



Título:

*Estudio de Factores de Riesgos Psicosociales
en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
de la Universidad de Cienfuegos*

Autora:

Latoya Ashman

Tutores:

Msc. Damayse Pérez Fernández

Ing. Anibal Barrera García

Ing. Omar Antonio Edwards

Curso 2007-2008

Año 50 de la Revolución

Dedicatoria

A mi madre por confiar en mí siempre.

A mi hija, es la belleza de toda mi vida.

Agradecimientos

El presente Trabajo de Diploma se requiere la participación, la cortesía, la ayuda y en general a la consecución de estos años de estudio han contribuido a miles de personas.

A Dios por su esfuerzo, bendiciones y orientación en todo.

En especial a mi madre que sin su fuerza, su amor, su paciencia y su apoyo nunca hubiera logrado el éxito.

A mi hermano y abuela por sus amores y ayudan.

Al presidente de La Beca del Fondo Fiduciario de Micheal Manley.

A Fidel Castro, La Revolución Cubana y La Universidad de Cienfuegos “Carlos Rafael Rodríguez” quienes me dieron la oportunidad de estudiar y graduarme como Ingeniera Industrial.

A mis tutores, especialmente a Damayse quien fue mi profesora, mi amiga buena y una persona tan cariñosa que sin su ayuda y apoyo intelectual no hubiera resultado este trabajo.

Resumen

El presente trabajo titulado “Estudio de Factores de Riesgos Psicosociales en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Cienfuegos” tiene como objetivo general realizar un estudio de Factores de Riesgos Psicosociales en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Cienfuegos que permita, a través de un conjunto de herramientas que ayuden a identificar y evaluar el estado de las variables psicosociales y estresores en la facultad mencionada anteriormente, las técnicas utilizados en el mismo transitaron por la entrevista, observación directa, revisión de documentos, así como las relacionadas con la Gestión por Procesos específicamente al Mapeo del Proceso de Gestión de Riesgos Laborales de la Universidad de Cienfuegos a través del Mapa SIPOC, así como las propias de la temática objeto de estudio, tales como, listas de chequeo que permitieron identificar los Factores de Riesgos Psicosociales a los cuales están expuestos los trabajadores de la facultad objeto de estudio así como un cuestionario de identificación de Estresores, Vulnerabilidad y Manifestaciones Orgánicas aplicado en el departamento de la facultad que presenta resultados inferiores(hasta Diciembre 2007) en comparación con el resto de los departamentos que conforman la misma.

Como resultado se obtuvo un listado de variables que están afectando desde el punto de vista psicosocial a los trabajadores de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales así como una evaluación del estado de las mismas, propuestas de medidas para las variables que se encuentran en un estado inadecuado y un análisis de estresores y manifestaciones orgánicas en el Departamento de Ingeniería Industrial.

ÍNDICE

	Página
RESUMEN	
ÍNDICE	
INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO 1. Consideraciones Teóricas	12
1.1. Gestión de Procesos. Un Enfoque para el Desarrollo Empresarial	12
1.1.1. Clasificación de los Procesos	14
1.2. Algunas Consideraciones Relacionadas con los Procesos de Servicio	16
1.3. Sistema de Gestión de Recursos Humanos como un Proceso	17
1.4. Capital Humano un nuevo Enfoque en la Gestión de Recursos Humanos y su Relación con la Prevención de Riesgos Laborales	18
1.5. Gestión de Riesgo Laboral como parte del Sistema de Gestión de Recursos Humanos	20
1.6. Factores de Riesgos Psicosociales. Conceptos	22
1.6.1. Demandas del trabajo, como Factor Desencadenante del Estrés Laboral	26
1.6.2. Interpretación de Estrés Laboral. Efectos de los Riesgos Psicosociales en la Salud de los trabajadores	27
1.6.3. La Satisfacción Laboral. Conceptos	29
1.6.4. Factores de riesgos psicosociales. Su evaluación	32
1.6.5. Etapas a tener en cuenta en un Programa de Intervención en Prevención de los Factores de Riesgos Psicosociales	39
1.7. El Factor de Riesgo Psicosocial: Un Problema Invisible Socialmente. Estudios en el Sector Educativo	41
1.7.1. Características de los Factores de Riesgos Psicosociales en el Sector Educativo	41
Conclusiones Parciales del Capítulo 1	46
CAPÍTULO 2. Procedimiento para el Estudio de Riesgos Psicosociales	47
2.1. Caracterización de la Universidad de Cienfuegos	47
2.2. Análisis del Proceso de la Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	51
2.3. Análisis de la Fluctuación laboral en la Universidad de Cienfuegos	51
2.3.1. Análisis de la Satisfacción Laboral en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Cienfuegos	57

2.4. Procedimiento para realizar el Estudio de Riesgos Psicosociales en la Universidad de Cienfuegos	58
2.4.1. Análisis de Factores de Riesgos Psicosociales a nivel Empresarial	59
2.4.2. Evaluación del estado de los Factores de Riesgos Psicosociales	62
Conclusiones Parciales del Capítulo 2	64
CAPÍTULO 3. Estudio de Factores de Riesgos Psicosociales y de Estresores en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Cienfuegos	65
3.1. Estudio de Factores de Riesgos psicosociales en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	65
3.1.1. Análisis de Factores de Riesgos Psicosociales a nivel Empresarial	65
3.1.2. Estudio de factores estresores y su impacto o consecuencia en la salud de los trabajadores del Departamento de Ingeniería Industrial de FCEE	68
Conclusiones Parciales del Capítulo 3	80
CONCLUSIONES	81
RECOMENDACIONES	83
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

Introducción

El estudio de Factores de Riesgos Psicosociales comenzó a realizarse en el siglo XX alrededor del año 1984, en ese año la Organización Internacional del Trabajo (OIT) definía los Factores de Riesgos Psicosociales como un concepto complejo y difícil de entender. Es indudable que, por los casos en unas profesiones y en otros, no hay nadie invulnerable de estos riesgos y sus aumentos están relacionados con la introducción de los cambios en el trabajo y el estilo de vida (González, Eusebio Rial [2008]).

Según el autor referenciado anteriormente estos factores de riesgos están presentes en todos los sectores del trabajo, pero los sectores más afectados son la educación, los servicios sociales y el sector público. Los Factores de Riesgos Psicosociales tienen una manera diferente de afectar a cada persona y por eso existen muchas dificultades en el desarrollo y aplicación de las obligaciones establecidas en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales por lo que se refiere a los riesgos de índole psicosocial.

La Organización Mundial de la Salud alertaba del posible impacto de tales cambios en la salud de la población, sobre todo en los países industrializados, especialmente relacionados con las nuevas tecnologías, el uso de nuevas sustancias químicas. En Europa, y específicamente Gran Bretaña; es el país más avanzado en el estudio de riesgo psicosocial (Jiménez Visedo, Antonio [2008]).

En el entorno laboral se están produciendo cambios profundos y cada vez más acelerados: mayor competitividad, nuevos avances y desarrollos tecnológicos, así como un aumento de las exigencias cognitivas de los puestos de trabajo. Estas transformaciones, en ocasiones representan mejoras y avances pero, en otras, son causa de la aparición de Riesgos Psicosociales (Romero 2007).

Los Riesgos Psicosociales tienen graves consecuencias para el trabajador y para la empresa. El trabajador sufre desmotivación general y laboral, desgano, irritabilidad, trastornos del sueño, descenso del rendimiento, incluso patologías como ansiedad y depresión. La empresa pierde productividad y proyecta una imagen negativa. Algunos autores destacan colectivos más expuestos a los Riesgos Psicosociales que otros a causa de las peculiaridades de su trabajo. Estos son el personal sanitario, el administrativo, los funcionarios y las fuerzas de seguridad.

La evolución de la sociedad, acompañada por los cambios acontecidos en el mundo laboral, ha supuesto un aumento progresivo de todas aquellas patologías o sintomatologías de origen psíquico y mental. En las últimas décadas, se ha producido una importante transferencia de trabajadores hacia el sector servicios y una continua introducción de nuevas tecnologías, lo que ha representado, en conjunto, un aumento de los requerimientos cognitivos de la tarea, además de producirse importantes cambios a nivel de la reestructuración del trabajo y la flexibilidad en el empleo y los sistemas de producción.

Todo lo anterior ha supuesto que se hable de los riesgos psicosociales como “riesgos emergentes”. Aunque esta denominación no significa que se trate de un problema antes inexistente, sino que la incidencia de los aspectos psicosociales del trabajo ha experimentado un crecimiento importante frente a los riesgos “tradicionales” de seguridad, higiene o ergonomía.

En Cuba, la temática de riesgos psicosociales ha sido poco tratada según la búsqueda realizada en la presente investigación, de manera reciente se puso en vigor por el Ministerio del Trabajo y Seguridad Social órgano rector de la temática de riesgos laborales, la Resolución 39/2007, Instrucción 2/2008 y Instrucción 3/2008 que tienen como objetivo garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores, busca alcanzar el bienestar físico, psíquico y social de los mismos y proteger el patrimonio de la entidad y el medio ambiente, al eliminar, controlar reducir al mínimo los riesgos. En las listas de chequeo que acompañan a esta resolución tienen establecidos algunos elementos por los cuales pudieran identificarse los factores de riesgos psicosociales, haciéndose un acercamiento a la temática en el país.

SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

La Universidad de Cienfuegos se encuentra inmersa en la organización de su Sistema de Gestión de Capital Humano, uno de los módulos establecidos en la norma NC 3000: 2007 al respecto, es el relacionado con la Gestión de la Seguridad y Salud Laboral, a la vez han salido en vigor la emisión de nuevas regulaciones para el proceso de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (GSST) [Resolución 39/2007, Instrucción 2/2008 y Instrucción 3/2008] donde se plantea la necesidad de:

- Identificar los Factores de Riesgos Laborales
- Evaluar los Factores de Riesgos Laborales
- Controlar los Factores de Riesgos Laborales.

Y se incluye en esa resolución la identificación de Factores de Riesgos Ergonómicos y Psicosociales.

En el proceso de Gestión de Riesgo Laboral de la Universidad de Cienfuegos se utilizan técnicas subjetivas y solo están identificados los Factores de Riesgos Laborales relacionados con el área de cocina, mantenimiento y hotel, no existiendo una identificación propia de las facultades que conforman la universidad.

Unido a lo dicho anteriormente existe fluctuación de los trabajadores, fundamentalmente los que laboran en el proceso Docente Educativo (categorías: Instructor y Asistente) con un número de bajas [once (11) por cada cien (100) trabajadores].

Haciendo un análisis de satisfacción laboral en la facultad más representativa de la institución se detecto que existen altos porcentajes de Insatisfacción Laboral en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales destacándose variables tales como:

- La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo (87.3%)
- La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales (84.8%)
- El salario que recibe (83.5%)
- El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo (77.2%)
- El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales (73.4%)
- La temperatura de su local de trabajo (65.8%) y también Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa
- Las oportunidades que se ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan (59.5%)
- La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su empresa (58.2%)
- Los objetivos, metas y tareas asignado por su jefe que debe alcanzar (51.9%).

Lo dicho anteriormente denota la necesidad de realizar un estudio relacionado con los factores de riesgos psicosociales, téngase en cuenta que estos factores son evidentes en los centros donde se prestan servicios, específicamente los educacionales como se había planteado anteriormente en la presente introducción, además de los altos porcentajes de insatisfacción laboral determinados en esta investigación que propician la aparición de estos tipos de factores de riesgos laborales, para lo cual se plantea el siguiente **PROBLEMA CIENTIFICO:**

No existe un estudio de Factores de Riesgos Laborales que permita identificar los Factores de Riesgos Psicosociales a los cuales están expuestos los trabajadores de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (FCEE) de la Universidad de Cienfuegos (UCF).

HIPOTESIS

El estudio de Factores de Riesgos Psicosociales en la FCEE de la UCF posibilitará identificar el estado de las variables que afectan a los trabajadores desde el punto de vista psicosocial e

identificar los estresores que están presentes en la actividad laboral, así como un conjunto de medidas preventivas relacionadas con la temática en cuestión.

OBJETIVO GENERAL

Realizar un estudio de Factores de Riesgos Psicosociales en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Cienfuegos, a través de un conjunto de herramientas que ayuden a identificar y evaluar el estado de las variables psicosociales y estresores en la facultad mencionada anteriormente.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Analizar los aspectos relacionados con la Gestión de Procesos y la relación de esta temática con la Gestión de Recursos Humanos, Gestión de la Seguridad y el Análisis de los Riesgos Psicosociales y su relación con la Satisfacción Laboral.
2. Conocer el estado del Proceso de Gestión de Riesgo Laboral de la Universidad de Cienfuegos.
3. Aplicar un procedimiento que permita realizar un estudio de Riesgos Psicosociales en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Cienfuegos.
4. Proponer medidas que posibiliten la mejora de las condiciones laborales relacionadas con los factores de riesgos psicosociales de los trabajadores que laboran en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Cienfuegos.

El trabajo esta estructurado en tres capítulos, una caracterización general de los mismos puede verse a continuación:

CAPÍTULO 1

Se realizo un análisis bibliográfico que permitió conocer el estado del arte y de la práctica de la temática de Riesgos Laborales, Estudio de Factores de Riesgos Psicosociales y Métodos para el Análisis y Satisfacción Laboral.

CAPÍTULO 2

Se comienza realizando un análisis de la fluctuación laboral en la Universidad de Cienfuegos lo que permitió detectar que la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales ha incidido de manera significativa en el tema identificándose la necesidad de realizar un estudio de Satisfacción Laboral y de Riesgos Psicosociales en dicha facultad, escogiéndose para ello el procedimiento diseñado por Ruiz, Karina [2006].

CAPÍTULO 3

Se aplicó el procedimiento que permite identificar las variables de Riesgos Psicosociales y su Estado en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales detectando que de las cuatro variables establecidas en el modelo de diagnóstico utilizado, tres de ellas están presentes en el Decanato, Departamento de Economía y Departamento de Contabilidad y dos en el Departamento de Ingeniería Industrial. Se realizó en este último Departamento un estudio de Estresores, Manifestación Orgánicas y Vulnerabilidad que permitió realizar un análisis del estado de salud de los profesores de este departamento quedando por parte de la dirección de la Universidad organizar un sistema de examen médicos, y psicológicos que permita detectar si lo identificando en este estudio está relacionado con las características del trabajo.

Capítulo #1. Consideraciones Teóricas

En el presente capítulo se hace referencia al marco teórico en el cual a partir del análisis bibliográfico se consultan diversos criterios de autores que tratan el tema del Gestión de Procesos, Gestión de la Seguridad y Salud, Satisfacción Laboral y por ultimo Factores de Riesgos Psicosociales así como un análisis de las metodologías para realizar estudios de estos factores, se identifican además estudios de esta temática en el Sector Educativo y específicamente en el Universitario donde se detecta que no existe un procedimiento específico de estudio de Factores de Riesgos Psicosociales. Se identifica una metodología y un conjunto de encuestas que permiten proponer un procedimiento para la identificación de Factores de Riesgos Psicosociales teniendo como antecedente estudios realizados en otro sector.

1.1. Gestión de Procesos. Un Enfoque para el Desarrollo Empresarial.

La Gestión por Procesos es la filosofía en que se basan los enfoques modernos de Gestión como una condición determinante para desarrollar el enfoque al cliente, un enfoque al desarrollo empresarial, la gestión de la calidad (ISO 9000: 2000) y el control en ese sentido. Antes de comenzar a abordar los conceptos relacionados con la Gestión por Proceso se hace necesario definir el término de Proceso, del cual existen varias definiciones que se presentan en el anexo 1 de la bibliografía consultada. La gestión por proceso aporta una visión y unas herramientas con las que se puede mejorar y rediseñar el flujo de trabajo para hacerlo mas eficiente y adaptada a las necesidades de los clientes. No hay que olvidar que los procesos lo realizan personas y los productos los reciben personas, y por tanto, hay que tener en cuenta en todo momento las relaciones entre proveedores y clientes. Una gestión por proceso estructurada, con los recursos y condiciones adecuadas, permite optimizar de forma significativa la utilización de los recursos y mejorar la calidad asistencial. Un sistema de gestión, por tanto, ayuda a una organización a establecer las metodologías, las responsabilidades, los recursos, las actividades que le permitan una gestión orientada hacia la obtención de estos " buenos resultados " que desea, o lo que es lo mismo, la obtención de los objetivos establecidos.

