que la tendencia a interpretar está muy relacionada con la ambigüedad de la estimulación; a mayor ambigüedad, mayor tendencia a interpretar. Por esto la mayor semejanza o diferencia entre las interpretaciones y la realidad objetiva va a ser resultado de tres variables:

- la claridad o ambigüedad del estímulo (a menor claridad, mayor sensación de no control y más necesidad de esfuerzo interpretativo),
- las experiencias pasadas del perceptor y
- sus motivos e intereses.

La diferenciación de los distintos procesos de la percepción no debe hacer que éstos sean vistos como procesos absolutamente diferenciados unos de otros, sino que la percepción ha de entenderse como un proceso unitario, siendo muy difícil poner límites a cada una de las fases.

PERCEPCIÓN Y PERCEPCIÓN DE CONTROL

Al inicio, se hacía relación a los tres postulados básicos acerca del control o percepción de control desde el punto de vista de las variables personales. Las hipótesis explicativas sobre la percepción de control se encuadran en o afectan a aspectos diferentes de la percepción; así, la teoría de los “estilos de información” está íntimamente ligada al proceso de búsqueda de información, es decir, al de selección de estímulos. Sin embargo, tanto la hipótesis que hace referencia al control en relación con los procesos de atribución causal, como la teoría de locus de control están vinculadas a los procesos de interpretación cognitiva.

BÚSQUEDA, EXPOSICIÓN Y SELECCIÓN DE INFORMACIÓN. PREFERENCIAS

Si bien las nociones de control e información, y sus correlatos, preferencia de control y preferencia de información, se han visto y contemplado como nociones muy cercanas entre sí, aún no se han establecido todas las relaciones básicas que puedan existir entre ambos constructos. Fundamentalmente los estudios acerca del estrés en el trabajo han sido abordados generalmente desde los aspectos del control (Karasek y cols., 1981). Sin embargo, los diferentes estilos de información también parecen ejercer una importante influencia en la salud, la emoción y la conducta (Miller y Birbaum, 1989).

Al igual que en otras áreas de la vida, en el contexto laboral surgen situaciones y amenazas susceptibles de ser controlables o incontrolables. La cuestión es cuáles son las estrategias que adoptan las personas, desde el punto de vista de los estilos de información, para hacer frente a estas situaciones.

Existen muchas definiciones de control e información, definiciones que por su amplitud se solapan en muchas ocasiones. Miller y Birnbaum (1989) proponen las siguientes definiciones y conceptualizaciones de cada término:

- *control*: percepción de un individuo de que puede ejecutar una acción que cambie un estímulo adverso.
- *información*: este concepto está íntimamente ligado al de “predictibilidad” y sólo implica que el sujeto conoce algo sobre el acontecimiento, y ello con independencia de que pueda hacer algo o no para cambiarlo. Ésta puede adoptar la forma de conocer si algo ocurrirá, cuándo ocurrirá o si realmente se producirá.

Las tres notas que caracterizan el concepto del control son las siguientes:

1. El énfasis queda puesto, antes que en el control en sí mismo, en la percepción de control. En muchas ocasiones lo verdaderamente importante no es tanto el hecho de la emisión real de una conducta sino la percepción que la persona tiene de ejecutarla.
2. Abundando en lo anterior, es incluso irrelevante que la persona ejecute tal conducta; basta con que crea que esa conducta está potencialmente disponible.
3. En caso de eventos adversos sobre los que sea necesario ejercer control, el énfasis se pone en el cambio y no simplemente en la reducción de la magnitud, frecuencia o duración del evento. En algunos casos, el no ejercer la conducta permite algún grado de control. Esto suele ser una fuente común e importante de percepción de control.

Si bien, en ocasiones, el control y la información son las situaciones preferidas y reductoras de estrés, pueden generar, sin embargo, el efecto contrario. Miller (1981) ha propuesto dos hipótesis para explicar estos efectos: la hipótesis minimax y la hipótesis de vigilancia y mitigación.

La hipótesis minimax se centra en el aspecto del control y parte de la base de que el individuo está motivado o impulsado por un deseo de minimizar el máximo peligro. Por esto, el individuo prefiere tener control ya que tenerlo le permite, generalmente, establecer un límite máximo hasta el cual puede empeorar la situación; es decir, el control permite establecer el límite de tolerancia.

Si bien suele ser la respuesta o conducta de uno mismo la garantía más fiable y estable del límite máximo de adversidad, existen ocasiones en que es la respuesta

de otra persona la garantía más fiable y mejor de una adversidad mínima. En estas situaciones se prefiere no tener control, ya que es deseable que tal control recaiga sobre esta persona (se prefiere que negocie el sindicato a hacerlo personalmente).

Ante cada caso concreto, las preferencias de control vendrán determinadas por la conjunción de los factores presentes en cada situación y de las características individuales. En este sentido se ha encontrado que los sujetos con personalidades de tipos B tienden a delegar el control en otras personas más expertas, si bien los de tipo A sobrevaloran el control que poseen y tienden a retenerlo y a ejercerlo ellos mismos.

La hipótesis de la vigilancia y mitigación pone el énfasis en cómo las personas procesan cognitivamente la información sobre los eventos adversos con el fin de reducir las reacciones de estrés. En un principio se denominó hipótesis de la mitigación pero fue renombrada para hacer hincapié en que no hay una sola sino dos formas de enfrentarse a los estímulos adversos:

- la vigilancia: estado de alerta y sensibilización que facilita captar información relevante sobre posibles aspectos amenazadores;
- la mitigación: la persona evita o transforma la información relevante sobre aspectos amenazadores. El nombre se debe a que ayuda a la persona a mitigar o suavizar el impacto psicológico de fuentes objetivas de peligro.

La principal premisa de esta hipótesis es especificar cuándo se utiliza cada forma de afrontamiento y en qué condiciones y situaciones se adapta cada una de ellas. La hipótesis de la vigilancia/mitigación propone una interacción explícita entre las contingencias del control y la elección y búsqueda de información.

El arousal o estado de activación de una persona permanece alto, en las situaciones adversas, cuando se está en situación de vigilancia y se permanece atento a los aspectos negativos del evento. Este arousal se reduce cuando la persona puede evitar o mitigar psicológicamente las fuentes objetivas de peligro.

Cuando un estímulo adverso es controlable, puede afrontarse con una vigilancia alta y una mitigación baja. Esta situación permite ejecutar acciones de control que reducirán el arousal.

Cuando, por el contrario, un evento adverso es incontrolable, la alta vigilancia y la baja mitigación no tienen valor instrumental. En este caso son la alta mitigación y la baja vigilancia las formas de afrontamiento principales. Como no se pueden ejercitar acciones de control, se puede reducir el estrés mediante la distracción y la evitación cognitiva. En estas situaciones se tiende a evitar la información ya que pone al sujeto en presencia del peligro que no puede evitar.

Dos son los factores que afectan la tendencia de la persona a evitar o distraer la atención. El primero es de carácter situacional; la amenaza puede ser dema-

siado intensa como para permitir la evitación o distracción de la información. El segundo de los factores es de carácter individual; no todas las personas tienen la misma habilidad ni la misma inclinación hacia una estrategia u otra. Para algunas personas resulta especialmente fácil o deseable la mitigación o la distracción, o difícil o inapropiada la búsqueda activa de información incluso bajo condiciones que ofrezcan un mínimo de posibilidades a esta estrategia.

Esto afecta a las estrategias de búsqueda de información, pudiendo establecerse dos tipos de estilos. Por una parte estarían los que mantienen una baja vigilancia y ponen mecanismos de mitigación (a quienes denominaremos *v/M*), tratando de seleccionar la mínima cantidad de información posible, incluso en condiciones en que no es posible la distracción. En el otro extremo de este continuo, se encontrarían quienes preferentemente ponen en marcha la estrategia contraria, los *V/m*, cuya tendencia sería la de la búsqueda activa de información y la atención al estímulo adverso.

DIFERENCIAS INDIVIDUALES EN LA BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN

Ante una situación en la que se hace imposible el control, los *V/m* experimentan más activación y estrés que aquellos en quienes predominan las estrategias de distracción o evitación de la situación adversa (*v/M*). Y aún más, el estrés que se genera depende también de la concordancia de la estrategia que se adopta con el propio estilo de información, de forma que si se intenta forzar a alguien a utilizar una estrategia que no es de su preferencia, mostrará más ansiedad que utilizando su estrategia preferida.

Esto lleva a plantearse la necesidad e importancia de ser capaz de identificar de antemano las estrategias que cada uno puede utilizar. Miller y Birnbaum (1989) señalan que no existen buenos instrumentos, de fácil administración y validados, para predecir las estrategias de afrontamiento preferidas. Estos mismos autores desarrollaron su propio cuestionario. Este cuestionario, el *Miller Behavioral Style Scale* (MBSS) divide a los sujetos en vigilantes y mitigadores sobre la base de sus preferencias autorreferidas ante un conjunto de situaciones de estrés. La escala plantea cuatro hipotéticas situaciones, susceptibles de generar estrés, de naturaleza incontrolable. Una vez descrita la situación, se ofrecen ocho frases que representan formas diferentes de enfrentarse a la situación; cuatro son estrategias de vigilancia y cuatro de mitigación.