De manera tradicional las organizaciones que se han estructurado sobre la base de áreas funcionales no podrían responder a estos factores, porque la dirección de la gestión, las metas y las medidas se han desplegado de arriba a bajo sin hacer cambios en los productos. Sin embargo los procesos que fructifican en los productos de trabajo, en particular esos productos que compran los clientes, fluyen horizontalmente cruzando la organización a través de los departamentos funcionales. La gestión por proceso es necesaria porque las organizaciones son tan eficientes

como lo son sus procesos. Por eso la mayoría de las empresas y las instituciones que han tomado conciencia de esto han reaccionado ante la ineficiencia que representan las organizaciones departamentales, con su área de poder y su inercia excesiva ante los cambios potenciando el concepto de proceso, con un foco común y trabajando con una visión de objetivo en el cliente. La Gestión por Proceso es la forma de gestionar toda la organización basándose en los procesos.

La gestión por procesos busca reducir la variabilidad innecesaria que aparece habitualmente cuando se producen o prestan determinados servicios y trata de eliminar las ineficiencias asociadas a la repetitividad de las acciones o actividades, al consumo inapropiado de recursos.

Todo proceso incluye una sucesión de actividades que, necesariamente, tienen cada una de ellas alguna actividad precedente y lógicamente tienen otra a continuación hasta su final.

Entendiendo estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una ENTRADA para conseguir un resultado, y una SALIDA que a su vez satisfaga los requerimientos del Cliente. Se habla realmente de proceso si cumple las siguientes características o condiciones:

- Se pueden describir las ENTRADAS y las SALIDAS
- El Proceso cruza uno o varios límites organizativos funcionales.
- Una de las características significativas de los procesos es que son capaces de cruzar verticalmente y horizontalmente la organización.
- Se requiere hablar de metas y fines en vez de acciones y medios. Un proceso responde a la pregunta "QUE", no al "COMO".
- El proceso tiene que ser fácilmente comprendido por cualquier persona de la organización.
- El nombre asignado a cada proceso debe ser sugerente de los conceptos y actividades incluidos en el mismo. (<http://www.jet.es/amozarrain>, [2006])

También la ISO 9000 del 2000 describe las actividades que componen un proceso como:

- Los procesos transforman las entradas en salidas mediante la utilización de recursos.
- Los procesos se comportan, son dinámicos.
- Los procesos están impulsados por la consecución de un resultado.
- Los procesos se centran en la satisfacción de los clientes y otras partes interesadas.
- Los procesos contienen actividades que pueden realizar personas de diferentes departamentos con unos objetivos comunes.

La gestión por procesos lleva implícito un cambio en la forma de gestionar la empresa. A diferencia del enfoque funcional permite gestionar de forma horizontal, es decir, en un mismo

proceso pueden intervenir personas de diferentes departamentos de toda la organización y al gestionarlo basado en indicadores la empresa es capaz estar a tono con lo que necesita el cliente, aspecto que logra al tener en cuenta tanto las necesidades del cliente interno (los trabajadores) como externo.

La metodología de gestión de procesos permite diseñar el proceso de acuerdo con el entorno y los recursos disponibles, normalizando la actuación y la transferencia de información de todas las personas que participan en el mismo, garantizando eficiencia, efectividad y calidad del servicio.

La metodología de gestión por procesos aporta una forma estructurada de:

- a) identificar los destinatarios del proceso, b) conocer sus expectativas, c) definir el nivel de calidad del servicio que se desea prestar, d) coordinar las actividades de las diferentes unidades funcionales que intervienen en el proceso, e) eliminar las actuaciones innecesarias o erróneas que no aporten ningún valor añadido al servicio, f) conocer el consumo de recursos –coste medio y marginal- y f) definir una estructura de indicadores que permita verificar la eficacia y eficiencia conseguidas y detectar las oportunidades de mejora (Mira, José, Gómez, José, Blaya Inma, García, Alejandro [200?]).

1.1.1. Clasificación de los Procesos.

Para un Ingeniero Industrial el concepto de proceso adquiere gran importancia, debido que la práctica en esta carrera, requiere: Planear, integrar, organizar, dirigir y controlar.

Por tanto proceso no es más que la sucesión de pasos y decisiones que se siguen para realizar una determinada actividad o tarea que, cuando se trabaja desde el enfoque de la Calidad Total, deben ir orientados a satisfacer a nuestro cliente (Mira, José, Gómez, José, Blaya, Inma, García, Alejandro [200?]). Teniendo en cuenta lo dicho anteriormente la autora de la presente investigación entiende por el concepto de proceso que es el “conjunto de actuaciones, decisiones, actividades y tareas que se encadenan de forma secuencial y ordenada para conseguir un resultado que satisfaga plenamente los requerimientos del cliente al que va dirigido”.

En la bibliografía existen opiniones divergentes en relación a la clasificación de procesos. En la tabla 1.1 puede apreciarse diferente criterios relacionada con las clasificaciones de los procesos. La autora de la presente investigación se identifica con el criterio dado por los autores Villa, Gonzáles y Pons, Murguía [2006].

Autores	Clasificaciones del Proceso
García, Alejandro [200?]	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso clave, los que representan la razón de ser de la organización y el objetivo principal de actividad de ella. • Proceso de soporte que tienen como misión apoyar a uno o más proceso clave. • Aquellos que crean y gestionan infraestructuras y posibilitan los anteriores. • Aquellos otros procesos de gobierno que orientan y dirigen todos los procesos, marcando la estrategia de la organización.
Manganelli [1994]	<ul style="list-style-type: none"> • Las que agregan valor (actividades importantes para los clientes). • Actividades de traspaso (las que mueven el flujo de trabajo a través de fronteras que son principalmente funcionales, departamentales u organizacionales). • Actividades de control (las que se crean en su mayor parte para controlar los trasposos a través de las fronteras mencionadas).
Villa, Gonzáles y Pons, Murguía [2006]	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos Estratégicos: los procesos estratégicos son aquellos que están en relación muy directa con la misión/visión, proporcionan directrices a todos los demás procesos, y son desarrollados por personas de alto nivel en la compañía. • Procesos Fundamentales: los procesos fundamentales atraviesan muchas funciones, tienen impacto en el cliente final creando valor para éste, están relacionados con los objetivos de la organización y desarrollan las capacidades de ésta. • Procesos de Soporte: los procesos de soporte dan apoyo a los procesos fundamentales, normalmente están dentro de una función y sus clientes son internos.
Modelo Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) (2000) de Excelencia Empresarial	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos Estratégicos: como aquellos procesos que están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección y, principalmente, al largo plazo. Se refieren fundamentalmente a procesos de planificación y otros que se consideren ligados a factores clave o estratégicos. • Procesos Operativos: como aquellos procesos ligados directamente con la realización del producto y/o la presentación del servicio. Son los procesos de “línea”. • Procesos de Apoyo: como aquellos procesos que dan soporte a los procesos operativos. Se suelen referir a procesos relacionados con recursos y mediciones.
Norma ISO 9001:2000	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos de Planificación: aquellos procesos que están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección. • Procesos de Gestión de Recursos: como aquellos procesos que permiten determinar, proporcionar y mantener los recursos necesarios (recursos humanos, infraestructura y ambiente de trabajo). • Procesos de Realización del Producto: como aquellos procesos que permiten llevar a cabo la producción y/o la presentación del servicio. • Procesos de Medición, Análisis y Mejora: como aquellos procesos que permiten hacer el seguimiento de los procesos, medirlos, analizarlos y establecer acciones de mejora.

Tabla 1.1 Clasificaciones del Proceso. Fuente de la Elaboración Propia.

1.2. Algunas Consideraciones Relacionadas con los Procesos de Servicio.

En el análisis bibliográfico realizado en la presente investigación existen numerosas percepciones acerca de lo que es un servicio, en el anexo 2 pueden verse una muestra de varias definiciones expuestas por diversos autores.

Diallo, Oumar [2006] plantea que existen varias razones por la que se considera importante la calidad del servicio, una de ellas y la que es más importante es que los clientes son cada vez más críticos respecto a los servicios que reciben. Muchos clientes, no solo desean un servicio mejor sino que lo esperan. Otra de las razones es que el nuevo crecimiento que se espera en el futuro va a concentrarse más aún sobre el sector de los servicios.

Un motivo para este mayor énfasis podría consistir en que muchas industrias de servicio, cuyos mercados eran limitados hace unos años (por ejemplo, la banca, seguros, comunicaciones, tratamiento de datos.) están ahora compitiendo en mercados de mayor amplitud geográfica. Existe otro motivo por el que se centra la atención en el servicio: la competencia, puesto que, muchos productos esencialmente son iguales, el campo de batalla se centra en el servicio. Ya para finalizar, el servicio de calidad tiene sentido para las empresas por que marcan la diferencia entre ellas. En la presente investigación se desarrolla en un proceso de prestación de servicio (recursos humanos) de una institución de la educación superior, de allí que se cree pertinente abordar de manera resumida la clasificación de los procesos de servicio con el cual se concuerda en la revisión bibliografía realizada.

Clasificación de los Servicios.

Existen diversas percepciones acerca de lo que son los servicios y de la manera en cómo se clasifican. Norman, Richard [2000] ha clasificado los servicios en dos grupos principales.

- *Servicios principales.*
- *Servicios periféricos.*

Los servicios principales representan el componente central de la prestación del servicio.

Los servicios periféricos proporcionan soporte y valor agregado a los servicios principales. Los servicios son prestaciones que a diferencia de los bienes, no se pueden ver, tocar o almacenar. De esta manera, la clasificación hecha por Pérez, et al., es la más cercana al objeto de análisis y fines de aplicación de este trabajo de investigación, por lo que se presenta de manera esquemática lo que engloba cada una de ellas en la siguiente tabla 1.2:

Servicios Superiores	<i>Servicios Financieros:</i> son aquellas instituciones cuya actividad principal gire en torno al sistema monetario y sus variantes como pueden ser instituciones de crédito y auxiliares, instituciones bancarias y monetarias, bolsas de valores, aseguradoras y afianzadoras, entre otras.
	<i>Servicios a las Empresas:</i> son aquellas que se brindan como apoyo a las personas morales y físicas, siendo muy especializados, incluyéndose en ellas, las consultorías, bufetes jurídicos y/o contables, informática, publicidad, diseño gráfico, etc. Es un sector considerado de alta jerarquía, y que a medida que las empresas se desarrollan y sofistican, van apareciendo de manera vital.
Servicios al Consumidor	<i>Servicios de Educación, Salud y Bienestar:</i> tienen que ver con los prestados a los consumidores directamente, y donde quedan incluidas, universidades, hospitales, etc.
	<i>Servicios de Recreación:</i> aquí se incluyen los prestados por centros de recreación, así como hoteles, bares, restaurantes, cines, teatros, etc.
	<i>Servicios Personales:</i> se componen por estéticas, tintorerías, etc.
	<i>Servicios de Reparación:</i> constituyen un sector más especializado en cuanto a que no sólo va dirigido a los consumidores, sino algunas veces también a las empresas.
	<i>Otros</i>

Tabla 1.2 Calificación de los Servicios. Fuente: Elaboración propia y adaptada de Pérez, Salvador, et. al. , [1996], Modelos de Análisis y de Planificación Urbana.

1.3.Sistema de Gestión de Recursos Humanos como un Proceso.

La gestión de recursos humanos es el conjunto de actividades que ponen en funcionamiento, desarrollan y movilizan a las personas que una organización necesita para realizar sus objetivos.

En el proceso de gestión de recursos humanos intervienen todos los miembros activos de la empresa, entendiéndose por tales: la dirección general con tareas de mando, los asalariados con la negociación de un contrato y los representantes del personal.

Generalmente la función de Recursos Humanos está compuesta por áreas tales como Reclutamiento y Selección, Compensaciones y Beneficios, Formación y Desarrollo, y Operaciones. Dependiendo de la empresa o institución donde la función de Recursos Humanos opere, pueden existir otros grupos que desempeñen distintas responsabilidades que pueden tener que ver con aspectos tales como la administración de la nómina de los empleados, el manejo de las relaciones con sindicatos.

El Sistema de Gestión de los Recursos Humanos (SGRH) de una empresa tiene como objetivo fundamental proveer a la empresa de personal suficiente tanto en cantidad, como con la calidad requerida (competencias) en el momento adecuado con la motivación suficiente.

La inclusión del proceso o los procesos de recursos humanos dentro de la gestión por proceso es necesaria en los momentos en que la diferenciación entre las empresas ya no se realiza por la tecnología sino por el hombre, sus competencias y el desarrollo del capital humano, por la novedad de la temática, se hace oportuno abordar algunos conceptos relacionado con el capital humano y su relación con el tema de la Gestión de la Seguridad y Salud Laboral, llevando este enfoque a la Gestión por procesos, temática tratada anteriormente en la presente investigación.

1.4. Capital Humano un nuevo Enfoque en la Gestión de Recursos Humanos y su Relación con la Prevención de Riesgos Laborales

La Norma Cubana (NC 3000:2007) define el capital humano como un conjunto de conocimientos, experiencias, habilidades, sentimientos, actitudes, motivaciones, valores y capacidad para hacer, portados para los trabajadores para crear más riquezas con eficiencia.

Los autores consultados en la presente investigación, coinciden en definir el concepto de Capital Humano, conceptualizándolo como el aumento en la capacidad de la producción del trabajo alcanzada con mejoras en las capacidades de trabajadores. Estas capacidades realizadas se adquieren con el entrenamiento, la educación y la experiencia. Se refiere al conocimiento práctico, las habilidades adquiridas y las capacidades aprendidas de un individuo que lo hacen potencialmente. En sentido figurado se refiere al término capital en su conexión con lo que quizá sería mejor llamada la "calidad del trabajo" es algo confuso. En sentido más estricto del término, el capital humano no es realmente capital del todo. El término es acuñado para hacer una analogía ilustrativa útil entre la inversión de recursos para aumentar el stock del capital físico ordinario (herramientas, máquinas, edificios, etc.) para aumentar la productividad del trabajo y de la "inversión" en la educación o el entrenamiento de la mano de obra como medios alternativos de lograr el mismo objetivo general de incrementar la productividad. (Vega, Georgina, et. al. [2006]) El éxito de cualquier emprendimiento depende principalmente de la flexibilidad y de la capacidad de innovación que tenga la gente que participa en la organización. La tecnología y la información están al alcance de todas las empresas, por lo que la única ventaja competitiva que puede diferenciar una empresa de otra es la capacidad que tienen las personas dentro de la organización de adaptarse al cambio. Esto se logra mediante el fortalecimiento de la capacitación y aprendizaje

continuo en las personas a fin de que la educación y experiencias sean medibles y más aún, valorizadas conforme aun sistema de competencias.(Vega, Georgina. et. al. [2006])

Becker, Gary [1989], en su estudio concluye que el mayor tesoro que poseen las organizaciones es el capital humano, esto es, el conocimiento y las habilidades que forman parte de las personas, su salud y la calidad de sus hábitos de trabajo, además logra definir al capital humano como importante para la productividad de las economías modernas ya que esta productividad se basa en la creación, difusión y utilización del saber. El conocimiento se crea en las empresas, los laboratorios y las universidades; se difunde por medio de las familias, los centros de educación y los puestos de trabajo y es utilizado para producir bienes y servicios. Becker lo puntualiza de la siguiente manera: "La importancia creciente del capital humano puede verse desde las experiencias de los trabajadores en las economías modernas que carecen de suficiente educación y formación en el puesto de trabajo". (Vega, Georgina. et. al. [2006])

La empresa de hoy no es la misma de ayer, los cambios que diariamente surgen en el mundo influyen notoriamente en el diario accionar de cada empresa; con esto, cada uno de los componente de ella debe moldearse para ajustarse óptimamente a estos cambios. Cada factor productivo debe trabajar de manera eficaz en el logro de los objetivos que estos cambios conllevan; y es aquí donde se llega a realizar el tratamiento del recurso humano como capital humano, es a este factor a quien debe considerarse de real importancia para aumentar sus capacidades y elevar sus aptitudes al punto tal en que se encuentre como un factor capaz de valerse por si mismo y entregarle lo mejor de si a su trabajo, sintiéndose conforme con lo que realiza y como es reconocido (Vega, Georgina, et. al. [2006]).