ESTRATEGIAS ALTERNATIVAS: VIGILANCIA Y MITIGACIÓN

Entre las estrategias alternativas de respuesta a la información, el planteamiento

es cuál de ellas es la más efectiva (v/M o V/m) para hacer frente a una situación de ausencia de control. En el ámbito de las repercusiones sobre la salud, los V/m no sólo están predispuestos a incrementos a corto plazo en el arousal o estrés, sino que presentan problemas físicos derivados de prolongadas exposiciones al estrés, como puede ser la hipertensión, etc.

En definitiva, ser un V/m es tener un sistema de afrontamiento que genera más arousal que ser un v/M. Esto es razonable ya que los V/m buscan y se exponen a información adversa relevante, mientras que los otros evitan o distraen esta información que les resulta amenazadora.

Una de las cuestiones importantes es si la elección y ejecución de una u otra estrategia puede ser llevada a cabo bajo control voluntario. Es decir: ¿sería posible enseñar a usar a los V/m las estrategias del otro grupo para que sufran menos estrés, menos sintomatología médica y una recuperación física más rápida?

ESTILO DE ENFRENTAMIENTO Y CLAVES DE SITUACIÓN

La hipótesis de la vigilancia/mitigación no sólo predice una mayor activación en los V/m sino que también predice importantes interacciones entre el estilo de un afrontamiento personal y las claves de situación. Así:

- los V/m tienden a mostrar mayor ansiedad cuando la información no está disponible que en aquellas situaciones en que ésta es suministrada;
- los v/M, por el contrario, presentan mayores niveles de activación y de estrés cuando la información es amenazadora o cuando no pueden evitar la exposición a tal información.

Los resultados de las investigaciones muestran que las diferencias individuales en los estilos de afrontamiento interactúan y moderan el impacto de la información relevante amenazadora. Por tanto, lo bien o mal que una persona afronta una situación está determinado, en parte, por el ajuste entre su estilo característico de afrontamiento a la situación concreta. Esto explica el que la información tenga, en ocasiones, un efecto beneficioso y, en otras, un efecto perjudicial.

ESTILO DE AFRONTAMIENTO Y PREFERENCIAS DE CONTROL

Como ya se ha indicado, los V/m desean información más detallada y voluminosa que los v/M. La pregunta que se plantea a este respecto es cuál es la razón de esta búsqueda y necesidad exhaustiva de información. Pudiera ser que a través de esta estrategia, el V/m logre reducir la incertidumbre sobre la situación o bien que utilice la información para ejecutar las acciones de control que considere pertinentes.

Es decir, ya que para poder llevar a cabo conductas de control efectivas es preciso un cierto conocimiento de la situación, la búsqueda de información está orientada hacia tal fin, por lo que los V/m están más preocupados por cambiar los estímulos adversos que por el mero hecho de tener conocimientos sobre ellos. De hecho, los V/m buscan más el tener información que el ejercer el control personalmente, tendiendo a dar el ejercicio del control a personas más competentes, precisamente porque son más rápidos en percibir los límites de su control personal.

IMPLICACIONES EN EL ÁREA LABORAL

En el entorno laboral, los V/m presentan un riesgo especial al enfrentarse a situaciones incontrolables como la inseguridad en el trabajo, los despidos... En concreto, tienden a escanear el entorno en busca de indicios relevantes y amenazadores tanto para ellos mismos como para sus compañeros.

Esto puede generar una sintomatología asociada al estrés, a nivel conductual, psicológico y fisiológico, ya sea a corto plazo (desempeños más pobres, reducción de productividad...) o a largo plazo (problemas varios de salud, enfrentamiento con la organización...). El hecho de que se tienda a no usar recursos como el apoyo social y a la vez se asuma un papel pasivo puede desencadenar el proceso descrito.

Esto plantea la necesidad y la importancia de una correcta gestión de la información. A los V/m les conviene una información precisa, rápida, directa (cuando sea apropiada) y la ayuda del apoyo social. Por el contrario, a los v/M es preferible evitarles información intrusiva cuando sea posible.

ESTILO ATRIBUCIONAL Y LOCUS DE CONTROL

Si bien la búsqueda o no de información sobre un evento afecta principalmente a los procesos de selección de la percepción (aunque no exclusivamente ya que, por ejemplo, la estrategia de mitigación puede llevarse a cabo a través de la reinterpretación cognitiva de la situación), los estilos atribucionales y el locus de control están conectados, fundamentalmente, con la interpretación perceptual.

Un importante elemento en el desarrollo sociocognitivo es la evolución de la capacidad explicativa de las personas; éstas, en diferentes situaciones, emiten respuestas que, reforzadas, pasan a formar parte de su repertorio conductual. De las relaciones de conductas y resultados, y en función de experiencias previas y de la situación concreta, se establecen unos modelos explicativos de las situaciones.

La percepción de control tiene que ver con las atribuciones que la persona hace, es decir, cómo asigna causalidad a los acontecimientos sobre la base de sus propios comportamientos o sobre la base de comportamientos de otras personas.

Puede decirse que la atribución de causalidad hace referencia a un proceso general, y por ello ambiguo, como el establecimiento de relaciones causa/efecto a acontecimientos ante los que nos enfrentamos. Fundamentalmente dos son las posibilidades de atribución de causalidad:

- *atribución interna*: la causa de una determinada relación de contingencia es uno mismo y las responsabilidades de lo acontecido se deben a factores dentro del control de uno mismo (atribuir las causas de una conducta o de un resultado obtenido a la propia habilidad, esfuerzo, pericia, dedicación...);
- *atribución externa*: la responsabilidad de lo acontecido es debida a factores que se encuentran fuera del control de la persona (atribuir tales causas a buena o mala suerte, intervención de terceros,...).

La dimensión locus de control interno/externo, medida en la escala de Rotter (1966), es la tendencia a ver los resultados o bien bajo el control personal de uno (locus interno) o bien a hacer atribuciones de que los resultados están causados por fuerzas del entorno que uno no puede controlar (locus externo). En el apartado de métodos de valoración se presenta la escala del locus de control de Rotter (1966) con adaptación para el entorno laboral de R. de Diego Vallejo (1990). Esta escala es una de las más utilizadas en investigaciones sobre control interno/externo.

El concepto de "locus de control", como se detalla en el punto siguiente, ha sido aplicado de forma efectiva a la conducta laboral (Cvetanovski y Jex, 1994, Hammar y Vardi, 1981).

Si bien en los inicios del estudio del locus de control se contempló la posibilidad de que éste fuera una característica estable y permanente de la personalidad, hoy día se asocia fuertemente a variables de situación y del contexto.

Otra cuestión que es importante precisar es que la dimensión interno/externo es un continuo y no hay tipos internos o externos sino más bien grados de internalidad y externalidad.

LOCUS DE CONTROL INTERNO Y EXTERNO

Los estudios realizados muestran que, en general, las personas con locus interno de control tienden a desarrollar menos alteraciones psicológicas que quienes tienen locus externo. En términos de bienestar físico, quienes tienen locus interno tienen menos probabilidad de desarrollar problemas físicos que los que tienen locus externo. Esto se ha estudiado, por ejemplo, relacionándolo con la hipertensión, problemas cardiovasculares... (Cvetanovski y Jex, 1994).

Si bien los investigadores han encontrado que el locus interno está asociado con mayores y mejores resultados, el locus externo puede ser beneficioso en al-

gunas ocasiones. En concreto, se ha sugerido que la creencia de que uno tiene poco control sobre los acontecimientos en situaciones verdaderamente incontrolables puede ayudar al ajuste físico y emocional.

Hammar y Vardi (1981) estudiaron los efectos del locus de control en las conductas que se emiten en el entorno laboral. Sus resultados indican que, en las organizaciones, quienes tienen locus interno, respecto a quienes lo tienen externo:

- hacen más esfuerzos por conseguir los trabajos y tareas que desean,
- utilizan más estrategias específicas para conseguir los trabajos que desean,
- inician más conductas para conseguir cambios en el trabajo,
- experimentan mayor movilidad laboral hacia arriba (promoción),
- perciben la movilidad laboral como algo contingente a factores de personalidad como habilidades, competencia, experiencia y desempeño antes que a la edad o a ayudas externas.