La inclusión del Capital Humano dentro de la Gestión de Riesgo Laboral es evidente, ya que el objetivo fundamental de la misma es la prevención de los riesgos asociados a la actividad laboral, siendo el hombre el pilar fundamental, por tanto el mismo debe tener un conocimiento de como realizar esta actividad, contribuyendo al mejoramiento de la empresa y su funcionamiento, creando las condiciones a su vez para el mejoramiento de las condiciones laborales, incluyendo la satisfacción con el trabajo, asiendo que el hombre se sientan en óptimas condiciones de aportar su conocimiento, para de esta forma llevar a la organización a niveles superiores. Dicho de otro modo la prevención se convierte actualmente en uno de los principales requisitos de la innovación en la sociedad de los servicios basada en el uso intensivos de los conocimientos. Solo las personas saludables y motivadas pueden aprovechar su potencial intelectual y creativo, y, por lo tanto trabajar a pleno rendimiento. El capital Humano es el encargado de implementar GRL, dependiendo esto de su formación, capacidad, conocimientos y experiencias.

1.5. Gestión de Riesgo Laboral como parte del Sistema de Gestión de Recursos Humanos.

A la Gestión de Recursos Humanos (GRH) competen todas las actividades en las que influyen o son influidos los hombres relacionados con la empresa, por eso es función integral de la empresa u organización y no de un departamento o área específica. Además, tiene un carácter multidisciplinario, pues necesariamente intervienen diferentes disciplinas científicas para su desarrollo efectivo y eficiente. O expresado el objeto de la GRH en términos de Beer y colaboradores: la GRH comprende “todas las decisiones y acciones directivas que afectan la relación entre los empleados y la organización”.

La evaluación de los distintos factores personales (ver tabla 1.3) debe implicar una medición y valoración de las diferentes categorías de esta designación, para determinar los factores de riesgo a los cuales se encuentran expuestos los trabajadores y trabajadoras, y que permitan identificar no sólo los grados de peligrosidad (alto, medio y bajo) tanto de forma global como por categorías, sino que, el análisis de cada área permita igualmente destacar los factores psicosociales estresantes de mayor prevalencia a fin de priorizar los niveles de intervención psicosocial en la prevención del estrés ocupacional.

También la Estructura y Clima organizacional afecta a los trabajadores. Es posible distinguir los siguientes estresores: El trato de liderazgo de la duración. Falta de participación en los procesos de toma de decisiones. Sentirse externo en la propia organización. Falta de autonomía en el trabajo. Estrecha supervisión del trabajo.

La evaluación del desempeño, los planes de socialización, la formación, las políticas, estabilidad y remuneración deben constituir un proceso integrado, conducente al desarrollo organizacional que le agregue valor a la empresa e institución y que se refleje en la eficiencia de ésta como cualquier actividad que ella realiza para obtener beneficios.

Una de las razones para dirigir los esfuerzos de la organización hacia su recurso humano es la creciente preocupación sobre la prevención de los riesgos laborales y la salud de los trabajadores y la importancia de generar y mantener altos niveles de motivación entre los trabajadores. Frecuentemente se realizan coloquios con los objetivos de presentar algunas ideas sobre la evolución de los riesgos psicosociales en la empresa (pocos tratados en la prevención laboral) y analizar la relación existente entre estos riesgos, el absentismo y el coste social que suponen.

García, D. [2007] analiza los riesgos psicosociales que tienen los trabajadores en las empresas, como estrés laboral, depresión, ansiedad, mobbing y burnout “quemado profesional”, producidos por un entorno cada vez más competitivo y donde se hace necesario optimizar todos y cada uno de los procesos de trabajo.

Evaluación del desempeño	Es el proceso mediante el cual se identifica el cumplimiento o no de las tareas u objetivos propuestos para cada funcionario y donde se hace el reconocimiento de la labor realizada por el trabajador.
Planes de socialización	Es el proceso que tiene como objetivo facilitar el ajuste de un trabajador o trabajadoras a la empresa y a la labor a desempeñar.
Formación	Son las herramientas que se les brindan a los trabajadores para el crecimiento personal y profesional dentro de la organización.
Políticas de ascensos y de desarrollo de la carrera profesional	Son todas aquellas estrategias adoptadas formalmente por la organización para garantizar la promoción profesional del empleado y su carrera dentro de la empresa.
Estabilidad laboral	Son las garantías que ofrece la empresa de permanencia en la organización al trabajador cuando este es eficiente en su trabajo.
Remuneración	Es el reconocimiento económico acorde con la labor desarrollada por el trabajador.

Tabla 1.3 Gestión de Personal: Estrategias de Gestión de los Recursos Humanos en la Empresa. Fuente de Elaboración: La Unión General de Trabajadores del País Valenciano (UGT-P.V.).

Durante su ponencia, este autor explica que según las estadísticas, alrededor del 25% de los empleados tiene algún tipo de problema de salud mental a lo largo del año. En particular, los desórdenes de estrés, ansiedad y depresivos son especialmente frecuentes entre la población activa. Además, las estadísticas también muestran que el 60% de las personas que se ausenta del trabajo más de cinco semanas no vuelven al trabajo en breve, puntualizó.

El mismo considera absentismo laboral a aquellos periodos de tiempo en los que un trabajador se ausenta de su puesto dentro del horario de trabajo por causas justificadas reconocidas legalmente (incapacidad temporal, permisos relacionados con la Actividad Sindical, etc.) o injustificadas (retrasos, salir a fumar, recados...). Un elevado absentismo laboral puede contribuir a reducir la productividad de una empresa, provocar problemas organizativos y generar altos costes.

La incidencia del estrés explica más del 30% del absentismo laboral, un problema que sigue aumentando y por lo que dentro de 10 años se prevé que aumenten las bajas por riesgos psicosociales, que el 50% de los casos diagnosticados como riesgo psicosocial sean falsas simulaciones, que el otro 50% tengan la causa mayor en los estilos de mando y dirección de

personas y que se incremente el coste social de las empresas en un 20% por una mala gestión de los riesgos psicosociales.

1.6. Factores de Riesgos Psicosociales. Conceptos.

Teniendo en cuenta las definiciones de riesgos psicosociales (ver anexo 3) analizadas en la presente investigación, la autora concuerda con el criterio dado por Orell, José y Sainz, Daniel [2006] que explica con más claridad qué son los riesgos psicosociales y abordan, también, como se identifican los mismos con mayor profundidad.

La autora de la presente investigación coincide con el criterio establecido por la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (ITSS), [2007] (se muestra en la tabla 1.4) al plantear una secuencia análoga que se produce en relación a los denominados “riesgos psicosociales”, de modo que es oportuno diferenciar entre:

- “factor de riesgo psicosocial” —causa generadora—,
- el “riesgo psicosocial” en sentido estricto —la probabilidad de que se produzca un daño—,
- el “daño” psicosocial —la enfermedad derivada de la no prevención de los factores causantes—

En la búsqueda bibliográfica realizada en la presente investigación se evidencia el efecto sobre la salud y el bienestar de los factores laborales de naturaleza psicosocial, como es el *bajo control sobre el contenido de las tareas* (Se trata de la dimensión esencial del modelo, puesto que el control es un recurso para moderar las demandas del trabajo. Es decir, el estrés no depende tanto del hecho de tener muchas demandas, como del no tener capacidad de control para resolverlas (Orell, José y Sainz, Daniel [2006])).

El control hace referencia al cómo se trabaja, y tiene dos componentes: la autonomía y el desarrollo de habilidades. La primera es la inmediata posibilidad que tiene la persona de influenciar decisiones relacionadas con su trabajo, de controlar sus propias actividades. El segundo hace referencia al grado en que el trabajo permite a la persona desarrollar sus propias capacidades: aprendizaje, creatividad, trabajo variado.

Según Karasek [1986] se trata de las oportunidades o recursos que la organización proporciona a la persona para moderar o tomar decisiones sobre las demandas en la planificación y ejecución del trabajo).

Las altas exigencias psicológicas (Son las exigencias psicológicas que el trabajo implica para la persona. Básicamente hacen referencia a cuánto se trabaja: cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas; por lo tanto, no se circunscriben al trabajo intelectual, sino a cualquier tipo de tarea) o *el bajo apoyo social* (Johnson, Jeffrey

[1986]), amplia el modelo demandas-control introduciendo la dimensión de apoyo social. Parece ser que la función del apoyo social es la de incrementar la habilidad para hacer frente a una situación de estrés mantenido, por lo que resulta un moderador o amortiguador del efecto del estrés en la salud.

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	RIESGOS PSICOSOCIALES	ENFERMEDADES PSICOSOCIALES
<ul style="list-style-type: none"> • Organización • Ambiente físico • Contenido de las tareas • Factores subjetivos 	<ul style="list-style-type: none"> • Estrés Laboral • Desgaste Profesional • Violencia en el Trabajo (agresión psíquica, acoso sexual, moral) 	<ul style="list-style-type: none"> • Sufrimiento psíquico y emocional • Somatizaciones • Enfermedades (cardiovasculares, respiratorias...) • Lesiones psíquicas (ansiedad, depresión...)

Tabla 1.4 Diferenciación de los Riesgos Psicosociales. Fuente: Protocolo 7.1 de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (ITSS), [2007]. Primera Edición

El apoyo social hace referencia al clima social en el lugar de trabajo en relación tanto con los compañeros, como con los superiores. Tiene dos componentes: relación emocional que el trabajo comporta y soporte instrumental.

Tanto el apoyo social como el control son factores que suelen verse muy influidos por los cambios en la organización del trabajo y, de hecho, las intervenciones preventivas que modifican en origen los riesgos psicosociales por lo general afectan conjuntamente a ambas dimensiones de los compañeros y de los superiores.

Según modelo demanda-control de Karasek [1993] se resumen en tres grandes grupos los factores de riesgos psicosocial. Se trata de un instrumento objetivo de evaluación del riesgo psicosocial, con fiabilidad y validez confirmadas en diversos estudios, del que existen diferentes versiones. Incluye una serie de ítems, agrupados en escalas, para medir cada una de las dimensiones principales del modelo: las demandas psicológicas, el control, y el apoyo social (ver anexo 4).

Estos factores conjuntamente con los conflictos interpersonales, la extensión de la jornada laboral y la ambigüedad de rol generan estresores por las discrepancias entre las demandas (exigencias de la organización) y los recursos con los que cuenta el trabajador:

- Socialización deficitaria
- Política de recursos humanos (promociones, permisos, formación...)
- Tratamiento de los conflictos laborales
- Tratamiento de otros problemas como la violencia en el trabajo.

Por otra parte, se ha investigado ya en epidemiología la función modificadora de la relación entre estrés y enfermedad que desarrolla una tercera variable: el apoyo social. También se ha estudiado las relaciones sociales en el lugar de trabajo. Esta es la tercera dimensión incorporada al modelo, dando lugar a la versión ampliada que puede verse en la figura 1.1.

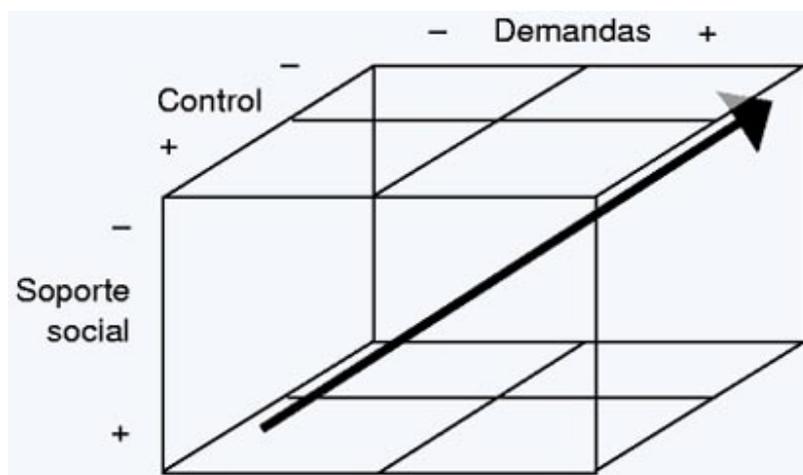


Figura 1.1 Modelo demanda-control-apoyo social, Karasek y Johnson, 1986.

Sin duda alguna, dicho modelo es el de mayor trascendencia en la actualidad en el terreno psicosocial laboral, por sus amplias evidencias empíricas en relación a los procesos de mortalidad en países como EE.UU., Suecia, Inglaterra, Canadá, Japón, Australia, etc.

En los últimos años ha habido, más que nunca, diversas investigaciones que confirman la hipótesis de este modelo, y precisamente en su relación con la salud mental (Akker et al [2000], Petterson y Arnetz [1997], Schnall et al [2000]). De igual forma, la relación del modelo Demanda/Control-Salud mental se ha demostrado en países latinoamericanos como México y Colombia (Cedillo [1999], Román y Fernández [2003]).

Además de un amplio cuerpo de evidencias en diversos países del mundo, en México también se ha demostrado la importancia del apoyo social para trabajadores de distintas ocupaciones (Juárez y Andrade [2004]), así como su sobresaliente relación con la salud (Gutiérrez et al [2003]).

Clasificación de los Factores de Riesgos Psicosociales

Existen disímiles clasificaciones de los factores de riesgos psicosociales, las cuales pueden verse en el anexo 5. La autora de la presente investigación se identifica con la clasificación dada por Martín, Félix y Pérez, Jesús [1997], la cual plantea como fundamento en el estudio a la carga mental y en función de conceptualizar la misma establece la clasificación de los factores de riesgos psicosociales, este criterio se expone a continuación.

Carga mental: Por carga mental se entiende el grado de movilización, el esfuerzo intelectual que debe realizar el trabajador para hacer frente al conjunto de demandas que recibe el sistema nervioso en el curso de realización de su trabajo. Se valora la carga mental a partir de los siguientes indicadores:

- Las presiones de tiempo, contempladas a partir del tiempo asignado a la tarea, la recuperación de retrasos y el tiempo de trabajo con rapidez.
- Esfuerzo de atención. Éste viene dado, por una parte, por la intensidad o el esfuerzo de concentración o reflexión necesarios para recibir las informaciones del proceso y elaborar las respuestas adecuadas y por la constancia con que debe ser sostenido este esfuerzo. El esfuerzo de atención puede incrementarse en función de la frecuencia de aparición de posibles incidentes y las consecuencias que pudieran ocasionarse durante el proceso por una equivocación del trabajador. Este aspecto es evaluado considerando la intensidad de la atención y el tiempo que debe mantenerse y aspectos que la incrementan como la frecuencia y las consecuencias de los errores.
- La fatiga percibida. La fatiga es una de las principales consecuencias que se desprenden de una sobrecarga de las exigencias de la tarea.
- El número de informaciones que se precisan para realizar la tarea y el nivel de complejidad de las mismas son dos factores a considerar para determinar la sobrecarga. Así, se mide la cantidad de información manejada y la complejidad de esa información.
- La percepción subjetiva de la dificultad que para el trabajador tiene su trabajo.

Mohr 2000, en un estudio longitudinal, busca el mejor predictor del estatus de salud mental en trabajadores manuales y encuentra que, de entre varios estresores, la inseguridad laboral (incertidumbre por conservar el empleo) es la variable con mayor peso en esta predicción.

De igual forma, en un estudio en trabajadoras de maquila en México, Cedillo [1999] encuentra que el mejor predictor de salud psicológica es la inseguridad laboral, de entre varios estresores psicosociales que evaluó, incluyendo las variables del modelo Demanda/Control/Apoyo Social. Por otra parte, se ha demostrado también que algunas variables psicosociales de carácter personal, específicamente aquellas variables disposicionales o rasgos, están asociadas íntimamente al estatus de la salud mental, ya sea de forma directa (Hayes y Joseph [2003]) o en su carácter moderador (Ebert et al [2002]). Incluso, algunos estudios longitudinales han evidenciado que estos factores son los mejores predictores de salud mental (Kalimo et al [2002]).

1.6.1. Demandas del trabajo, como Factor Desencadenante del Estrés Laboral.

La demanda de trabajo puede definirse como el conjunto de decisiones que los empresarios deben tomar en relación a sus trabajadores, esto es, la contratación, los salarios y las compensaciones, los ascensos y el entrenamiento (Hamermesh [1993]).

Un aspecto característico de la demanda de trabajo es que se trata de la demanda de un factor de producción. Por definición, los factores de producción se demandan para la producción de otros bienes. En el entendido que los recursos de producción se demandan para la producción de bienes que enfrentan una demanda específica por parte de los consumidores, la demanda de trabajo es una demanda derivada: “depende o se deriva del producto o servicio que contribuye a producir o suministrar” (McConnel y Brue [1997]).