En aspectos relevantes en las empresas:

- *Motivación*: quienes tienen locus interno tienen más probabilidad de creer que sus esfuerzos acabarán en un buen desempeño y exhiben creencias más fuertes en sus propias competencias.
- *Desempeño del trabajo*: los internos tienen mejores desempeños ya que ejercen un mayor esfuerzo tendiendo a una mayor búsqueda de información en supuestos de tareas complejas.
- *Satisfacción en el trabajo*: los internos tienen mayor satisfacción que los externos en parte porque tienen más éxito y en parte por su mayor movilidad laboral y promoción.
- *Liderazgo*: los internos prefieren acercamientos participativos de sus superiores y descansan más en la persuasión personal con sus subordinados. Están más orientados hacia la tarea y menos orientados socialmente.
- *Percepción del trabajo*: los internos perciben mayor control personal sobre su entorno, obtienen más feedback del trabajo y perciben menos estrés.
- *Rotación*: en trabajos muy insatisfactorios, los internos tienden a exhibir mayor rotación que los externos.
- *Salud*: a mayor nivel de control interno, menos niveles de síntomas físicos, estrés y absentismo excepto cuando son incapaces de ejercer el control que creen tener.

Los estudios sobre el tema del control giran en torno a tres hipótesis generales: las dos hipótesis más simples son las que postulan que el locus de control tiene un efecto directo y principal sobre la percepción del control del trabajo y sobre

los resultados generados por el trabajo (desempeños, salud...). Una tercera hipótesis plantea que el locus de control modera las relaciones entre las condiciones medioambientales y las reacciones del trabajador al entorno (sintomatología...). Es decir, en las dos primeras hipótesis el locus de control actúa como variable independiente y en la tercera hipótesis se constituye en una variable moderadora.

LOCUS DE CONTROL Y PERCEPCIÓN DEL CONTROL DEL TRABAJO

El concepto de locus de control ha sido utilizado para explicar diferencias en los niveles de motivación de los trabajadores hacia su actividad laboral. Una de las teorías importantes de la motivación es la teoría de las "expectativas" de Vroom (1964). Esta teoría plantea que la motivación en el trabajo es función de dos expectativas: a) que el esfuerzo llevará al desempeño; b) que el desempeño llevará a los resultados

Ambos tipos de expectativas pueden ser interpretados como creencias acerca del nivel de control de uno mismo. Quienes tienen un fuerte locus de control interno muestran altas correlaciones con la percepción de que el esfuerzo llevará a mejores desempeños en el trabajo y que a éstos seguirán recompensas adecuadas. Esto hace que el desempeño en el trabajo sea más alto en quienes tienen estilo de atribución causal interno ya que están más motivados a esforzarse en el trabajo.

LOCUS DE CONTROL Y RESULTADOS RELACIONADOS CON EL TRABAJO

Parece existir una estrecha correlación entre el locus de control interno y el desarrollo de carreras profesionales, promociones, ascensos, recompensas, etc. E igualmente, existe relación entre el locus interno y la satisfacción laboral. Esto puede ser explicado por la evidencia de que aquellos que tienen locus interno tienden a abandonar con mayor frecuencia los trabajos que encuentran insatisfactorios y con mayor frecuencia despliegan conductas encaminadas a cambiar los aspectos del trabajo que no les gustan. Es decir, diferencias en el grado de satisfacción laboral pueden estar reflejando realmente diferencias en los estilos atribucionales.

El hecho de que las personas con locus interno tengan un mayor desempeño en el trabajo refleja una tendencia a buscar refuerzos contingentes en el entorno y a seleccionar conductas que sean recompensadas. Por el contrario, aquellos que tienen un alto locus de control externo asumen que son incapaces de afectar a su propio éxito, y por tanto no se ven impelidos a realizar una búsqueda activa de información, de selección y de procesamiento de la misma.

LOCUS DE CONTROL COMO MODERADOR

Las diferencias en el estilo de atribución llevan a diferencias en las respuestas a las características del trabajo (como, por ejemplo, la autonomía). El locus de control modera las reacciones de los trabajadores hacia los trabajos caracterizados por el bajo control y modera también las reacciones de estrés ya que afecta a las estrategias de afrontamiento que se ponen en marcha. Así, lo que distingue a quienes tienen locus interno de quienes lo tienen externo sería la mayor capacidad de los primeros para poner en marcha conductas que sirvan para paliar, contrarrestar o mejorar ciertas condiciones del trabajo o las propias consecuencias de los estresores.

LA NATURALEZA NO UNITARIA DEL LOCUS DE CONTROL

Como ya se ha indicado con anterioridad, la hipótesis inicial que suponía al locus de control como un rasgo de personalidad unidimensional ha sido descartada. Las técnicas de análisis factorial han puesto de relieve que la escala interno/externo presenta más de un factor. Así, Mirels (1970) indica la existencia de dos factores (control personal y control sobre el sistema social), Reid y Ware (1974) señalan las subescalas de autocontrol, control personal y control sobre el sistema social.

Todo esto sugiere que las creencias sobre el control, lejos de representar una ideología que determina la conducta de una forma concreta, cualquiera que sea la situación, puede implicar formas muy específicas de afrontamiento y manejo de las situaciones, que diferirán según cuál sea el área de dominio (personal, social...) sobre el que se ha de ejercitar o no el control.

Fisher (1984) indica que las personas, cuando han de hacer frente a un determinado acontecimiento, examinan la situación en términos de factores situacionales y personales. El Modelo de Decisión Jerárquica que propone Fisher señala que la mera decisión de si el control es o no posible es importante en cuanto que si, ante una situación, se decide que no hay control posible, se genera un fracaso para afrontar el problema, llevando a la apatía, a la desesperanza y a la indefensión. Sin embargo, el modelo de Fisher dice que la cuestión es más compleja, no quedando reducida a una única decisión sobre la posibilidad o no de control, si no que esta decisión se replantea, de forma jerárquica sobre distintas áreas o dominios. Si se tienen en consideración las áreas o dominios sobre los que se ejerce control, es muy posible que una persona fracase en la búsqueda de mecanismos de control en una determinada área pero que los encuentre en otra. Por ejemplo, una persona puede decidir que, ante una situación dada, no dispone de mecanismos personales de control pero que sí puede cambiar la situación a través de canales sociales.

Las personas toman decisiones en distintas áreas de dominio si bien pueden tener preferencia por alguna de ellas (por ejemplo, ejercer el control personal, o el control sobre el sistema social). Si se decide que el control puede ser ejercido a través de una determinada área, entonces puede decidir cesar el ejercicio del control a través de otras áreas de dominio. Puede ocurrir también que, evaluada la posibilidad de ejercer control en cada área, se decida que no existe medio de control. Los principios de organización jerárquica son operativos para cada área de dominio: es decir, si una persona decide que tiene un potencial de control en una particular área de dominio, entonces necesitará procesar la información con mayor profundidad para encontrar los medios y destrezas necesarios para ejercer el control.

Sin embargo, las decisiones están influenciadas en cada momento por la naturaleza de la situación y de las destrezas requeridas. Por ello, si bien una persona puede reconocer que generalmente tiene capacidad de ejercer el control personal, puede también admitir que no lo tiene en esa situación particular. Por tanto, la decisión implica dos aspectos: la elección de cuál es el área de dominio y decidir cuál es el nivel de control a ejercer dentro del área seleccionada.

El modelo revisado de decisión jerárquica de Fisher presenta como áreas de dominio sobre las que se ejerce control, la personal, la interpersonal y la sociopolítica. Cuando se fracasa en una determinada área de dominio, se estudia la posibilidad de ejercerlo en otra. Es decir, una estrategia de respuesta ante una situación amenazante puede ser tratar de ejercer control en los diferentes dominios.

En la figura 8, se recogen algunas de las características de las personalidades con locus de control externo y con locus de control interno que han podido identificarse, recopiladas por Diego de Vallejo (1990).

Resultados similares obtuvieron Cvetanovski y Jex (1994). Encontraron que los "externos" extremos presentaban altas correlaciones con elevados niveles de ansiedad, depresión y sintomatología física y con bajos niveles de autoestima y satisfacción. Los resultados de Daniels y Guppy (1992) confirman que el locus de control interno está asociado con mejores desempeños laborales. Furnham y Drakeley (1993) encontraron que la variable "locus de control" está relacionada con la percepción que se tiene del trabajo y en concreto que los "internos" tienen actitudes más positivas hacia las organizaciones y que los "externos" desarrollan creencias más fatalistas.

No es posible terminar la exposición sobre el papel de la atribución de causalidad y del locus de control sobre la percepción de control sin hacer referencia a algunos aspectos que añaden aún más complejidad a la cuestión. Nos referiremos en primer lugar a los sesgos de atribución y, en segundo lugar, a la complejización del propio modelo unidimensional (atribuciones internas-externas).