El control sobre el contenido del trabajo implica dos subdimensiones: las oportunidades que el trabajo ofrece para desarrollar las habilidades propias en la doble vertiente de tener las capacidades suficientes para realizar las tareas y de hacer un trabajo en el que se tiene la posibilidad de dedicarse a aquello que mejor se sabe hacer (trabajos creativos y variados) - y la influencia (o autonomía) o capacidad de decisión sobre las propias tareas y sobre las de la unidad o departamento. El control sobre el trabajo representa un aspecto positivo de éste, y su ausencia o defecto un factor de riesgo. En este sentido es también importante el control sobre los tiempos a disposición del trabajador y sobre el ritmo de trabajo, y en general el nivel de influencia sobre todas las condiciones de trabajo, así como el sentido del trabajo (o implicación con su contenido) (Sáenz, Neus, Serrano, Clara y Lluís, Salvador [2007]).

Álvarez, Karina [2005], en su investigación, expone que las demandas de trabajo hacen referencia a todo tipo de exigencias y características del trabajo y de su organización, que pueden ser factores desencadenantes del estrés. Para muchos autores sería la naturaleza de estas demandas la que origina de forma primordial y por encima de todo lo demás, el estrés. Según esto, el estrés

tendría su origen en el tipo de demandas exteriores que se producen. Sin embargo, la consideración única de estos aspectos exteriores deja sin explicación las diferentes reacciones individuales de sujetos en una misma situación laboral. Entre los estresores exteriores que se emplean como indicadores para determinar su comportamiento se pueden destacar los siguientes que se muestran en la tabla 1.5.

1.6.2. Interpretación de Estrés Laboral. Efectos de los Riesgos Psicosociales en la Salud de los trabajadores

Hans Selye [2007] plantea la idea del síndrome general de adaptación para referirse al estrés, definiéndolo como "la respuesta no específica del organismo frente a toda demanda a la cual se encuentra sometido". Este autor emplea el término inglés stress (esfuerzo, tensión) que era aplicado a la física de materiales, para cualificar al conjunto de reacciones de adaptación que manifiesta el organismo, las cuales pueden tener consecuencias positivas (mantenerse vivo), o negativas si nuestra reacción demasiado intensa o prolongada en el tiempo resulta nociva para nuestra salud.

“El estrés en el trabajo es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación”. (Comisión Europea [2000]).

También podemos definir el estrés laboral como un estado de desajuste causado por la falta de respuesta adecuada del trabajador a su entorno en un tiempo razonable, derivándose del mismo sufrimiento y deterioro de la salud del trabajador. El estrés, como proceso biológico, es inevitable. Pero lo que sí es evitable es su proyección negativa para la persona del trabajo, lo que tiene lugar cuando la presión o tensiones que sufre el trabajador resultan excesivas y se repiten en el tiempo o se prolonga en demasía (Protocolo 7.1 de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (ITSS), [2007]).

La relación entre la organización del trabajo, los factores psicosociales y la salud no parece tan evidente como la que existe entre otros factores de riesgo (el ruido, por ejemplo) y la salud. Los efectos de la organización del trabajo son más intangibles e inespecíficos, y se manifiestan a través de diversos mecanismos emocionales (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivos (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.), conductuales (abuso de alcohol, tabaco, drogas,

violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.), y fisiológicos (reacciones neuroendocrinas) (Sáenz, Neus, Serrano, Clara y Lluís, Salvador [2007]).

Los trastornos asociados al estrés laboral incluyen un amplio abanico que van desde los situados en la esfera psicosocial a corto plazo (ansiedad, depresión, trastornos psicósomáticos) hasta los de la esfera biológica a más largo plazo (infartos, úlceras de estómago o dolor de espalda). De hecho, se ha sugerido que el estrés podría afectar todas las condiciones de salud física y mental, hipótesis que parece cada día más razonable. Los trastornos de la salud podrían afectar el sistema cardiovascular (Euro Heart Network [1998], Kristensen [1996]; Kivimäki [2002]), respiratorio (hiperreactividad bronquial, asma, Smyth [1999]), inmunitario (artritis reumatoide, O'Leary [1990]; Peters [1999]), gastrointestinal (dispepsia, úlcera péptica, síndrome del colon irritable, enfermedad de Crohn, colitis ulcerosa House [1979]; Rähä [1998]; Fukudo [1987]; Drossman [1998]; Paar [1998]; Duffy [1991]; Levenstein [2000]), dermatológico (psoriasis, neurodermitis, Park [1998]; Martínez [2001]), endocrinológico (Lipton [1976]), musculoesquelético (Hemingway [1997]; Bongers [1993]). Y la salud mental (Colligan [1977]; Stansfeld [1999]).

Efectos de los Factores Psicosociales sobre la Salud de los Trabajadores.

La investigación ha aportado hasta hoy una amplia evidencia del efecto sobre la salud y el bienestar de los factores laborales de naturaleza psicosocial. Se está hablando básicamente del bajo control sobre el contenido de las tareas, las altas exigencias psicológicas o el bajo apoyo social de los compañeros y de los superiores. Más recientemente, disponemos también de evidencias de que la escasez de recompensas o compensaciones también afecta la salud (Sáenz, Neus, Serrano, Clara y Lluís, Salvador [2007]).

La Organización Mundial de la Salud define a la salud como el mejor estado de bienestar integral, físico, mental y social, que una persona pueda alcanzar y no solamente como la ausencia de enfermedades. La salud integral es la principal condición del desarrollo humano.

Existen evidencias suficientes de que el exceso de exigencias psicológicas, la escasez de control sobre el trabajo, el apoyo social pobre y la ausencia o pobreza de compensaciones, son algunos factores de riesgo para la salud. De lo que se trata es de identificar estos factores de riesgo en los lugares de trabajo y controlarlos. Para ello hace falta, en primer lugar, que se realice la evaluación de riesgos (tal y como requiere la ley) de los factores de riesgo psicosocial.

Otra manera de interpretar los efectos de los riesgos psicosociales en la salud de los trabajadores es analizando en el modelo de exigencia psicológica-control dado por Karesek [1979], explicado en el epígrafe anteriormente expuesto, en el anexo 4 puede verse de manera gráfica, la figura 1.2, estos efectos.

La satisfacción laboral es la fuente de aparición de factores de riesgos psicosociales, de que existen una serie de elementos que inciden sobre el tema en cuestión. La autora de la presente investigación es del criterio que los estudios de factores de riesgos psicosociales deben comenzar teniendo en cuenta que elementos del trabajo están provocando insatisfacción en los trabajadores y a partir de conocer esas variables insatisfactorias identificar en que área de la organización están en mayor medida para priorizarlas en el estudio. De lo dicho anteriormente se cree oportuno abordar de manera resumida el tema de satisfacción laboral.

1.6.3. La Satisfacción Laboral. Conceptos.

Satisfacción hace referencia, según el diccionario castellano, a "confianza, tranquilidad de ánimo"; "cumplimiento de un deseo o gusto"; "reparación de un daño"; "respuesta a algo", entre otras.

En el marco de la Psicología, la "satisfacción laboral" (SL) se ha definido de muchas maneras, uno de los criterios consultados en la presente investigación es el de Cantera, Francisco [1997] que ha definido la satisfacción en el trabajo como la medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que éste ve realizadas las diferentes aspiraciones que puede tener en su trabajo, ya sean de tipo social, personal, económico o higiénico. Pero, a este respecto, un estado de necesidad lleva normalmente a la acción; a la búsqueda de soluciones. Esta es la ineludible conexión entre "satisfacción laboral", "motivación" y "conducta o acción".

Locke [1976] define la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto".

La satisfacción laboral ha sido estudiada en relación con diferentes variables en un intento de encontrar relaciones entre aquella y éstas. Diferentes estudios han hallado correlaciones positivas y significativas entre satisfacción laboral y:

- Buen estado de ánimo general y actitudes positivas en la vida laboral y privada.
- Salud física y psíquica. La insatisfacción laboral correlaciona de forma positiva con alteraciones psicósomáticas diversas, estrés.
- Conductas laborales. Se han encontrado correlaciones positivas entre insatisfacción y absentismo, rotación, retrasos.

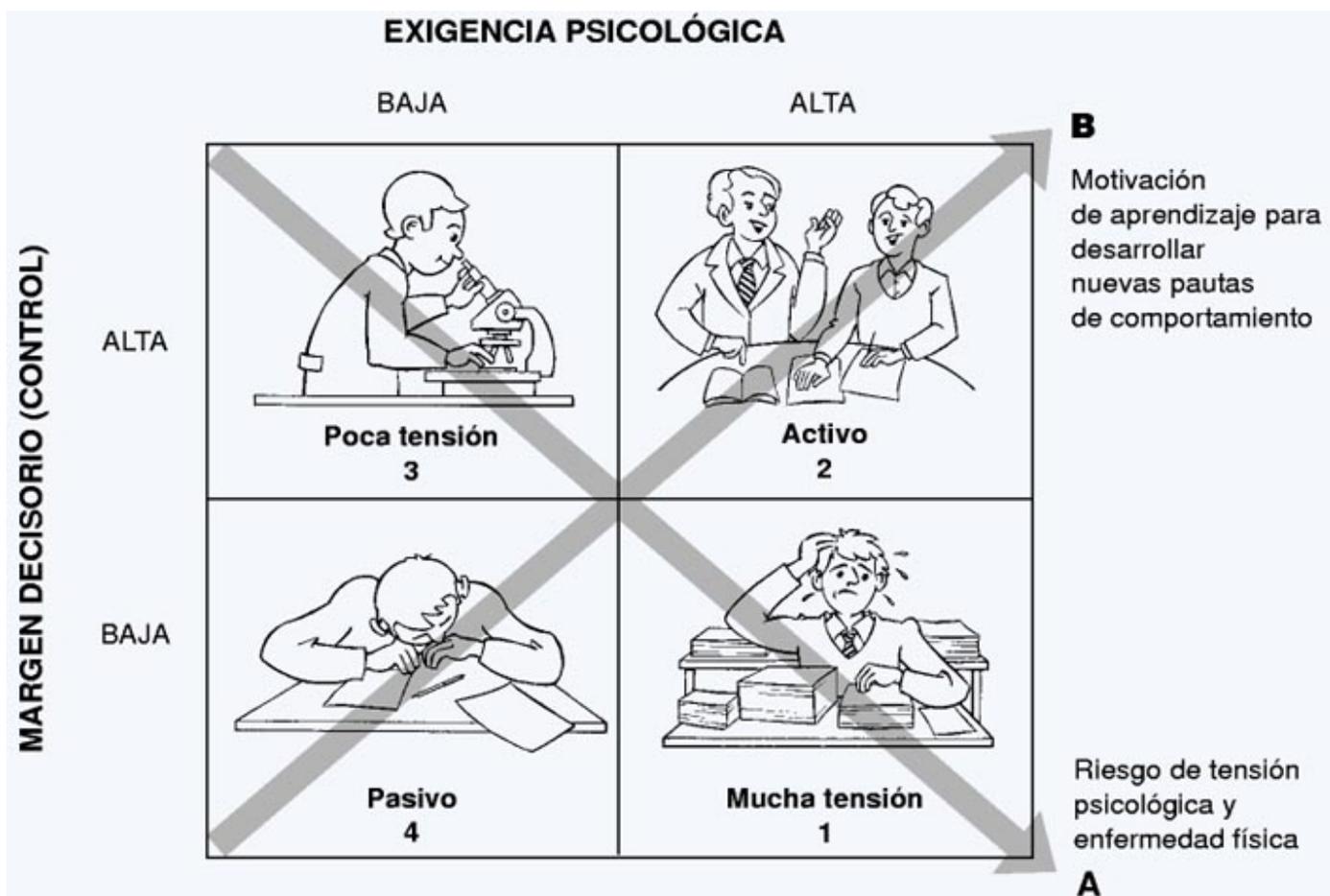


FIGURA 1.2 Modelo de exigencias psicológicas-control. Fuente: Karasek, 1979.

Métodos para el análisis de la Satisfacción Laboral

Existe mayor o menor tolerancia a cualquier agente causante del stress. No obstante, la insatisfacción provocada influye decisivamente en el estado anímico de la persona y su conducta. Como factor por ejemplo de resonancia afectiva, la insatisfacción actúa como detonante de alteraciones psicósomáticas y puede llegar a producir tensión e incluso enfermedad, cristalizando por ejemplo en efectos con base fisiológica. Sabemos que la insatisfacción correlaciona positivamente con el estado de ansiedad, trastornos gastrointestinales, stress y alteraciones diversas.

En el cuadro siguiente se resume en un esquema el horizonte de factores a los que se vincula la satisfacción-insatisfacción laboral, ilustrativa a su vez de los métodos al uso, para su evaluación (ver figura 1.3).

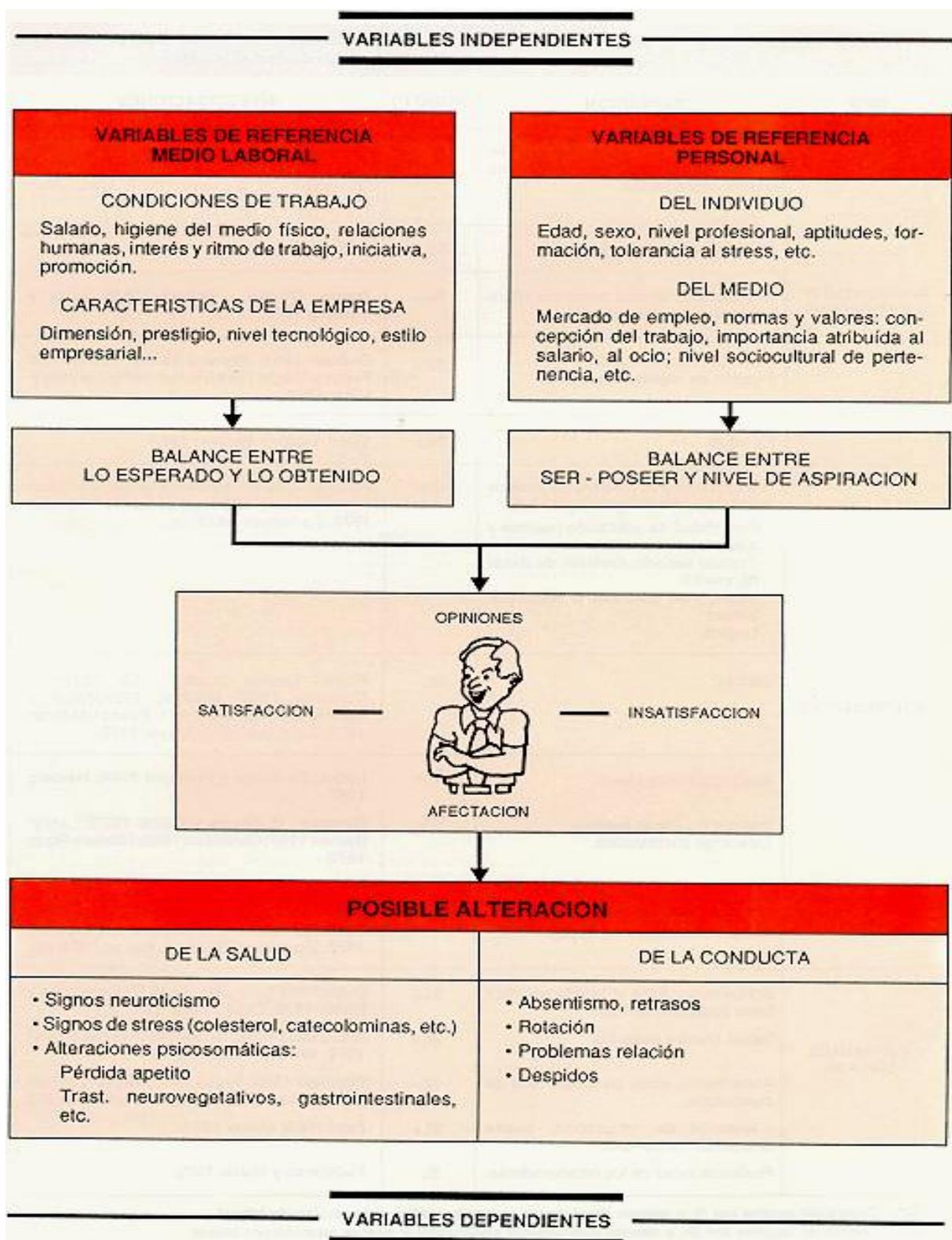


Figura 1.3 Variables que Inciden en el Estudio de Satisfacción Laboral Fuente: Cantera López [2001]

1.6.4. Factores de riesgos psicosociales. Su evaluación.

La evaluación de riesgos es un paso necesario para detectar, prevenir y/o corregir las posibles situaciones problemáticas relacionadas con los riesgos psicosociales.