EXTERNOS	INTERNOS
Peor autoimagen	Mejor autoimagen
Menor rendimiento intelectual	Mayor rendimiento intelectual
Menor aprovechamiento académico	Mayor aprovechamiento académico
Preferencia por refuerzos extrínsecos	Preferencia por refuerzos intrínsecos
Preferencia por tareas de suerte	Preferencia por tareas de capacidad
Preferencia por la docencia tradicional	Preferencia por clases más participativas
Menor motivación (trabajo/estudio)	Mayor motivación (trabajo/estudio)
Menor conducta de logro (en hombres)	Mayor conducta de logro (en mujeres)
Menor nivel de aspiraciones	Mayor nivel de aspiraciones
Menor ansiedad competitiva	Mayor ansiedad competitiva
Menos horas de trabajo	Más horas de trabajo
Menor eficacia en búsqueda y procesamiento de información	Mayor eficacia en búsqueda y procesamiento de información
Menor persistencia	Mayor persistencia
Menor capacidad perceptiva	Mayor capacidad perceptiva
Mayor espontaneidad	Menor espontaneidad
Mayor ansiedad, estrés, depresión	Menor ansiedad, estrés, depresión y neuroticismo
	Mayor asertividad (en hombres)

Figura 8: Características de las personalidades con locus de control externo y con locus de control interno

SESGOS DE ATRIBUCIÓN

Las personas ponen en marcha ciertos mecanismos cognitivos en la realización de atribuciones de causalidad con el fin de reorientar aquellas situaciones que les pueden resultar nocivas. Entre los sesgos de atribución cabe destacar tres por su importancia y frecuencia de uso.

Error fundamental. Consiste en la tendencia a subestimar la importancia de las influencias de factores ambientales (externos) en beneficio de variables de personalidad o de disposición (internos). Es decir, la atribución de las causas de una conducta a factores de disposición del actor (capacidades, habilidades...), restando importancia a los factores de situación.

El error fundamental funciona de la manera descrita generalmente cuando

afecta al observador de la situación (percepción de control de terceros), si bien cuando del actor se trata, éste tiende a hacer atribuciones de signo contrario (percepción de control personal).

Sesgo de positividad. Precisamente por su función defensiva, se denomina también atribución defensiva. Consiste en la tendencia a creer en un locus de control interno para los resultados con éxito y otro externo para los resultados con fracaso.

Ilusión de dominio. Es la tendencia a percibir control en situaciones verdaderamente azarosas (por superstición, mediante rituales...). En una situación en la que no existe ningún atisbo real de control, una persona puede creer tenerlo por las razones citadas; a esto se le denomina ilusión de dominio.

COMPLEJIDAD DEL MODELO UNIDIMENSIONAL

La cuestión de las atribuciones se hace compleja en cuanto que algunos autores postulan que a la dimensión interno/externo de las atribuciones de causalidad se añaden dos dimensiones más, lo cual diversifica más los tipos de atribuciones posibles. Así, se añadirían las dimensiones de: estabilidad/inestabilidad y controlabilidad/incontrolabilidad.

De esta manera todas las dimensiones son compatibles entre sí y se permite una mayor especificación de los tipos de atribución. Por ejemplo:

• *la habilidad:* se atribuiría a causas internas (uno mismo es hábil) - estable (tiene permanencia a lo largo del tiempo) - incontrolable (se tiene o no se tiene y poco se puede hacer por ello);

- *el esfuerzo:* interno – inestable – controlable,
- *la dificultad de la tarea:* externa – estable – incontrolable,
- *la suerte:* externa – inestable - incontrolable.

APOYO SOCIAL

El marco en el que ha de encuadrarse el estudio y el concepto de apoyo social es el de la persona en cuanto ser social. Así, las relaciones interpersonales que configuran las personas en los distintos ambientes en los que opera (familiar, laboral...) se configuran en elementos importantes en cuanto cumplen una serie de funciones que, en última instancia, van a determinar la existencia de problemas o, por el contrario, de satisfacción.

A su vez, la persona, a través del trabajo, puede encontrar un desarrollo a su dimensión social. En este sentido, el mundo laboral ofrece la posibilidad de integrar a las personas en grupos, de ofrecerles estatus e identificación social con otras personas y grupos, puede contribuir a la satisfacción de necesidades sociales, etc.

El apoyo social es un concepto relativamente nuevo en cuanto a relacionarlo con el estrés y la salud en general y con el estrés y la salud laboral en particular. El interés por este tema proviene de la existencia de numerosos estudios cuya conclusión es que el apoyo social reduce el estrés, mejora la salud y amortigua o modera el impacto del estrés laboral.

DEFINICIONES Y CONCEPTO DE APOYO SOCIAL

Es éste un concepto que todo el mundo comprende de manera genérica e intuitiva. Ahora bien, cuando se trata de pasar de esta idea general a la concreción y especificación del concepto, surgen problemas y divergencias. La revisión de la literatura acerca del tema y la comparación de las definiciones que de este concepto se han propuesto evidencian los diferentes tipos de apoyo social que pueden existir y los diversos componentes que lo constituyen. A partir de aquí es inevitable cuestionarse sobre qué tipos o formas de apoyo social son especialmente relevantes y tienen efectos importantes sobre el estrés laboral, la salud o la relación entre ambos.

La importancia de la definición viene dada porque ésta acaba determinando la operatividad del concepto de apoyo social y su medida. A continuación se presentan varias definiciones que los investigadores han dado del apoyo social:

- “El apoyo social es definido por la presencia o ausencia relativa de recursos de apoyo psicológico provenientes de otras personas significativas” (Caplan y cols¹, 1975).
- “La información que permite a las personas creer que: a) se preocupan de ellos y les quieren, b) son estimados y valorados y c) pertenecen a una red de comunicación y de obligaciones mutuas” (Cobb², 1976).
- “Transacciones interpersonales que implican la expresión de afecto positivo, la afirmación o respaldo de los valores y creencias de la persona y/o la provisión de ayuda o asistencia” (Kahn y Antonucci³, 1980).
- “La disponibilidad de ayuda proveniente de otras personas” (Horse⁴, 1981).
- “El grado en que las necesidades sociales básicas se satisfacen a través de la interacción con los otros” (Thoits⁵, 1982).

Si bien la definición de Caplan y cols. es algo vaga e indeterminada, la concepción de Cobb apunta de manera concreta a tres aspectos diferentes del apoyo social: el apoyo emocional, el apoyo a la estima y el apoyo de pertenencia a un sistema. La definición de Kahn y Antonucci hace referencia a tres aspectos principales: afecto, afirmación y ayuda. Puede decirse que, si bien existe un consenso sobre la naturaleza general del apoyo social, los desacuerdos aparecen cuando se desciende a cuestiones más específicas: los elementos que lo constituyen, los agentes entre los que se produce (para unos entre personas y grupos de personas –Caplan y cols.–, otros incluyen a instituciones profesionales, organizaciones diversas...).

Winnubst y cols⁶. (1988) señalan las cuatro perspectivas principales, teóricas y empíricas, que sobre el apoyo social se han desarrollado. Estas perspectivas o aproximaciones han de considerarse no como excluyentes sino como complementarias: cada perspectiva representa diversos niveles de análisis y se presenta como una precondition del siguiente nivel.

El nivel más básico en la conceptualización del apoyo social es aquel que lo aborda como “integración social”. Este nivel de análisis se centra en el número y fuerza de las asociaciones de una persona con otras. No se valora la calidad de las relaciones sino a las características estructurales de la red social de una persona (número de contactos, clase de los mismos, matrimonio, amistad...). A este nivel no se puede explicar la relación entre salud y apoyo social.

El apoyo social entendido como “relaciones de calidad” añade una importante cuestión a la perspectiva anterior. Desde este punto de vista se atiende a la calidad de las relaciones aunque éstas no sean muy numerosas. Son varias las vías por las que unas relaciones de calidad pueden influir sobre la salud y el bienestar psicológico: contribuyen a satisfacer las necesidades de afiliación, cubren las necesidades de afecto, proporcionan un sentimiento de identidad y pertenencia,

son fuente de evaluación positiva, proporcionan sentimientos de control de la situación, etc.

Un tercer nivel es el apoyo social como “ayuda percibida”. En este caso, se hace referencia a la percepción de que en situaciones problemáticas hay alguien en quien confiar y a quien pedir apoyo. La percepción de que existe ayuda disponible por parte de otras personas, puede hacer que se perciba reducida la magnitud estresora de un evento adverso.

El último nivel consiste, no ya en tener asociaciones con otros o que sean de calidad o que se perciba la posibilidad de ayuda, sino en la “actualización de tales conductas de apoyo”. Es decir, se hace referencia a las conductas reales, al despliegue efectivo y concreto de tal apoyo.

TIPOS DE APOYO SOCIAL

Si bien ninguna de las concepciones antes mencionadas incluyen los cuatro tipos de apoyo social que a continuación se explican, estos tipos se derivan de tales concepciones. Han de ser considerados como formas potenciales de apoyo y su capacidad para tener influencia en la salud debe considerarse de manera empírica. La importancia de un tipo u otro dependerá en cada caso de la relevancia de la fuente de apoyo para la persona y del problema concreto que requiera el apoyo.

Un tipo de apoyo es el denominado “apoyo emocional”. Éste comprende la empatía, el cuidado, el amor, la confianza y parece ser uno de los tipos de apoyo más importantes. Este tipo está recogido, de una u otra manera, en las concepciones de apoyo antes mencionadas. En general, cuando las personas consideran que otra persona ofrece apoyo, se tiende a pensar que éste es de tipo emocional.

El resto de tipos de apoyo social suelen ser menos utilizados en la explicación y estudio de este concepto pero en ciertas situaciones suelen tener una gran importancia. Se ofrece “apoyo instrumental” cuando se emiten conductas instrumentales que directamente ayudan a quien lo necesita. Se ayuda a otro a sacar el trabajo, se cuida de alguien,... Es evidente que todo acto puramente instrumental tiene también consecuencias psicológicas (así, la ayuda en el trabajo puede ser una ayuda o una fuente de información y valoración, y no siempre positiva: necesitas ayuda y no eres autosuficiente, no tienes capacidad...).

Las siguientes formas de apoyo (apoyo informativo y evaluativo) son los tipos que mayor dificultad presentan para su definición y, por tanto, para su distinción de las otras formas de apoyo. El “apoyo informativo” se refiere a la información que se ofrece a otras personas para que éstas puedan usarla para hacer frente a las situaciones problemáticas. Se diferencia del apoyo instrumental en que la información no es en sí misma la solución sino que permite, a quien la recibe, ayudarse a sí mismo.

El “apoyo evaluativo”, al igual que el “apoyo informativo”, sólo implica la transmisión de información y no el afecto que se transmite en el apoyo emocional. Sin embargo, la información que se transmite en el apoyo evaluativo es relevante para la autoevaluación, para la comparación social. Es decir, otras personas son fuentes de información que los individuos utilizan para evaluarse a sí mismos. Esta información puede ser implícita o explícitamente evaluativa.

FUENTES DE APOYO SOCIAL

Las fuentes de apoyo social pueden ser muchas. Distintos autores, en un intento de sistematización, han propuesto diferentes clasificaciones y relaciones de fuentes. House (1981) propone una relación de nueve fuentes de apoyo social: esposo/a o compañero/a, otros familiares, amigos, vecinos, jefes o supervisores, compañeros de trabajo, personas de servicio o cuidadores, grupos de autoayuda y profesionales de la salud o servicios sociales.

Centrándonos en las fuentes de apoyo que provienen del ámbito laboral, cabe destacar el apoyo que pueden ofrecer el supervisor y los compañeros de trabajo. El apoyo del superior es especialmente importante en aquellas situaciones en las que las oportunidades para la interacción con compañeros es limitada. Esta situación se produce en muchos trabajos industriales y de oficina o en los que el trabajador tiene mucha movilidad o trabaja con mucha autonomía (comerciales, trabajos de servicio). En estos casos, se espera el apoyo de los supervisores. Lógicamente, cuando el supervisor se constituye en la única fuente de apoyo, de él se demanda que ofrezca los cuatro tipos de apoyo.

En el caso de los compañeros de trabajo, existen factores, relacionados principalmente con la estructura de la organización, que influyen en el apoyo que éstos proporcionan. Por ejemplo, los trabajos a destajo y con remuneración individual tienden a tener un nivel de apoyo social entre compañeros mucho menor que los trabajos que suponen interacción y cooperación.

Pero las fuentes de apoyo social no lo son en abstracto: no son los jefes o los compañeros, sino que es el jefe o compañero X en una estructura organizativa que presenta unas características Y. Es decir, existen factores de tipo personal y organizativo que van a modular y determinar la forma y el tipo de apoyo social concreto que se presenta en la realidad.

Por ello, se hablará a continuación de las características personales que facilitan o dificultan las habilidades de dar o recibir apoyo, de la propia competencia relacional y de los determinantes organizativos y sociales.

Al hablar de las características personales de los sujetos que intervienen en la relación de apoyo social, es imprescindible diferenciar entre quién ofrece el apoyo (emisor) y quién lo recibe (receptor).

En referencia a los emisores del apoyo social, los estudios se han centrado, principalmente, en el caso de jefes y supervisores. Las preguntas que en torno a esto se han formulado han sido básicamente dos: ¿qué es lo que hace que los subordinados perciban a su jefe como emisor de apoyo? y ¿qué hace que se comporten de tal manera que ofrezcan apoyo social?. En este sentido se considera que los factores principales que determinan la frecuencia y calidad del apoyo social son la tendencia a prestar atención a las personas (orientación hacia las personas) y el estilo participativo, la estabilidad emocional, la extraversión, la capacidad de escucha empática y activa y la asertividad. En definitiva, un “buen” jefe, en cuanto a proveedor de apoyo social, lo ha de ser de los cuatro tipos de apoyo mencionados. La cuestión que queda un tanto inconclusa es cómo se llega a ser un buen proveedor de apoyo social. ¿Es una cuestión de rasgos de personalidad?, ¿de experiencias sociales y psicológicas previas?, ¿se puede aprender?

La concepción tradicional del apoyo social lo ha considerado como una característica propia del ambiente. Sin embargo, no es posible olvidar que el apoyo es básicamente un proceso de transacción, por lo que la disponibilidad de este apoyo dependerá, además de factores organizativos y de situación, de características de la personalidad de las partes. Se habla de *competencia de relación* en cuanto que estas características de personalidad del individuo inciden sobre la situación a través de los comportamientos que manifiesta.

Así, Hanssen y cols⁷. (1984) definen la *competencia de relación* como el conjunto de características de personalidad y de comportamiento que facilitan la adquisición, el desarrollo y el mantenimiento de relaciones mutuamente satisfactorias. Esta variable puede influir en el apoyo social de cuatro formas:

1. En la génesis y elaboración de las relaciones (extraversión, sociabilidad, asertividad);
2. en el desarrollo y mantenimiento de las relaciones (estabilidad emocional, cooperación, empatía y sensibilidad);
3. en la conceptualización de las relaciones (autoestima, afectividad positiva o negativa);
4. en el empleo de las relaciones para propósitos de apoyo social y la habilidad para movilizar los sistemas de apoyo.

Es inevitable que de todo esto surjan preguntas: ¿es posible desarrollar competencias de relación? ¿se pueden aprender o, por el contrario, atienden a causas difícilmente mutables?. La respuesta hay que buscarla en la experiencia, en el entrenamiento y en el aprendizaje de estas habilidades. La experiencia es positiva e indica que, con entrenamiento y supervisión adecuada, es posible aprender y desarrollar habilidades sociales y mejorar en el papel de oferente de apoyo social.

Desde el punto de vista del receptor cabe decir que no todas las personas tienen la misma capacidad de encajar y aceptar el apoyo que se les ofrece. Los autores han estudiado cuáles son aquellas características que facilitan una mejor disposición para la recepción del apoyo. Entre éstos cabe destacar el grado de interés o predilección por buscar apoyo, la propia competencia de relación, la asertividad y sociabilidad, la ausencia o bajos niveles de ansiedad social, el sentirse cómodo en situaciones de intimidad, la capacidad de empatía, las habilidades para resolver problemas sociales, la capacidad para percibir correctamente las señales sociales, un estilo de afrontamiento que permita desarrollar recursos sociales.

Una de las cuestiones del estudio del apoyo social es que, habitualmente, se viene haciendo desde un punto de vista meramente descriptivo, es decir, estudiando si existen relaciones de apoyo, de qué fuentes se reciben, etc. Sin embargo, se hace necesario añadir a esta perspectiva descriptiva un enfoque valorativo, que considere la valoración que el receptor hace del apoyo social de que es objeto. Esto es así porque, a veces, estas conductas de apoyo no son apreciadas ni valoradas por los receptores y, en algunos casos, incluso pueden tener efectos contraproducentes. Por tanto, es interesante poder determinar, no sólo si existen conductas de apoyo, sino también si las conductas pretendidamente de apoyo son evaluadas por el receptor como eficaces, ineficaces o contraproducentes.

CONTEXTO ORGANIZATIVO Y SOCIAL

El entorno organizativo y social en el que se generan y mantienen relaciones juega un papel fundamental en la génesis, cantidad, calidad y tipo de apoyo social. Los factores que configuran este entorno, y que finalmente determinan el apoyo social, son muchos y variados y van desde factores puramente físicos y estructurales hasta aspectos de cultura y valores organizativos.

Entre los aspectos que han de ser considerados, cabe citar los siguientes:

- *valores predominantes*, según sean de competitividad o solidaridad, de individualismo o sociabilidad;
- *estructura organizativa*, participativa o centralizada y formalizada;
- *número de empleados o supervisores*: la presencia de muchas personas puede provocar anonimato social ya que se despersonaliza la percepción de la situación inhibiendo las conductas de apoyo social;
- *tipo de objetivos*;
- *estilos de mando*;
- *disposición física*.