Se trata normalmente de una evaluación multifactorial, que tiene en cuenta aspectos de la tarea, la organización del trabajo, el ambiente, el desempeño, etc.

Uno de los ejes principales de la evaluación de riesgos psicosociales es la participación de los trabajadores en todo el proceso. De hecho, los métodos con una mayor validez científica en este ámbito se basan en realizar preguntas a los trabajadores sobre su percepción de diversas situaciones laborales que pueden ser causa de problemas de índole psicosocial.

La Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales en España establece como una obligación del empresario planificar la actividad preventiva a partir de una evaluación inicial de los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores (Art. 16.2). El Acuerdo Europeo sobre estrés laboral habla de identificación y análisis de los riesgos (Orell, José y Sainz, Daniel [2006]).

Los métodos de evaluación de riesgos psicosociales no son un fin, aunque ya existen bastantes métodos a disposición de los técnicos. En la búsqueda y análisis bibliográfico realizado por la autora de la presente investigación se llega a la conclusión de que no se evidencian estudios particulares de factores de riesgos psicosociales en las Universidades.

No obstante, la evaluación de los riesgos psicosociales en la Universidad se debe realizar con el propósito de relacionar los aspectos objetivos con la información subjetiva. Las evaluaciones de riesgos psicosociales que se realicen deben garantizar siempre el anonimato de los datos que aporten las personas que participan en ellas (Orell, José y Sainz, Daniel [2006]).

Existen distintos indicadores comunes que ayudan a identificar los riesgos psicosociales (Orell, José y Sainz, Daniel [2006]):

1. Indicadores laborales:

- Absentismo
- Política de promoción laboral
- Política de formación
- Movilidad entre servicios
- Cumplimiento de horarios
- Régimen de funcionamiento interno

2. Indicadores médicos:

- Bajas por incapacidad temporal (duración, diagnóstico, etc)
- Bajas por trastornos psicológicos

- Patología psicosomática
- Atención a cuadros agudos por crisis de ansiedad.
- Otros

Fases de la evaluación de factores psicosociales

En el lugar de trabajo, el empresario es el que tiene la responsabilidad de garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo. De ahí que la finalidad de llevar a cabo una evaluación de riesgos sea permitir al empresario tomar las medidas adecuadas para garantizar la salud de los trabajadores. Si dicha evaluación pone de manifiesto que unas determinadas condiciones de trabajo deterioran la salud del trabajador, es necesario modificar esa situación. El camino para su modificación pasa por elaborar un programa de mejora, ponerlo en práctica y controlar su ejecución.

La evaluación de los factores psicosociales, como toda evaluación general de riesgos, es un proceso complejo que conlleva un conjunto de actuaciones o etapas sucesivas interrelacionadas. Nogareda, Clotilde [2007], propone un conjunto de fases para evaluar dichos factores, las cuales se muestran a continuación en la figura 1.4.

La metodología desarrollada por Oncins, Margarita y Molina, Antonia [2000] se presenta en la figura 1.5.

Metodología general Delphi para la evaluación de riesgos psicosociales dada por C L Coope [1998]

Este método consiste de una investigación de carácter descriptivo mediante técnicas cualitativas de recogida de información desarrollándose las siguientes actividades:

1. Revisión bibliográfica y recopilación de datos secundarios sobre la dimensión del problema.
2. Aplicación de un método Delphi a un grupo expertos para identificar grupos profesionales y actividades con una especial exposición a riesgos de tipo psicosocial.
3. Grupos de discusión con los colectivos laborales de riesgo al objeto de conocer sus percepciones, identificar las dificultades prácticas para la prevención y definir necesidades de formación.
4. Entrevistas en profundidad con expertos de Servicios de Prevención, Sindicatos y Profesionales para contrastar y validar los resultados.

A lo dicho anteriormente se hace referencia en la figura 1.6.

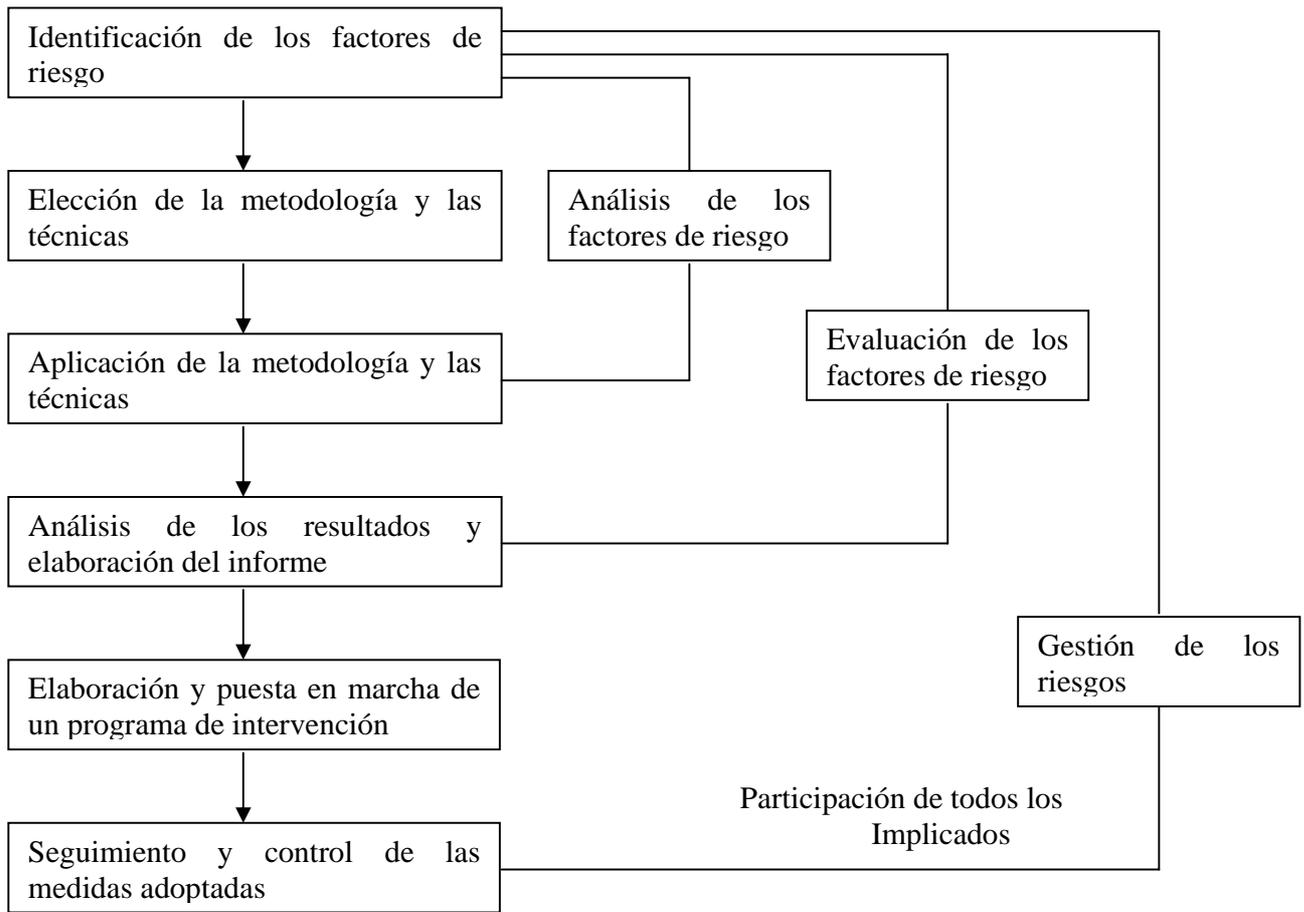


Figura 1.4 Fases de la evaluación de los factores psicosociales. Fuente de Nogareda, Clotilde [2007]

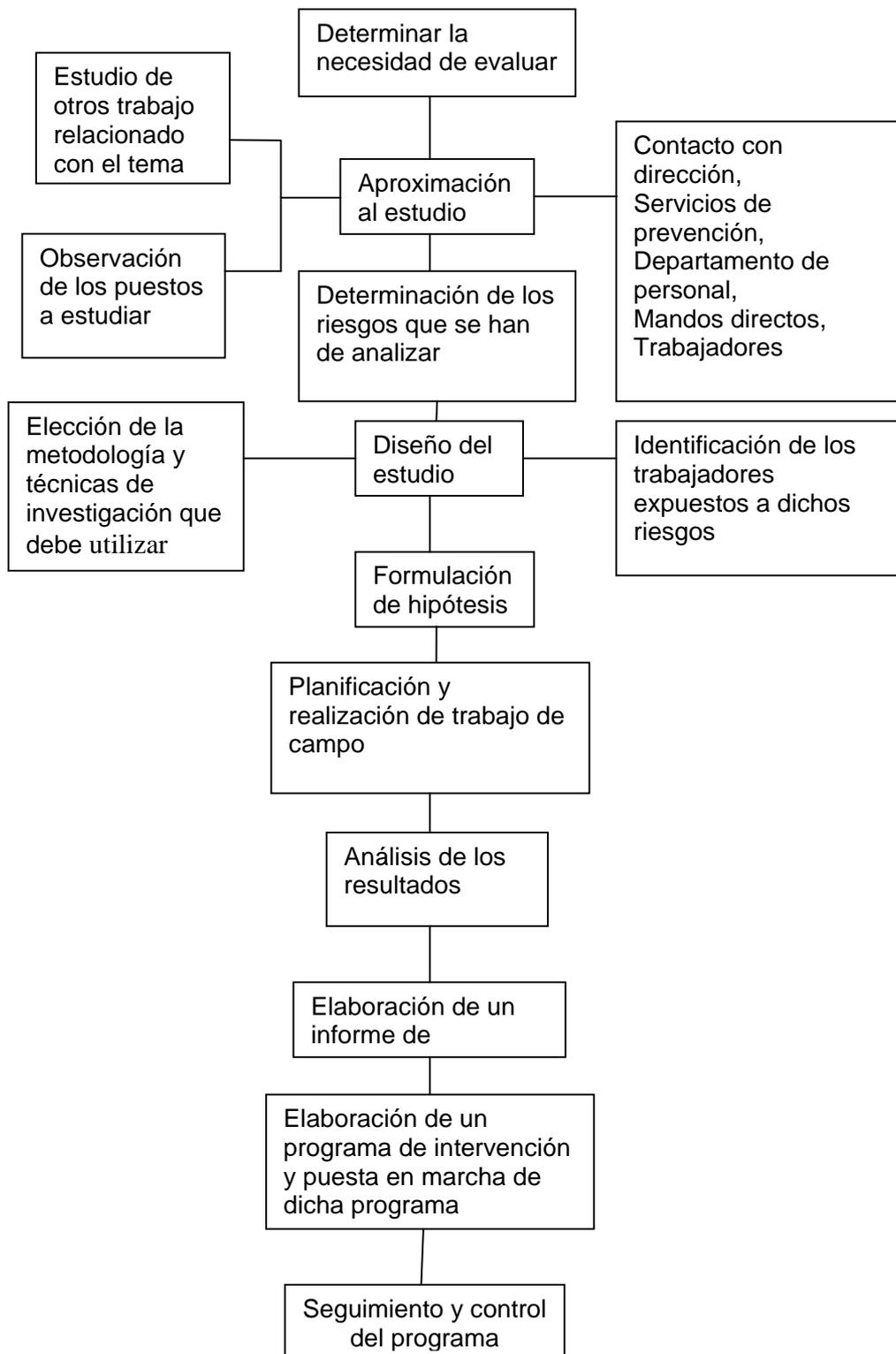


Figura 1.5 Fases del Estudio Psicosocial. Fuente de elaboración, Oncins, Margarita y Molina, Antonia [2000]

El método de evaluación que propone el Instituto Nacional de Higiene y Seguridad de Trabajo de España [2000] para valorar Riesgos Psicosociales, y que se presenta a continuación, pretende

equilibrar el requerimiento de tratar los temas con discreción y privacidad, con la necesidad de hacer un estudio detallado de las condiciones psicosociales de los distintos puestos de trabajo. Las fases del Proceso de Intervención se muestran en la tabla 1.6 y la explicación de cada una de ellas se explica a continuación

Fase 1	Recogida de información previa
Fase 2	Selección de herramientas para la recogida de datos
Fase 3	Aplicación de herramientas
Fase 4	Análisis de la información
Fase 5	Información complementaria
Fase 6	Valoración de resultados

Tabla 1.6 Modelo para valorar Riesgos Psicosociales. Fuente de elaboración Instituto Nacional de Higiene y Seguridad de Trabajo de España [2000]

Modelo para Evaluar Riesgos Psicosociales dado por el Instituto Nacional de Higiene y Seguridad de Trabajo de España [2000]

Fase 1: Recogida de la Información Previa Identificación de la Población

Conocer la empresa en la que vamos a intervenir es imprescindible. A pesar de que posteriormente se lleve a cabo una exhaustiva recogida de datos, es importante contar previamente con una información básica sobre la empresa.

Una primera recogida de datos permite conocer el campo de trabajo e identificar la población sobre la que vamos a operar.

El objetivo final de esta fase es identificar los factores psicosociales que están más presentes en los distintos puestos de trabajo, así como hacer una valoración sobre cuáles pueden ser los más importantes, los que pueden presentar más conflictividad.

Fase 2: Selección de Herramientas para la Recogida de Datos.

El paso siguiente, una vez establecido el primer contacto con la empresa y haber obtenido información general acerca de ella, es identificar las herramientas que son útiles para recoger la información necesaria.

Para elegir las herramientas concretas tendremos en cuenta el tipo de datos que queremos recopilar y la información general que hemos obtenido sobre las características de la empresa. Básicamente podemos optar por elegir entre cuestionarios o entrevista individual o grupal.

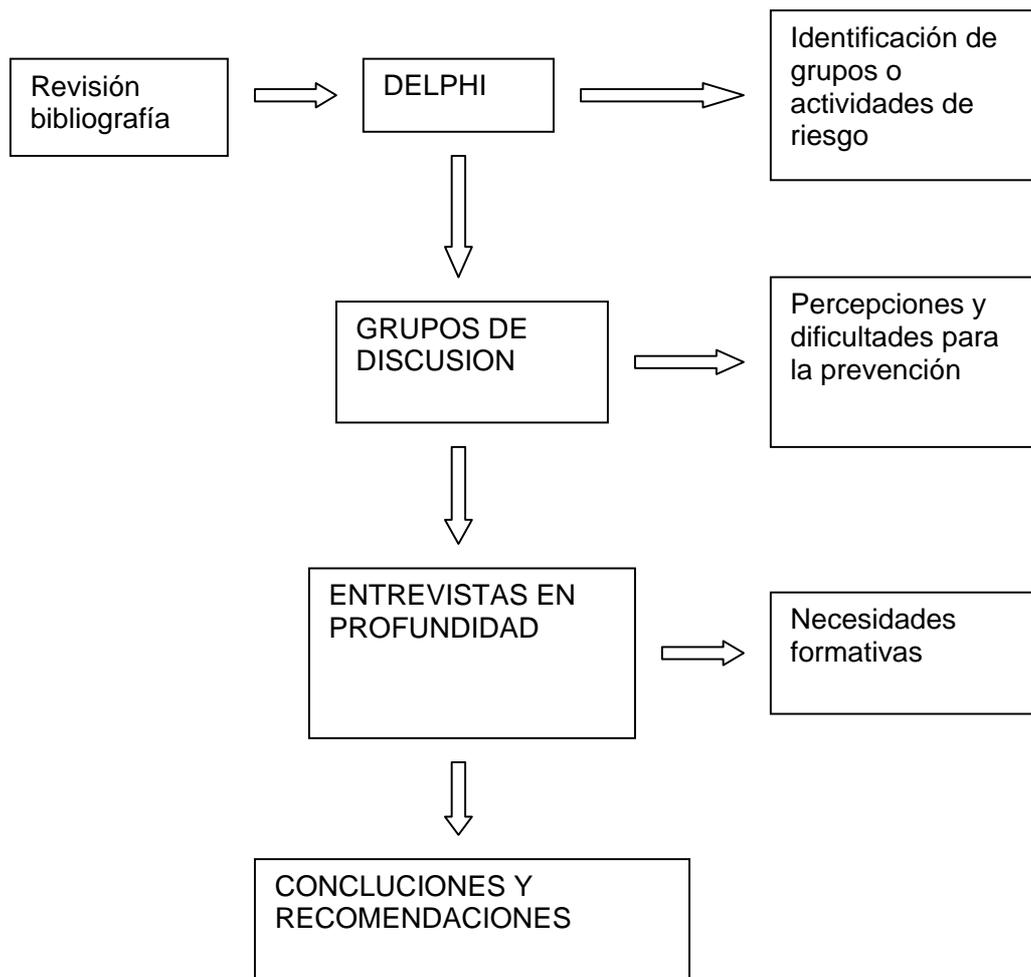


Figura 1.6 Metodología general Delphi para la evaluación de riesgos psicosociales

Fase 3: Aplicación de Herramientas.