FUNCIONAMIENTO Y EFECTOS DEL APOYO SOCIAL

Fundamentalmente se postulan tres formas diversas de cómo el apoyo social puede afectar al estrés laboral y a la salud. El punto de partida es que el estrés laboral tiene sus efectos en la salud mental y física. El apoyo social puede modificar o influir de tres formas en este efecto del estrés sobre la salud (Cazals y Almudever, 1993):

1. El apoyo social puede influir positivamente, y de forma directa, sobre la salud y el bienestar en la medida en que contribuye a satisfacer necesidades humanas como las de seguridad, contacto social, pertenencia, estima, afecto... En este sentido, los efectos positivos de apoyo social sobre la salud pueden compensar los negativos del estrés.
2. El apoyo puede reducir directamente los niveles de estrés laboral de distintas maneras y, por ello, mejorar indirectamente la salud. Por ejemplo, los jefes o compañeros, con su apoyo, pueden minimizar tensiones interpersonales...
3. Estos dos efectos del apoyo social son efectos principales e importantes, pero también evidentes para la mayoría de la gente. El interés que ha suscitado el apoyo social se deriva de un tercer tipo de efecto, que sería el potencial del apoyo social para mitigar o amortiguar el impacto del estrés laboral sobre la salud. En esta tercera forma, el apoyo social no tiene un efecto directo ni sobre el estrés ni sobre la salud, sino que modifica, altera la relación, entre ellos.

La necesidad de distinguir entre efectos principales y amortiguadores surge cuando se considera cómo el estrés y el apoyo social se pueden combinar para afectar a la salud.

Respecto a los efectos del apoyo social, House (1981) indica que los cuatro tipos de apoyo mencionados (emocional, instrumental, informativo y evaluativo) reducen los estresores percibidos (responsabilidad respecto a personas, ambigüedad de rol, infrutilización de capacidades, habilidades), incrementan la satisfacción laboral y disminuyen la depresión y la ansiedad.

A su vez, el apoyo social de los compañeros correlaciona positivamente con la satisfacción laboral general, la satisfacción laboral intrínseca y la satisfacción con la supervisión. Se han encontrado correlaciones negativas con la ansiedad relacionada con el trabajo, la depresión y los síntomas somáticos.

OPERATIVIDAD Y MEDIDA DEL APOYO SOCIAL

La medición y estudio, en un entorno laboral u organizativo complejo, ha de tener como paso previo la consideración precisa del concepto de apoyo social que

MÉTODOS DE VALORACIÓN DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO

Dichos métodos incluyen indicadores que permiten establecer el grado de control que el trabajo ofrece a la persona de manera que, igual que ocurre en otro tipo de riesgos, puedan definirse y, luego, diseñarse adecuadamente las características deseables de cada puesto: LEST (iniciativa, perfil del puesto, autonomía); ANACT (autonomía, participación en las decisiones...); etc.

ENCUESTAS

En esta línea, los diferentes estudios europeos incluyen esta variable e incluso se plantean otras variables dependientes como son: la satisfacción, el estrés psicológico y la identificación con el trabajo. La finalidad de los estudios nacionales sobre este aspecto es poder establecer de manera objetiva una serie de factores psicosociales del entorno laboral referentes al puesto que ocupa el entrevistado en el momento de realizar el estudio. Con los datos obtenidos en este tipo de encuestas se pueden realizar otro tipo de estudios. Por ejemplo, S. Dohnt analizó la distribución de las ocupaciones en cuanto a presión temporal y autonomía, combinadas en el contexto del "modelo demandas - control". Los resultados obtenidos, con la información de la Encuesta española (ENCT 1992), se resumen en la figura 9: "Distribución de la "autonomía" y las "exigencias del trabajo" por ocupaciones".

ESCALA DE ROTTER

La escala del locus de control de Rotter (1966) con adaptación para el entorno laboral de R. de Diego Vallejo (1990), es la escala más utilizada en investigaciones sobre control interno/externo.

La escala está compuesta por 29 pares de afirmaciones, de las que se ha elegir una de cada par de frases. No todos los ítems colaboran a una puntuación final, ya que seis pares de ellos no son considerados en la corrección de la escala por haber sido incluidos con la finalidad de que el objetivo de la prueba resulte ambiguo a quien la realiza.

CHECKLIST FOR THE EVALUATION OF ADMINISTRATIVE WORK AT COMPUTERS SCREENS

Es un método diseñado por el TNO (Instituto holandés para la prevención de la salud), para ayudar a evaluar los factores de riesgo de tareas administrativas en las que se utilicen PVD. La evaluación la realiza el propio trabajador, ya que se considera que es el que mejor conoce la situación y está en condiciones de

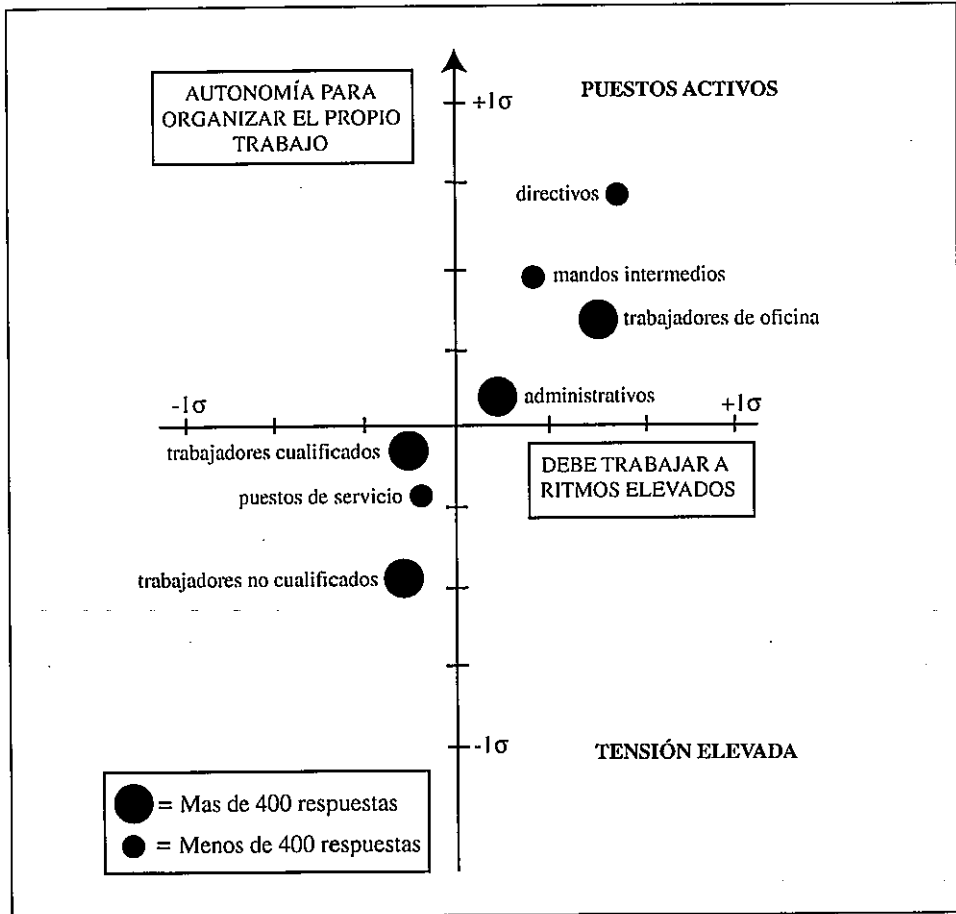


Figura 9. Distribución de la "autonomía" y las exigencias del trabajo" por ocupaciones, (Fuente: Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo, 1992)

juzgarla. Entre los factores que se valoran, se incluye las oportunidades de control, que se plantean como la posibilidad de solucionar problemas. Este factor se valora a partir de dos subcuestionarios.

Uno valora la posibilidad de organizar asuntos relacionados con otras personas. Incluye dos indicadores referentes a la posibilidad de consultar los problemas cuando aparecen y la posibilidad de discusiones puntuales con compañeros, superiores o personal de otros departamentos en el momento que aparecen los problemas.

El otro subcuestionario valora la autonomía e incluye indicadores referentes

a la posibilidad de fijarse el ritmo de trabajo; decidir las pausas, la secuencia de las tareas, existencia de formación previa, de material de consulta, etc.

MATRIZ DE EXPOSICIÓN PSICOSOCIAL

Método diseñado por J. Johnson (1993) para valorar el riesgo de alteración cardiovascular a partir del “modelo demandas – control - apoyo”. Junto a estas tres características psicosociales, valora dos escalas: demandas físicas y exposición a riesgos.

La escala de control mide la posibilidad de decisión y de aplicación de habilidades. La de apoyo social valora las posibilidades de interacción en el trabajo y fuera del mismo. La escala de demandas psicológicas valora la presión temporal y el esfuerzo mental.

SOCIAL SUPPORT (HOUSE AND WELLS¹, 1978)

Este cuestionario se caracteriza por distinguir entre el apoyo emocional e instrumental para cuatro diferentes fuentes de apoyo social: el jefe, los compañeros de trabajo, la esposa o el marido, y los amigos y otros familiares. Se trata de un cuestionario de aplicación individual que permite la identificación de las principales fuentes de apoyo social para cada persona (laboral y extralaboral), así como del tipo de apoyo (instrumental y emocional) que se obtienen.

JOB DECISION LATITUDE SCALE (KARASEK, 1985)

Escala de 9 ítems, con 5 posibilidades de respuesta (tipo Likert), donde se valoran la aplicación de habilidades (6 ítems) y la oportunidad de tomar decisiones (3 ítems).

WORK CONTROL SCALE (DWYER AND GANSTER², 1991)

Escala de 22 ítems, de los cuales hay seis que valoran la posibilidad de predecir acontecimientos (p. ej.: la cantidad, el ritmo de trabajo, etc.) y el resto valora distintos aspectos del control. Esta escala, como la anterior, también ofrece a los sujetos cinco posibilidades de respuesta.

INDICADORES GENERALES

El objetivo de las encuestas nacionales difiere, en gran medida, del que se planteaba Johnson; sin embargo, si comparamos los indicadores que utiliza este autor para la evaluación del control en el trabajo y los utilizados en algunos de

los estudios nacionales para la valoración del concepto de autonomía, observamos que existe un paralelismo evidente.

Con el fin de poder llevar a cabo una correcta acción de mejora, y basándose en lo expuesto hasta ahora, se propone un listado de variables que, englobando el concepto de control y/o autonomía, permita una valoración global de los factores que los configuran. Esto implica un enfoque multidimensional a partir de una enumeración casi exhaustiva de las dimensiones del control:

- *Tareas*: ¿Puede el trabajador variar el orden? ¿Puede elegir entre varias tareas? ¿Puede influir en la calidad y cantidad de su “output”?
- *Ritmo de trabajo*: ¿Puede controlarlo? ¿Puede determinar la duración de las pausas?
- *Horario de trabajo*: ¿Puede el individuo determinar su horario de trabajo? ¿Puede tomarse vacaciones o días de descanso cuando a la persona le conviene? ¿Puede tener opción en los horarios a turnos?
- *Entorno organizativo*: ¿Puede el individuo intervenir en las políticas de la empresa, en los objetivos o métodos de trabajo?
- *Interacción*: ¿Puede el individuo controlar los contactos con otras personas (compañeros, clientes, proveedores,...)?
- *Movilidad*: ¿Puede el individuo dejar el trabajo o se siente atado?

INDICADORES DE APOYO SOCIAL

Las investigaciones suelen tener limitaciones que obligan a optar por aquellos aspectos que en cada momento resulten más interesantes. En esta línea se proponen a continuación algunas cuestiones a examinar, y sobre las que tomar decisiones, en el estudio de apoyo social, sobre situaciones concretas:

- *Elección del tipo de medidas a utilizar*: objetivas (constatación empírica mediante observación u otros medios) o subjetivas (percepción del apoyo social).
- *Orientación de las medidas*: centradas en el emisor del apoyo, en el receptor o en ambos.
- *Tipo de medidas de apoyo*: apoyo general (poco informativas) o centradas en problemas específicos (requieren un esfuerzo considerable en la obtención de información).
- *Medidas estructurales* (redes de apoyo, tamaño, densidad, estabilidad, reciprocidad, accesibilidad) o *funcionales* (función, calidad y satisfacción con el apoyo social).

- *Fuentes de apoyo*: generales o específicas.
- *Contenido del apoyo*: emocional, instrumental, informativo, evaluativo.
- *Enfoque*: descriptivo frente a evaluativo.
- *Disponibilidad del apoyo*: ¿está disponible o hay que movilizarlo?

1 Citado por House, 1981 (ref. 26)

2 Citado por Smith y cols., 1997 (ref. 45)

INTERVENCIÓN

Dado que el control puede ejercerse en muchos ámbitos del trabajo, las posibilidades de intervenir son muchas y muy variadas: desde ofrecer a los trabajadores oportunidades de participar en las decisiones que les afecten, hasta remodelar los puestos de trabajo de tal manera que faciliten un amplio ejercicio del control.

El control del trabajo, como ya se ha mencionado, puede ejercerse de dos formas: como control individual o como control colectivo. El ejercicio del control colectivo implica que los puestos de trabajo no pueden ser aislados, es decir, debe poder existir comunicación con otros compañeros y éstos deben estar más o menos próximos. La situación más idónea sería aquella en que el trabajo está organizado en grupos que tienen control sobre la toma de decisiones y que son responsables de un conjunto completo o de un ciclo de actividad. Un ejemplo de este tipo de organización de los puestos de trabajo es el trabajo en grupos semiautónomos.

Para facilitar el ejercicio del control individual se requiere diseñar puestos de elevada autonomía, que permitan al trabajador elegir cómo desarrollar el trabajo, cuándo hacerlo y qué tareas son prioritarias. En puestos con baja autonomía el trabajador está controlado por normas o por el propio proceso, que determina la prioridad y la secuencia de las tareas.

Se ha hablado de que el control personal (sentimiento, sensación de control de la persona) depende en gran medida, en el ámbito del trabajo, de los dos controles antes mencionados, instrumental y subjetivo. También se ha dicho que el control instrumental (sobre el proceso de trabajo, método, ritmo, entorno de trabajo) es el más crítico en la generación de estrés. En este sentido, se postulan como aspectos importantes, para fomentar el control: la participación y la posibilidad de tomar decisiones (amplitud de decisión). Un estilo de mando participativo da oportunidad a las personas de controlar o influir en su entorno laboral, ya que comparte la toma de decisiones con sus colaboradores. Éstos reciben la información necesaria y saben cómo actuar, por lo tanto, pueden decidir y colaborar con el mando en las decisiones que les afecten.

Con estos presupuestos y con la colaboración de técnicos y directivos se puede conseguir una organización que tenga como base el control del trabajo, globalmente entendido. Sería el caso de la "empresa que aprende". Este modelo de organización se basa, precisamente, en la descentralización del poder de toma de decisiones y en potenciar el aprendizaje a todos los niveles. Pero, si las decisiones sobre los elementos que producen y fomentan el control del trabajo permanecen bajo la custodia exclusiva de los directivos o los técnicos, se estará ante una organización que provocará incertidumbres en los trabajadores. Se obtendrá de esta manera un escenario idóneo donde la ausencia de control, mínimo y necesario para el desarrollo de la organización, provoque falta de salud individual y organizativa.

CONSIDERACIONES

El aspecto más importante a tener en cuenta es que los ámbitos de control que se ofrezcan estén en consonancia con los objetivos que los trabajadores manifiesten como principales y con las exigencias de la situación.

Es importante prestar especial atención a cómo se detectan los objetivos principales de los trabajadores en cuanto al control se refiere. La forma más idónea consiste en realizar sesiones conjuntas (grupos de trabajadores) de diagnóstico y resolución de problemas.

Otro aspecto que se debe cuidar es dejar muy claro que las modificaciones que se introduzcan en el lugar de trabajo conllevan cambios en los sistemas y políticas de gestión empresarial. Ello obliga a contar con el pleno apoyo de los responsables de tomar las decisiones.

Hay que afirmar que resulta posible orientar al trabajador a un mayor control, tratando y analizando aquellos aspectos que lo fomentan o provocan, es decir, desarrollando diseños de puestos que incluyan cierto contenido y posibilidad de decisión sobre las cuestiones que afecten al mismo.

Resulta obvio que lo que se pide invita a un esfuerzo que casi es un cambio epistemológico en nuestra sociedad industrial, y es que el "ojo" del experto no sea el que decida hasta la última consecuencia lo que resulta adecuado o no en un puesto de trabajo para un trabajador. Se trataría de pensar en el trabajador de forma que se le considere como un elemento del sistema que se puede y se debe autorregular, esto conlleva que se le faciliten los medios necesarios para ello, sin que por esta razón se reduzcan los objetivos empresariales de producción. Todo el proceso debe estar aderezado con una dosis de confianza hacia la capacidad y buen juicio del trabajador.

Una condición básica y necesaria es la formación adecuada del personal para

el desempeño del puesto de trabajo. La carencia de formación puede desembocar en la imposibilidad de tomar decisiones adecuadas y en la incertidumbre para desarrollar las tareas. Si se está hablando, a lo largo de este texto, de diseñar puestos de trabajo que integren el control *de* y el control *sobre*, es necesario dotar al personal con los conocimientos necesarios para que puedan ejercerlo.