En este punto consideramos que hay que llegar a todos los puestos y a todas las personas. De esta manera conseguimos hacer un seguimiento de toda la empresa, aspecto importante en un tema en el que la percepción individual es definitiva a la hora de valorar los efectos en la salud o en el bienestar.

Es importante que el personal que va a recibir el cuestionario esté perfectamente informado sobre el tipo de intervención que se va a llevar a cabo, sobre cuáles son los objetivos y en qué consiste la colaboración que de ellos solicitamos. Todo ello ayuda a que se incremente el interés del personal y con ello aumente su participación y sinceridad.

Fase 4: Análisis de la Información.

Una vez finalizado el plazo otorgado para la cumplimentación del cuestionario, se concluye la recogida de información con lo que se inicia la fase de análisis de los datos obtenidos. Para este análisis de los datos se debe tener en cuenta la cantidad de información con que contamos. Cuánto mayor sea la empresa, más complejo es el análisis de la información generada y, por tanto, más necesaria la aplicación informática para su tratamiento.

En cualquier caso, una vez codificadas y recopiladas las respuestas de cada cuestionario, estaremos en disposición de tratar estadísticamente esos datos. Para ello podemos elegir cualquiera de los programas informáticos que existen en el mercado.

Fase 5: Información Complementaria.

Las conclusiones extraídas a partir de los cuestionarios nos proporcionan una primera información extensa e importante que, no obstante, podemos completar.

El objetivo de esta fase es conocer con mayor profundidad por qué el personal reconoce como especialmente problemáticos o estresantes los factores que ha señalado en el cuestionario (sobre todo aquellos que causan problemas a un mayor número de personas).

Fase 6: Valoración de los Resultados: Diagnóstico de Situación.

Una vez recogida y analizada la información debemos interpretar y valorar los resultados obtenidos, de forma que sean de utilidad para quienes tienen en la empresa la responsabilidad de optimizar las condiciones de trabajo.

Los tipos de instrumentos que se proponen utilizar incluyen, según Palacios, Javier [2002]:

- Cuestionario
- Entrevista estructurada
- Análisis de condiciones de trabajo
- Dinámica de trabajo para buscar a través de su expresión la identificación de aspectos tanto positivos como negativos que afecten al colectivo.
- Evaluación ejecutiva, a través de una actividad que represente el objeto de medida.
- Criterios diagnósticos para hacer análisis de indicadores de la organización (ausentismo, rotación, accidentalidad, enfermedad, procesos disciplinarios, quejas, productividad, solicitudes de traslado, imagen en el mercado, otros)

Los instrumentos de medición incluyen los siguientes:

- Evaluación de las exigencias del trabajo mismo.
- Cuestionarios para el trabajador.

- Evaluación del efecto con métodos, objetivos de la medicina y la psicología para estimar efectos a nivel físico y psicológico.
- Cuestionarios de estrés para apreciar la percepción subjetiva.

Lahera, Matilde (2000), expone una herramienta para valorar los factores de riesgos psicosociales que permite la identificación del riesgo que afecta al trabajador, con una evaluación sumamente precisa y objetiva que ha diferencia de los vistos anteriormente lleva un primer acercamiento al estado general de la empresa, da las medidas de una evaluación de condiciones psicosociales del trabajo más específicas que tiene el trabajador que puede incidir negativamente en el funcionamiento de una organización si no está bien gestionada. Como será objeto de aplicación en la presente investigación, esta herramienta se explica en detalle en el capítulo 2 de la presente investigación.

La autora de la presente investigación escoge para el desarrollo del trabajo posterior la metodología expuesta por el Instituto de Higiene y Seguridad del Trabajo de España (2000), dado que esta metodología por su flexibilidad permite la inclusión del instrumento propuesto por Lahera, Matilde (2000), o sea este instrumento permite una coherencia entre lo establecido por la metodología debido a que proporciona una encuesta y un instrumento de evaluación que ayuda a la valoración objetiva de los factores de riesgos psicosociales. Deba aclararse que la metodología elaborada por el instituto no aporta herramientas solo explica los pasos a dar para realizar estudios de la temática de allí la coherencia con los instrumentos explicado anteriormente.

1.6.5. Etapas a tener en cuenta en un Programa de Intervención en Prevención de los Factores de Riesgos Psicosociales.

El programa de intervención tiene como objetivo disminuir y controlar la incidencia y prevalencia de los casos de estrés ocupacional causados por la exposición a los factores de riesgo psicosocial presentes en el medio laboral.

Según Palacios, Javier [1998] las etapas del programa de intervención en prevención de los factores de Riesgos Psicosociales incluye lo siguiente:

ETAPA I. DIAGNÓSTICO

1. El individuo:

- Valoración Psicológica Personal
- Aplicación de pruebas psicotécnicas
- Historia Clínica Psicológica

2. Las condiciones internas del trabajo:

- Instrumento de Medición (encuestas, cuestionarios)
- Observación Directa

3. Las condiciones externas del trabajo:

- Informe en Entrevista Individual

ETAPA II. ANÁLISIS DE RESULTADOS

ETAPA III. DISEÑO DE LA ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN

- Estudiar la metodología más apropiada para minimizar la influencia del riesgo (fuente, trabajador)
- Establecer un cronograma de intervención (responsables, tiempo y objetivo)
- Determinar los indicadores de evaluación.

ETAPA IV. INTERVENCIÓN

- Minimización del agente(s) de riesgo (fuente)
- Control de los factores presentes en el ambiente laboral
- Entrenamiento en técnicas y habilidades (individuo)

ETAPA V. EVALUACIÓN DE RESULTADOS

ETAPA VI. SEGUIMIENTO Y CONTROL

Este autor plantea además que en los controles periódicos es en donde se establece la eliminación o reducción del factor de riesgo, aparte de que al finalizar el programa en el cual se identifica el cumplimiento del mismo debe establecer otro control para verificar las medidas trazadas. El Programa de intervención incluye las siguientes:

- Planificación preventiva, tratando de reducir o evitar estresores.
- Diagnóstico de las fuentes y niveles de estrés.
- Puesta en marcha de programas de prevención e intervención sobre estrés en aquellas áreas o grupos de personas de mayor riesgo.
- Evaluación de los programas para documentar su eficacia y documentar el progreso de apoyo y modificaciones si hubiera lugar.

Estrategias de intervención incluye los siguientes:

- Primarias, dirigidas a reducir o eliminar los factores estresores.
- Secundarias, dirigidas a favorecer el manejo del estrés.
- Terciarias, dirigidas a facilitar programas de asistencia a los empleados, tanto grupales como individuales.

1.7.El Factor de Riesgo Psicosocial: Un Problema Invisible Socialmente. Estudios en el Sector Educativo.

Según Jonson y Hall [1998] el estrés laboral es considerado como un problema de mucha importancia en cuanto al número de trabajadores afectados, se trata de una de las cuestiones a las que se les presta una menor atención en el campo de la prevención de riesgos; a la vez citando específicamente el trabajo monótono y repetitivo como uno de los riesgos a evitar.

Sin embargo, en la práctica habitual se sigue haciendo caso omiso a esta problemática. Prácticamente no existen guías o procedimientos para la evaluación de los riesgos psicosociales. Tampoco se promueven programas específicos de investigación o de intervención en este campo. Es un tema escasísimamente presente en las actividades de formación de trabajadores o de empresarios y institutos. Por supuesto, son excepcionales las evaluaciones de riesgo en las que se aborda el tema de los riesgos psicosociales, muchas menos aquellas en las que ello se hace con rigor, y casi no se conocen casos en los que se desarrollan programas preventivos de alcance en este terreno.

Este estudio se pretende no solamente mejorar el conocimiento sobre la problemática del riesgo psicosocial en el trabajo sino, sobre todo, incidir en el campo de la formación para contribuir a remover los obstáculos que condicionan la falta de atención preventiva como una de las formas de impulsar la prevención de los daños a la salud de los trabajadores derivados de los factores psicosociales.

1.7.1. Características de los Factores de Riesgos Psicosociales en el Sector Educativo.

Trabajar como docente tiene aspectos específicos sobre todo relacionados con la relación con el alumnado o con sus padres, lo que supone una exigencia emocional con potencial efecto sobre el estado de salud. En cualquier caso, también los docentes están expuestos a los riesgos generales que aquí se han mencionado en el desarrollo del presente trabajo: más o menos trabajo, mejor o peor organizado, con diferentes grados de autonomía, con compañeros y una dirección con quien relacionarse, con más o menos inestabilidad laboral o cambios no deseados. Así pues, la evaluación de riesgos que debe realizarse como primer paso de la actividad preventiva debe basarse en estos marcos generales que han mostrado relación con el estado de salud, adaptarlos a la realidad de los docentes y añadir algunas dimensiones específicas como las exigencias derivadas del trato con alumnos desmotivados, indisciplinados o grupos de gran diversidad. Sería bueno también incluir en la evaluación, no sólo la exposición a los riesgos, sino la existencia de

trastornos de salud relacionados a corto plazo con ellos, concretamente trastornos de salud mental de naturaleza ansioso-depresiva.

Aunque hay muy pocos estudios sobre la salud mental en los docentes – al menos publicados en revistas científicas – un pequeño estudio basado en los datos de la encuesta de salud de Cataluña de 2004, comparando la salud de los docentes con la de otros profesionales de su misma categoría, aunque no encontraba diferencias en el estado de salud mental, sí lo hacía en el consumo de tranquilizantes: los docentes catalanes consumían significativamente más. En otro estudio realizado en Barcelona sí se encontraba una mayor prevalencia de trastornos ansioso-depresivos y problemas para dormir entre los docentes, comparados siempre con profesionales de su misma categoría, ya que el peor estado de salud mental corresponde a los trabajadores menos cualificados.

Otro estudio realizado en Barcelona identifica los principales factores de riesgo de los docentes en el sector educacional primario y secundario, lo cual se muestra en la tabla 1.7.

De la tabla anteriormente mencionada se destaca que en el profesorado de primaria, los cuatro primeros factores corresponden a excesos de demandas, entendidas según el concepto clásico de demandas psicológicas en el caso del “exceso de horario lectivo” o más específicas del trabajo de la docencia y ligadas al concepto de demandas emocionales en el de la “complejidad de atención a los alumnos con déficit de aprendizaje”, la “demanda y delegación de problemas y conflictos que corresponden a las familias” y los “problemas disciplinarios”.

La complejidad de atención al alumnado exige de los docentes elevados grados de atención/respuesta, tanto colectiva como individualmente en los procesos de enseñanza/aprendizaje. Este esfuerzo aumenta considerablemente cuando la diversidad en el aula es mayor (tanto si se trata de déficit como de ritmos de aprendizaje distintos). En este sentido algunos profesores, según Lazcano, Lucía [2004], afirman:

- *“Nos agobia ver que no podemos llegar a todo el alumnado. Trabajar la diversidad requiere tiempo para pensar y preparar materiales”.*
- *“Tengo la sensación de no poder llegar como sería necesario a atender a los niños con déficit”.*
- *“La falta de expertos para atender a estos alumnos [con déficit] hace que tu trabajo no rinda y suponga un esfuerzo añadido”.*

Estas dificultades aumentan considerablemente cuando se le añaden los problemas disciplinarios. En relación con ellos algunos profesores afirman:

- *“Los problemas disciplinarios dificultan desconectar del trabajo y en muchos casos provocan depresiones Estrés y riesgos psicosociales en la enseñanza. Riesgos psicosociales en los y las docentes y estrés”*
- *“... restan energías y merman el rendimiento general de la clase”.*

La demanda y delegación de problemas por parte de las familias supone que los profesores específicamente de la enseñanza secundaria tienen que asumir responsabilidades más allá de la docencia. Esta situación queda reflejada en las siguientes frases:

- *“...tengo que ejercer como maestra, asistente social, psicóloga, asesora familiar”*
- *“cada vez más, hay familias que depositan en la escuela la responsabilidad de toda la educación de los hijos. Esto es una sobrecarga de trabajo, problemas y responsabilidad para los docentes”.*

En el sector educacional la prevención de los factores de riesgo psicosocial pasa por su evaluación. La encuesta no es la única herramienta, requiere personal experto y de hecho en centros pequeños no es muy informativa. Por otro lado, se cuantifica aquello que se pregunta. De no hacer una primera aproximación cualitativa, la encuesta comporta el riesgo de cuantificar dimensiones que no son realmente relevantes para aquel grupo, de hacer una fotografía totalmente distorsionada de la realidad. Lazcano, Lucía [2004] propone utilizar el método delphi, un método semicualitativo, con tres rondas en que se pregunta a los profesores por aquello que más les afecta para posteriormente asignar una puntuación y priorizar, de forma similar como muestra la tabla 1.7.

Número de Orden	Factor
1	Desmotivación del alumnado
2	Falta de colaboración/cooperación entre compañeros
3	Problemas disciplinarios
4	La incertidumbre sobre los resultados de nuestro trabajo. La dificultad de valorar el rendimiento de nuestro trabajo
5	Complejidad de atención al alumnado con déficits y/o ritmos de aprendizaje muy diferente
6	Demanda y delegación de problemas y conflictos que corresponde resolver a las familias, a la sociedad y no a la escuela
7	Inestabilidad debida a supresión de aulas y/o cambio forzoso de

	centro de trabajo
8	Excesivo número de alumnos en el aula
9	Dificultades de promoción profesional
10	Falta de apoyo de las familias a la acción educativa

Tabla 1.7 Factores de Riesgo Laboral en el Profesorado de Enseñanza Primaria y Secundaria. Fuente de elaboración Lazcano, Lucía [2004]

El siguiente paso, tras la identificación de los factores de riesgo psicosocial, es la prevención. Y no hay recetas. Se trata de analizar en profundidad cada uno de los problemas identificados (qué pasa, a quién le pasa, cuándo pasa, por qué pasa) y proponer acciones preventivas centradas en el entorno de trabajo adverso y sólo de forma secundaria en la personalidad de los docentes.

La Universidad como organización referente de la sociedad no sólo debe limitarse a generar conocimientos y desarrollar habilidades; su rol es también el de enseñar, fomentar y desarrollar los valores y actitudes, pero además debe garantizar en su seno, un elevado nivel de protección frente a los riesgos derivados de sus actividades y debe ser consciente de la importancia de mejorar las condiciones de seguridad y salud de todos los miembros de la comunidad universitaria.

Según Orell, José y Sainz, Daniel [2006] en el ámbito universitario existen situaciones concretas, que pueden ser generadoras de riesgos psicosociales, entre las que podemos encontrar:

- **La cultura de organización y gestión** La estructura organizativa de la universidad establecida en departamentos permite que no exista un responsable claro que asuma las responsabilidades de las acciones emprendidas y muchas veces la persona encargada de desempeñar la función de dirección suele ser un gestor elegido entre el colectivo que la ejercerá temporalmente y que no suele tener que justificar sus actuaciones más que de una manera formal. Estas son las causas que, con el tiempo, dan lugar a la creación de normas implícitas y estructuras de poder informales y paralelas que perduran más allá de los mandatos de los claustros universitarios.
- **La carrera profesional** La pérdida de empleo como circunstancia estresante aparece al principio de la carrera profesional para más tarde sustituirse por la preocupación por las evaluaciones de cierta dureza en su preparación o en su realización, como son las oposiciones o las habilitaciones, la petición de ayudas para proyectos o la necesidad de publicar en revistas de gran índice de impacto, circunstancias que no siempre se resuelven

favorablemente. Dentro del personal de administración y servicios, pero no sólo en este colectivo, la falta de reconocimiento y recompensa, y el sentimiento de infravaloración son la principal fuente generadora de conflictos.

- ***La carga y organización del trabajo*** La dedicación a una investigación de calidad conjuntamente con un ejercicio intenso de la docencia, genera en algunos profesores conflicto y estrés. La obtención de una ayuda para desarrollar un proyecto de investigación o de innovación docente, requiere la utilización intensa de habilidades administrativas y de gestión, conjuntamente con la necesidad de más trabajo burocrático. La vida universitaria es pródiga en reuniones que en ocasiones no están bien planificadas o gestionadas y que pueden provocar una sensación de pérdida de tiempo y un sentimiento de agobio y estrés.

En la búsqueda realizada en la presente investigación no se evidencian estudios realizados en los sectores anteriormente mencionados en Cuba, si existen algunos estudios que están en la fase de inicio, pero realizados por especialistas en psicología y sociología, o sea que están centrados en los elementos en los cuales trabajan estas ciencias, no desde el punto de vista de la Gestión de la Seguridad y salud laboral, se tiene como antecedente a esta investigación el realizado por Bennett, Kevin y Pérez, Damayse [2005], realizado al colectivo docente de un instituto de superación del Ministerio del Trabajo y Seguridad Social de la Provincia de Cienfuegos, donde resultó que los principales estresores están relacionados con: cantidad de tiempo que disponen los docentes para realizar el trabajo, control de la jefatura en la planificación del trabajo y control de la jefatura en el ritmo de trabajo.

Conclusiones Parciales del Capítulo 1

1. En la búsqueda realizada en la presente investigación se destacan algunas recomendaciones a tener en cuenta en el momento de realizar estudios de factores de riesgos psicosociales en el sector educacional, planteándose la necesidad de realizar sesiones (al menos tres) de expertos para interrogar sobre los indicadores relacionados con el tema, luego se hace necesaria la puntuación de dichos indicadores para establecer prioridades, se recomienda el uso del método Delfi acompañado de una encuesta.
2. La presente investigación tiene como antecedente el trabajo desarrollado por Ruiz, Karina [2006], en el cual se plantea cotejar la metodología para el estudio de factores de riesgos psicosociales establecida por el Instituto de Seguridad e Higiene del Trabajo de España[2000], con el instrumento propuesto por Lahera, Matilde [2000], la autora del presente trabajo concuerda con el criterio establecido en el antecedente, ya que en el análisis bibliográfico realizado no se encontraron métodos e instrumentos que superaran a los mencionados anteriormente.
3. Se evidencia en la búsqueda realizada estudios realizados en el sector de la educación primario, secundario y universitario en España y México mostrando los resultados de los mismos, no se evidencia estudios realizados en Cuba en estos sectores.
4. Del análisis de los efectos sobre la salud de los riesgos psicosociales analizados en la presente investigación se concluye que hay consecuencias negativas que afectan al estatus mental y al bienestar de los trabajadores relacionados con las condiciones del trabajo.
5. La autora de la presente investigación concluye que antes de comenzar un estudio de factores de riesgos psicosociales, es factible analizar la satisfacción laboral para conocer que elementos del trabajo están provocando insatisfacción en los trabajadores, estos pueden ser la fuente de aparición de factores de riesgos de esta índole y demostrar la necesidad de realizar estudios exhaustivos de la temática, priorizando las áreas más vulnerables y organizando de esta forma el trabajo de gestión de riesgos psicosociales.

Capítulo #2. Procedimiento para el estudio de Riesgos Psicosociales.

Desde 1981, la mayoría de los estudios que han analizado los efectos de las demandas psicológicas y, sobre todo, del control sobre el trabajo en las enfermedades cardiovasculares han encontrado asociaciones positivas. Estos estudios han utilizado una gran variedad de diseños y han sido realizados en países tan diferentes como Suecia, Japón, Estados Unidos, Finlandia o Australia.

Trabajar como docente tiene aspectos específicos sobre todos relacionados con la relación con el alumnado o con sus padres, lo que supone una exigencia emocional con potencial efecto sobre el estado de salud. En cualquier caso, también los docentes están expuestos a los riesgos generales que aquí se han mencionado: más o menos trabajo, mejor o peor organizado, con diferentes grados de autonomía, con compañeros y una dirección con quien relacionarse, con más o menos inestabilidad laboral o cambios no deseados.

En el presente capítulo se realiza un análisis descriptivo de la Universidad de Cienfuegos, Carlos Rafael Rodríguez y de la Facultad de Ciencias, Económicas y Empresariales (FCEE) ambas objetos de estudio de la presente investigación lo que permite un conocimiento general de las mismas. Luego se realiza un análisis de la fluctuación laboral en la institución que posibilita identificar una alta fluctuación teniendo en el periodo de cinco años, notándose la necesidad de realizar un análisis exhaustivo de Factores de Riesgos Psicosociales en el área escogida por la dirección de la universidad (FCEE), teniéndose como antecedente el procedimiento diseñado por Ruiz, Karina [2006].

2.1. Caracterización de la Universidad de Cienfuegos.

La Universidad de Cienfuegos se encuentra ubicada en la carretera a Rodas kilómetro 4, Cuatro Caminos, Cienfuegos, Cuba. La misma tiene sus orígenes en las actividades que la Universidad Central de Las Villas realizó en 1969 como preparación de la participación de profesores y estudiantes en la zafra de 1970; a partir de cuyo momento ha existido un proceso de interrumpido desarrollo.

En 1971 se inician los estudios de Ingeniería y en 1972, se crea la Filial Universitaria, que el 6 de Diciembre de 1979 se convierte en Instituto Superior Técnico de Cienfuegos (ISTC) creciendo gradualmente su matrícula y espectro de carreras con dos facultades: Ingeniería y Economía.

En 1991 el ISTC es sometido a un proceso denominado “de integración” con la Facultad de Cultura Física y la Filial Pedagógica, y ese mismo año es aprobada definitivamente la nueva

estructura, por acuerdo del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros, manteniéndose la denominación de ISTC.

Al final del curso 1993- 1994 en que por disposición del Consejo de Ministros de la República de Cuba comienza a denominarse Universidad de Cienfuegos y más tarde, en 1998, se le concede el nombre de Universidad de Cienfuegos "Carlos Rafael Rodríguez" en honor a este ilustre revolucionario, intelectual y economista cubano nacido en Cienfuegos y fallecido en 1997.

En su sistema de trabajo científico docente cuenta con cuatro Centros de Estudios aprobados: Energía y Medio Ambiente, Óleo hidráulica y Neumática, Didáctica y Dirección de la Educación Superior, Transferencia Tecnológica Agropecuaria.

La Universidad cuenta con 5 facultades que atienden 10 carreras universitarias y la preparación de estudiantes extranjeros en idioma español.

Misión

La Universidad de Cienfuegos "Carlos Rafael Rodríguez" forma profesionales integrales comprometidos con la ideología de la Revolución Cubana. Participa protagónicamente en la transformación y desarrollo de la Provincia y del País a través de la introducción y generalización de los resultados de la Ciencia y la Técnica, de la Extensión Universitaria y de la Superación y Desarrollo de los Profesionales y Dirigentes.

Visión

La Universidad de Cienfuegos "Carlos Rafael Rodríguez" es una organización:

- Líder en la contribución al desarrollo económico social de la provincia.
- Está en la avanzada de los Centros de Educación Superior del país.
- Se destaca por su compromiso revolucionario.
- Cuenta con un estado físico-ambiental universitario.
- Su Claustro se distingue por su alto nivel científico económico.
- Sus sistemas de gestión (en lo económico, en los recursos humanos) permiten su desarrollo.
- Posee instituciones científicas de punta, con liderazgo nacional y reconocimiento internacional en el área de Energía y con liderazgo nacional también en las áreas de Ciencias de la Educación y Oleohidráulica y Neumática. Imparte Doctorados a nivel nacional e internacional en las áreas de Mecánica y Pedagogía.
- Las Maestrías propias del Centro son de excelencia.
- La Superación Profesional tiene un alto nivel de efectividad.
- Sus instituciones culturales y deportivas la distinguen en el área extensionista.

- Los profesionales que forma se caracterizan por su integralidad, incondicionalidad, compromiso revolucionario, creatividad y competitividad.
- La informatización da respuesta de manera ágil y actualizada a las necesidades demandadas por el Pregrado, el Postgrado y la Ciencia y Técnica, propiciando una formación cultural integral.
- Mantiene un alto nivel de relaciones interinstitucionales en el extranjero con países del 1er. Mundo, en la búsqueda de financiamiento a la actividad científica, académica y como fuente de financiamiento.
- La Universidad de Cienfuegos es centro de avanzada en la relación con las empresas.
- El clima laboral propicia de desarrollo de la organización. Participa activamente en las Organizaciones Institucionales Universitarias.

La Universidad como institución tiene compra-venta con otras empresas, las cuales se muestran en la siguiente tabla 2.1:

Acenox	Copextel	Egame	Pintura Vitral
Acopio	Cimex	Enpa	Refinería Petróleo
Comercializadora de Escambray	Cubalse	Frutas Selectas	

Tabla 2.1 UCF Empresas de Compra-Venta. [Fuente de la Elaboración Propia].

También, tiene servicios de:

- Empresa Gráfica
- Geocuba
- Empresa de Telecomunicación

La universidad cuenta con una plantilla de 948 trabajadores, los cuales se encuentran distribuidos en las diferentes facultades.

La cantidad de trabajadores por categorías ocupacionales están referidos en la siguiente tabla:

Categorías	Dirigente	Técnico	Administrativo	Servicios	Obreros
Cantidad	126	606	8	122	86
Total	948				

Tabla 2.2 Representación de los Trabajadores de la Organización por Categorías Ocupacionales. Año 2007. [Fuente de la Elaboración Propia].

La representación de los porcentajes por categorías ocupacionales se muestra en la Figura 2.1:

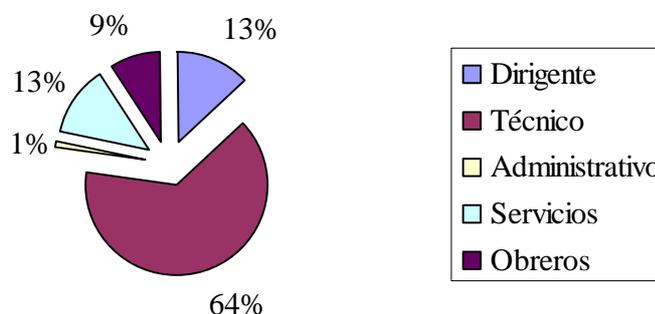


Figura 2.1 Representación de los Porcentajes de Trabajadores por Categoría Ocupacional. [Fuente de la Elaboración Propia].

En este gráfico se incluyen todos los trabajadores de las diferentes áreas de la universidad, como: el docente, facultades, rectorado, hotelito, comedor, cafetería y la beca.

La Universidad de Cienfuegos, tiene un total de 440 profesores que desempeñan sus funciones en el proceso básico de la institución (Proceso Docente Educativo), la cantidad de trabajadores por categoría científica y docente se muestran en la siguiente tabla.

Profesores	Total
Doctores	78
Masters	145
Profesores Titulares	40
Profesores Auxiliares	69
Asistentes	152
Instructores	116
Instructores Recién-graduados	63

Tabla 2.3 Total de Profesores de la Universidad de Cienfuegos. [Fuente de elaboración propia]

2.2. Análisis del Proceso de la Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Las características, así como las fases fundamentales del Proceso de la Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad de Cienfuegos, se muestran en el anexo 6, en el cual puede observarse el diagrama SIPOC. Este proceso se lleva a cabo por un especialista en Recursos Humanos que atiende en la temática de todas las áreas y facultades por las cuales compuesta la universidad.

Se conoció el estado del proceso de la Prevención de Riesgos Laborales de la institución para lo cual se utilizan técnicas de recopilación de información, revisión de documentos, entrevista al Director de recursos humanos, así como una Lista de Chequeo, la cual se muestra en el anexo 7.

La aplicación de esta lista permitió conocer los siguientes aspectos:

- Están identificados un conjunto de Factores de Riesgos Laborales relacionados con aspectos físicos, tales como: caídas a distinto nivel, quemaduras, riesgos eléctricos, incendio, pero solo en las áreas de prestación de servicio, dígase: cocina-comedor, cafetería, hotelito, área de mantenimiento y transporte, no identificándose factores de riesgos laborales relacionados con el colectivo docente, fundamentalmente los relacionados con la sobrecarga mental, organización del trabajo, incidencia de factores organizacionales, traducidos estos en los factores de riesgos psicosociales que en estos puestos de trabajo se evidencian, siendo además estos, los puestos de trabajo que conforman el proceso docente educativo y que tributan a la misión por la cual existe la Universidad de Cienfuegos.
- Las técnicas utilizadas para evaluar los factores de riesgos laborales identificados adolecen objetividad en la estimación de la probabilidad y de las consecuencias.
- Existe un plan de actividades preventivas en función de la identificación y evaluación de los riesgos laborales mencionados anteriormente.

2.3. Análisis de la Fluctuación laboral en la Universidad de Cienfuegos.

Como resultado de la situación anterior se decide realizar un estudio de fluctuación de la fuerza de trabajo, elemento que según la bibliografía analizada en el presente trabajo, puede indicar la presencia de aspectos nocivos para la salud en el ámbito de lo laboral, y fuente de información para comenzar estudios de riesgos psicosociales, para luego realizar un análisis de la satisfacción laboral que permita identificar que variables pueden ser fuentes de factores de riesgos laborales y realizar un estudio exhaustivo relacionado con esta cuestión.

La fluctuación de la fuerza de trabajo se calcula a partir de la fórmula que establece Díaz, Urbay [2000], la cual se presenta a continuación:

$$Tasa\ de\ Fluctuación = \frac{Total\ de\ Bajas\ por\ Fluctuación}{Cantidad\ de\ Trabajadores\ según\ Nomina\ en\ Periodo\ de\ Análisis} \times 100$$

(con contrato indeterminado)

Este análisis se realiza teniendo en cuenta los últimos cinco años, es decir, el período comprendido entre el año 2003 y el año 2007.

El total de bajas por fluctuación en este período (2003-2007) se representa en la siguiente tabla según la categoría docente, téngase en cuenta que las bajas son las relacionadas con los puestos de trabajo que realizan sus funciones en el proceso docente educativo.

Fuerza de Trabajo Calificada	Bajas en el año				
	2003	2004	2005	2006	2007
Profesor Titular	1	-	-	-	-
Profesor Auxiliar	1	1	1	2	-
Asistente	6	5	5	6	8
Instructor	1	10	10	15	14
Doctor en Ciencias	-	-	-	-	-
Total	9	16	16	23	22

Tabla 2.4 Comportamiento de la Fluctuación en el período 2003-2007 de la Universidad de Cienfuegos. [Fuente de la Elaboración Propia].

La tabla 2.4 muestra que la categoría que más fluctúa es la de Instructor, siendo de 50 bajas en el período objeto de estudio, seguido por el asistente (30 bajas en dicho período), no comportándose así con las categorías de auxiliar y titular, donde la fluctuación es relativamente baja.

En el anexo 8 pueden verse las Causas de Fluctuación teniendo en cuenta el periodo de análisis que se tiene en cuenta en la presente investigación. Se ve que la causa que más afecta la fluctuación es el acercamiento de la vivienda, derivándose de esta causa, el problema de la transportación y el estrés en los trabajadores, consecuencia de este elemento.

También pueden verse en la figura 2.2 el comportamiento de las tasas de fluctuación por año en el periodo 2003-2007 en la Universidad de Cienfuegos, el cual tiene una tendencia al crecimiento con respecto al año de 2003.

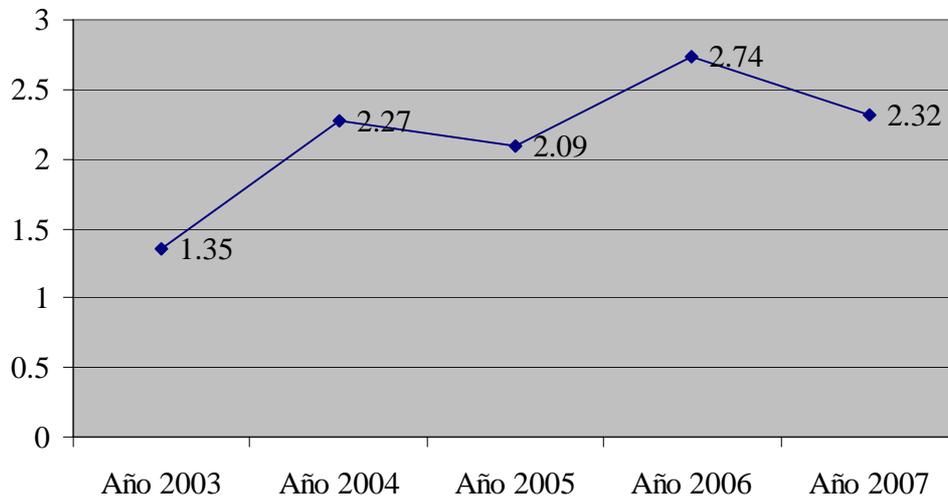


Figura 2.2 Representación de Tasas de Fluctuación por año en el período 2003-2007 de la Universidad de Cienfuegos [Fuente de Elaboración Propia].