BIBLIOGRAFÍA

- ANDRIES, F., KOMPIER, M. A. J., SMULDERS, P. G. W. Do you think that your health or safety are at risk because of your work? A large European study on psychological and physical work demands. In: *Work and Stress*, 1996, vol. 10, nº 2, p. 104 - 118
- ARONSSON, G. Swedish Research on job control, stress and health. In: S.L. Sauter, J.J. Hurrell & C.L. Cooper (Eds.), *Job control and worker health*. Chichester; Wiley, 1989
- BAKER, D.B. The study of stress at work. In: *Annual Review of Public Health*, 1985, vol. 6, p. 367 - 381
- BANDURA, A. "Self-efficacy: towards a unifying theory of behavioural change" *psychological Review*. 1977, 84, p. 191 - 215.
- BERNSEN, M., VAAS, F. Checklist for the evaluation of administrative work at computer screens. Leiden, TNO Institute of Preventive Health Care, 1991
- BREHM, J. W. Psychological reactance. A theory of freedom and Control. New York, Academic. 1981.
- CARRIÈRE, S. ET AL. Job strain and occupational stress among public transit operators. In: *Journal of Occupational Psychology*, 1991, nº 64, p. 305 - 316
- CAZALS, M.P. Y ALMUDEVER, B. Social support, coping strategies and psychological well-being among young people awaiting employment. In: *European Work and Organizational Psychologist*, 1993, vol. 3, nº 3, p. 205 - 216
- CVETANOVSKI, J. ET JEX, S.M. Locus of control of unemployed people and its relationship to psychological and physical well-being. In *Work and stress*, 1994, vol. 8, nº 1, p.60 - 67
- DANIELS, K. ET GUPPY, A. The dimensionality and well-being related correlates of work locus of control. In *European work and organizational psychologist*, 1992, vol. 2, nº 4, p.319 - 330
- DE DIEGO VALLEJO, RAÚL. Personalidad y lugar de control. Escalas de evaluación. Salamanca, Amaru Ediciones, 1990
- DOHNT, S. et al. Monitoring occupational health and safety in Europe: Time constraints and autonomy. Description and implications. Leiden, TNO, 1995
- FERNÁNDEZ, I. El control Psicológico. En Morales, J.F. et al. *Psicología Social*. Madrid, McGraw-Hill, 1994
- FISHER, S. *Stress and the Perception of Control*. London, Erlbaum, 1984
- FISHER, S. Stress, control, worry prescriptions and the implications for health at work: a psychobiological model. In: S.L. Sauter, J.J. Hurrell & C.L. Cooper (Eds.), *Job control and worker health*. Chichester; Wiley, 1989
- FRANKENHAUSER, M. A biopsychosocial approach to work life issues. In: Johnson, J.V. y Johansson, G. *The psychosocial work environment: work organization, democratization and health*. New York, Baywood Publishing Company, Inc., p. 49 - 60, 1991
- FRESE, M. Stress at Work and psychosomatic complaints: A causal interpretation, *Journal of Applied psychology*, 1985 nº 70, p. 314 - 318.
- FURNHAM, A. Y DRAKELEY, R.J. Work locus of control and perceived organizational climate. In: *The European work and organizational psychologist*, 1993, vol. 3 nº 1, p. 1 - 9
- GANSTER, D. Autonomía y control. En: O.I.T. *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo*. Vol. 2, Madrid, Mº Trabajo y Asuntos Sociales, 1998
- GARCÍA SANCHEZ et al. Estrés laboral, percepción de control sobre el trabajo y número de visitas al médico. En *Medicina de empresa*, 1991, vol. 24, nº 3, p. 5 - 7
- HACKMAN, J.R. and OLDFHAM, G.R. *Work Redesigns* Addison - Wesley, Reading. M.A. 1980.

- HALL, E.M. et al. Women, occupation, and risk of cardiovascular morbidity and mortality. In *Occupational Medicine*, 1993, vol. 8, nº 4, p. 709 - 719.
- HAMMAR, T. Y VERDI, Y. Locus of control and career self-management among non-supervisory employees in industry settings. In: *Journal of vocational behaviour*, 1981, nº 18, p. 13 - 29
- HAMPSON, S.E. *La construcción de la personalidad*. Barcelona, Ediciones Paidós, 1986
- HOFF, E.H. Y HOHNER, H.V. *Methoden zur Erfassung von Kontrollbewusstsein*. Berlin; Max-Planck. Institut für Bildungsforschung, 1992
- HOUSE, J. S. *Work stress and social support*. USA, Addison-Wesley Publishing Company, 1981
- JOHNSON, J.V. Y JOHANSSON, G. *The psychosocial work environment: work organization, democratization and health*. New York, USA, Baywood Publishing Company, Inc. 1991
- JOHNSON, J.V. Y STEWART, W.F. Measuring work organization exposure over the life course with a job-exposure matrix. In: *Scand. J. Work Environ Health*, 1993, nº 19, p. 21 - 28
- JOHNSON, J.V., HALL, E.M. Job strain, work place social support and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, 1988, vol. 78, nº 10, p. 1336 - 1342
- KARASEK, R., BAKER, A., MARXER, F., AHLBOM, A. Y THEORELL, T. Job decision latitude, job demands and cardiovascular disease: a prospective study of Swedish men. In: *American Journal of Public Health*, 1981, nº 71, p. 695 - 705
- KASL, S.V. The challenge of studying. The disease effects of stressful working conditions. *American Journal of Public. Health*. 1981, nº 71, 682 - 684.
- MARINO, J.K.E. Y WHITE, S.E. Departmental structure, locus of control and job stress: the effect of a moderator. In: *Journal of Applied Psychology*, 1985, nº 70, p. 782 - 784
- MILLER, S.M. Predictability and human stress; towards a clarification of evidence and theory. In: L. Berkowitz (ed.). *Advances in experimental social psychology*, New York, Academic Press, 1981, vol. 14, p. 203 - 256.
- MILLER, S.M. Y BIRNBAUM, A. When to whistle while you work: towards a cognitive social learning approach to coping and health. In S.L. Sauter, J.J. Hurrell & C.L. Cooper (Eds.), *Job control and worker health*. Chichester; Wiley, 1989
- MIRELS, H. Dimensions of internal versus external control. In: *Journal of Consulting Clinical Psychology*, 1970, nº 34, p. 226 - 228
- ORTH-GOMER, K. Y JOHNSON, J.V. Social network interaction and mortality. In *Journal of Chronic Diseases*, 1987, vol. 40, nº 10, p.949 a 957
- PÁEZ, D. y col. *Pensamiento, individuo y sociedad. Cognición y representación social*. Ed. Fundamentos. Madrid, 1987
- PEIRÓ, J.M. Y SALVADOR, A. *Control del estrés laboral*. Ed. Eudema. Madrid, 1993
- REID, D. Y WARE, E.E. Multidimensionality of internal versus external control; addition of a third dimension and non-distinction of self versus others. In: *Canadian Journal of Behavioural Science*, 1974, nº 6, p. 131 - 142
- ROTTER, J.B. Generalised expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs*. 1966. 80, 609.
- SAINFORT, P.C. Stress, job control and other job elements: a study of office workers. In: *International Journal of Industrial Ergonomics*, 1991, nº 7: p. 11 - 23
- SAUTER, S.L. Hurrell, J.J. & Cooper, C.L. (Eds.) *Job control and worker health*. Chichester; Wiley, 1989
- SELIGMAN, M.E.P. *Learned helplessness*, San Francisco, Freeman. 1975. (existe versión castellana en Editorial Debate, Madrid, 1981)
- SEPPÄLÄ, P. An forderungen der Arbeit und das subjective wohlgehen der Arbeit in Abhängigkeit von verschiedenen Stufen der Automatismenug in der finnischen sägem uhlenindustrie. In V. Kleibek and G. Ernst(eds) *Zur Psychologie der arbeitsstrukturierung*. Campus verlad, Frankfurt . Main.1981. 188, 233-249.
- SMITH, CARLLA S. et al. The measurement of job control. In: *Journal of organizational behavior*, 1997, nº 18, p. 225-237
- SMITH, M.J. Machine-paced. Work and stress. In c.l. Cooper and M. J. Smit (eds) *Job Stress and Blue Collar Work*. Wiley, Chichester. 1985. pp.51-64.
- STEPTOE, A. Avoidant coping strategies: The relationship between repressive coping and preference for distraction. Unpublished manuscript, St George's. Hospital Medical School. University of London. London. 1986.

- VALDES, M. Y FLORES, T. *Psicobiología del estrés*. Barcelona, Ed. Martínez Roca, 1990.
- VROOM, V.H. *Work and Motivation*, New York, John Wiley & Sons, 1964
- WEINER, N. *Cybernetics, or control and communication in the animal and the machine*. New York. Wiley. 1948.
- WALL, T.D., JACKSON, P.R., MULLARKEY, S. and PARKER, S.K. The demands – control model of job strain: a one specific test. In *Journal of occupational and Organizational Psychology*, 1996, 69, p. 153 - 166
-



MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ASUNTOS SOCIALES



INSTITUTO NACIONAL
DE SEGURIDAD E HIGIENE
EN EL TRABAJO