Los pasos dados para el cálculo de las tasas por año, así como el cálculo de la tasa para el periodo analizado en la presente investigación aparecen a continuación.

La plantilla aprobada durante este período se muestra en la tabla 2.5, mostrándose a continuación.

Año	Plantilla Aprobada
2003	667
2004	706
2005	767
2006	839
2007	948
Total	3927
Promedio	785,40

Tabla 2.5 Plantilla Aprobada durante el periodo 2003-2007 de la Universidad de Cienfuegos. [Fuente de Elaboración Propia].

Teniendo en cuenta la cantidad de bajas por año y la plantilla de trabajadores por año se calcula la tasa de fluctuación y la tasa de fluctuación para el periodo 2003-2007 teniendo en cuenta la formula expuesta al inicio de este epígrafe es:

$$\text{Tasa de Fluctuación} = \left(\frac{86}{785,40} \right) \cdot 100$$

$$\text{Tasa de Fluctuación} = 10,95 \sim 11\%$$

Esta representa que por cada 100 trabajadores, 11 trabajadores causan bajas fundamentalmente por mejora salarial, cercanía a la vivienda y otras causas.

A criterio de la Dirección de la Universidad y de la Dirección de Recursos Humanos de la institución se hace necesario un estudio exhaustivo de identificación de factores de riesgos laborales en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales debido a que es la más representativa de la institución por las características que se explicarán más adelante, a la vez que ha sido una de las facultades en las cuales han solicitado bajas los trabajadores en el año 2007, por tanto esta facultad será objeto de estudio en la presente investigación.

Caracterización de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (FCEE).

La Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales es una de las facultades más representativas en la Universidad de Cienfuegos, pues está compuesta por tres Departamentos- Carreras, que forman profesionales en el área de las ciencias empresariales en pregrado con tres modalidades de estudio:

- Curso Regular Diurno.
- Curso para trabajadores
- Sedes Universitarias Municipales representadas en todo el territorio de la provincia de Cienfuegos.

Además de impartir postgrados, diplomados y maestrías en la misma área a los profesionales del territorio de Cienfuegos. De igual forma se desarrollan líneas investigativas que responden a tesis de doctorados, de maestrías, sustentados en tesis de grado y proyectos de cursos desarrollados por estudiantes de todas las modalidades expresadas anteriormente.

La misión de la FCEE:

Forma y supera profesionales integrales y directivos, desarrolla la actividad científica en el campo de las Ciencias Económicas y Empresariales, enmarcados en los principios de nuestra sociedad para contribuir al desarrollo del territorio y del país.

La visión de la FCEE:

- Somos una Facultad líder en las Ciencias Económicas y Empresariales en el territorio.
- Se destaca por su compromiso revolucionario.
- Los profesionales que forma se caracterizan por su integridad, incondicionalidad, compromiso revolucionario, creatividad y competitividad.
- Alto nivel científico pedagógico del claustro.
- Cuenta con los recursos humanos necesarios.
- Una infraestructura adecuada.
- Se cuenta con un Centro de Estudio de Gestión Empresarial.
- Se desarrolla la ciencia y la investigación con rigor, de manera estable y competitiva.
- Se logra un adecuado balance entre la superación de postgrado y la formación académica, modalidad con un alto nivel de excelencia.
- La superación profesional tiene un alto nivel de efectividad.
- Se alcanza un alto nivel de relaciones interinstitucionales en el extranjero.
- Somos una Facultad de referencia en la vinculación Universidad-Empresa.

Del total de los profesores de la universidad, la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales tiene por cada Departamento:

Profesores	Departamentos			Total
	Contabilidad	Economía	Ingeniería Industrial	
Doctores	0	2	4	6
Masters	6	7	5	18
Profesores Titulares	1	3	3	7
Profesores Auxiliares	4	8	3	15
Asistentes	4	6	4	14
Instructores	4	4	3	11
Instructores Recién-graduados	1	3	4	8
Total	20	33	26	79

Tabla 2.6 Cantidad de profesores de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.
[Fuente de Elaboración Propia]

La matrícula de estudiantes comprendida entre las dos modalidades de estudio (Curso para trabajadores y Curso Regular Diurno) asciende a 1073 estudiantes matriculado en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales comprendidos en las tres carreras que conforman la facultad, la tabla 2.7 muestra la cantidad de estudiantes por carrera.

Carrera	CRD	CPT
Ingeniería Industrial	180	196
Economía	157	147
Contabilidad	144	249
TOTAL	481	592

Tabla 2.7 La Matrícula Total FCEE de la UCF de los estudiantes CRD y CPT. [Fuente del Rectorado Docente].

La relación de estudiante por profesor de cada departamento de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales se muestra a continuación.

Ingeniería Industrial:

Matrícula de estudiantes: 180

Relación: 10 estudiantes por profesor.

Economía:

Matrícula de estudiantes: 157

Relación: 8 estudiantes por profesor.

Contabilidad:

Matrícula de estudiantes: 144

Relación: 7 estudiantes por profesor.

Pueden verse que el departamento de Ingeniería Industrial esta por encima de los otros departamentos con diez estudiantes por cada profesor, sobresaliéndose del valor que establece la Dirección de Formación del Profesional el Ministerio de Educación Superior (6 estudiantes por profesor).

2.3.1. Análisis de la Satisfacción Laboral en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Cienfuegos.

Para realizar el análisis de la Satisfacción Laboral se aplica a los trabajadores de cada uno de los departamentos de la facultad objeto de estudio, la encuesta tomada de Melia y Peiro (1998), la cual se muestra en el anexo 9, con el objetivo de conocer el departamento con mayor insatisfacción.

Se decide encuestar al 100 % de los trabajadores de la facultad, luego de aplicadas, las mismas son procesadas en el paquete de programa SPSS. Versión 15.0. Los resultados obtenidos se muestran en el Anexo No.10, denotándose en las mismas que todos los valores de insatisfacción sobrepasan el 50 %, destacándose:

- El 87,3 % de los trabajadores se encuentran insatisfechos con la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.
- El 84.80 % plantea sentirse insatisfecho con la forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.
- El 83.5 % se siente insatisfecho con el salario que recibe.
- El 77.20 % plantea sentirse insatisfecho con el entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.
- El 73.4 % plantea que el grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales

Los resultados obtenidos de las variables que resultaron insatisfactorias, por cada uno de los departamentos así como de la facultad de manera general, puede verse en el Anexo No.11. A continuación se muestran de forma gráfica los resultados obtenidos a nivel de facultad y en el Anexo No.12 se encuentra el resto de las áreas que conforman la misma.

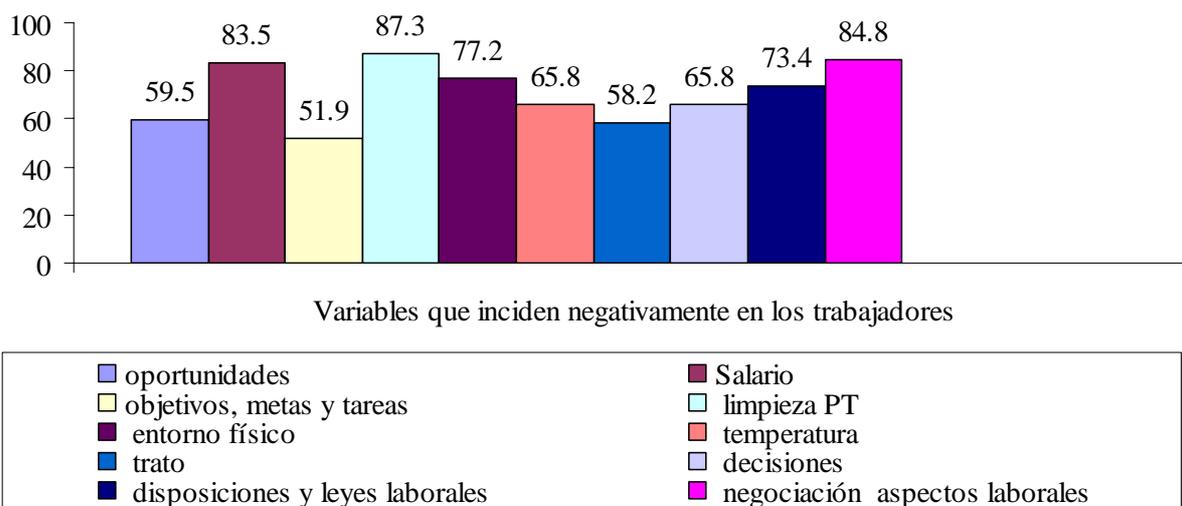


Gráfico 2.1: Resultados a nivel de facultad de la encuesta aplicada. [Fuente de la elaboración propia].

Según criterios de la dirección de la Universidad de Cienfuegos, las bajas solicitadas por los profesores y los resultados obtenidos en el estudio de satisfacción laboral, se hace evidente la necesidad de realizar el estudio de Factores de Riesgos Psicosociales en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales para lo cual a continuación se expone un procedimiento.

2.4. Procedimiento para realizar el Estudio de Riesgos Psicosociales en la Universidad de Cienfuegos.

Tras el análisis de satisfacción laboral expuesto anteriormente, se hace evidente que existen un conjunto de factores organizacionales y relacionados con el puesto de trabajo que están provocando insatisfacción laboral en el colectivo docente, técnico y administrativo, lo cual demuestra la necesidad de realizar una identificación y evaluación de Factores de Riesgos Psicosociales, pues las variables insatisfactorias identificadas son fuente de aparición de los mismos. Para realizar el estudio relacionado con esta temática se toma como referencia el procedimiento diseñado por Ruiz, Karina [2006], tenido en cuenta en el análisis bibliográfico de la presente investigación con la cual concuerda la autora del presente trabajo.

2.4.2. Análisis de Factores de Riesgos Psicosociales a nivel Empresarial.

Para desarrollar este paso se propone utilizar el criterio dado por Lahera, Matilde [2000], esta autora propone un instrumento de evaluación que sirve para llevar a cabo un primer acercamiento al estado general de la empresa desde el punto de vista psicosocial (Ver anexo No.13). Aquellas áreas donde surjan deficiencias serán el punto de arranque para evaluaciones de riesgo más específicas.

De entre todas aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral, con este cuestionario de evaluación de factores psicosociales se pretende estudiar cuatro variables relacionadas con el entorno laboral y que afectan a la salud del trabajador y al desarrollo de la tarea a realizar.

Estas variables son:

- Participación, Implicación, Responsabilidad.
- Formación, Información, Comunicación.
- Gestión de tiempo.
- Cohesión de grupo.

Este método de evaluación tiene como objetivo fundamental obtener información, respecto a las cuatro variables anteriores, que permita detectar situaciones en la organización desfavorables o muy insatisfactorias, que pueden ser fuente de riesgo para la salud de los trabajadores desde el punto de vista psicosocial.

Con el análisis de los resultados obtenidos se adquiere una visión general de la empresa respecto a los factores de riesgo psicosocial. Se pretende que esto sea el punto de partida para una evaluación específica más concreta en aquellas áreas en las que aparezcan aspectos deficitarios.

Además de los cuatros factores mencionados anteriormente, se han incluido tres preguntas con el objetivo de reconocer la vulnerabilidad de la empresa a la existencia de hostigamiento psicológico en el trabajo.

La metodología a utilizar se basa en la aplicación de una serie de cuestionarios en la empresa:

- Al gerente o responsable de Recursos Humanos de la empresa.
- A un especialista de prevención.
- A una muestra representativa de la plantilla (se recomienda una muestra en torno al 20-30% del total).

Los resultados obtenidos en cada cuestionario se trasladan a una hoja de valoración y de categorización que permite diagnosticar en un continuo (de óptima adecuación a máxima inadecuación) el estado de la organización.

Es importante aclarar que el tratamiento de los datos obtenidos en las distintas encuestas debe garantizar en todo momento el anonimato del emisor.

El cuestionario lo componen 30 preguntas, con varias alternativas de respuesta y una opción de respuesta cualitativa (observaciones) que posibilita una aclaración de la respuesta aportada, también este cuestionario de evaluación nace con el objetivo de obtener una primera aproximación al estado general de la organización respecto a los factores de riesgo de tipo psicosocial.

Pudieran plantearse como objetivos específicos en esta fase los siguientes:

1. Evaluación inicial del estado general de la empresa en relación al riesgo psicosocial.
2. Identificar situaciones de riesgo en estas cuatro áreas:
 - Participación, Implicación, Responsabilidad.
 - Formación, Información, Comunicación.
 - Gestión del tiempo.
 - Cohesión de grupo.
3. Aportar una serie de primeras medidas preventivas, supeditadas a una evaluación posterior más exhaustiva.

Se han agrupado los distintos factores a evaluar en cuatro variables las cuales se explican a continuación:

1. Participación, Implicación, Responsabilidad.

Especifica el grado de libertad e independencia que tiene el trabajador para controlar y organizar su propio trabajo y para determinar los métodos a utilizar, teniendo en cuenta siempre los principios preventivos. Define el grado de autonomía del trabajador para tomar decisiones. Se entiende que un trabajo saludable debe ofrecer a las personas la posibilidad de tomar decisiones.

En la dimensión Participación, Implicación, Responsabilidad se han integrado estos factores:

- Autonomía.
- Trabajo de equipo.
- Iniciativa.
- Control sobre la tarea.
- Control sobre el trabajador.

- Rotación.
- Supervisión.
- Enriquecimiento de tareas.

Las preguntas del cuestionario que se refieren a esta variable son:

1, 2, 9, 13, 18, 19, 20 y 25.

2. Formación, Información, Comunicación.

Se refiere al grado de interés personal que la organización demuestra por los trabajadores, facilitando el flujo de informaciones necesarias para el correcto desarrollo de las tareas. Las funciones y/o atribuciones de cada persona, dentro de la organización, tienen que estar bien definidas para garantizar la adaptación óptima entre los puestos de trabajo y las personas que los ocupan.

En el área de Formación, Información, Comunicación se han incorporado los siguientes aspectos:

- Flujos de comunicación.
- Acogida.
- Adecuación persona-trabajo.
- Reconocimiento.
- Adiestramiento.
- Descripción de puesto de trabajo.
- Aislamiento.

Las preguntas del cuestionario que se refieren a esta variable son:

4, 5, 11, 16, 17, 24 y 26.

3. Gestión del Tiempo.

Establece el nivel de autonomía concedida al trabajador para determinar la cadencia y ritmo de su trabajo, la distribución de las pausas y la elección de las vacaciones de acuerdo a sus necesidades personales.

En la dimensión Gestión del tiempo se han integrado estos factores:

- Ritmo de trabajo.
- Apremio de trabajo.
- Carga de trabajo.
- Autonomía temporal.
- Fatiga.

Las preguntas del cuestionario que se refieren a estas variables son:

3, 8, 10, 14, 15 y 22.

4. Cohesión de Grupo.

Se define cohesión como el patrón de estructura del grupo, de las relaciones que emergen entre los miembros del grupo. Este concepto incluye aspectos como solidaridad, atracción, ética, clima o sentido de comunidad.

La influencia de la cohesión en el grupo se manifiesta en una mayor o menor participación de sus miembros y en la conformidad hacia la mayoría.

La variable Cohesión de grupo contiene los siguientes aspectos:

- Clima social.
- Manejo de conflictos.
- Cooperación.
- Ambiente de trabajo.

Las preguntas del cuestionario que se refieren a esta variable son:

6, 7, 12, 21, 23 y 27.

Hostigamiento Psicológico (Mobbing).

El hostigamiento psicológico en el trabajo hace referencia a aquellas situaciones en las que una persona o grupo de personas ejerce un conjunto de comportamientos caracterizados por una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y durante un tiempo prolongado, sobre otra persona en el lugar de trabajo.

El efecto que se pretende alcanzar es el de intimidar, apocar, reducir y consumir emocionalmente e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización.

Las preguntas del cuestionario que se refieren a esta variable son:

28, 29 y 30.

En el supuesto de obtener un punto en alguna de estas tres preguntas se debe profundizar con un cuestionario específico sobre identificación de hostigamiento psicológico en el trabajo con el fin de descartar la posibilidad de que se esté dando esta situación, por sus nefastas consecuencias.

En el anexo 13 mencionado con anterioridad, se muestra el cuestionario para el análisis de la situación de riesgo psicosocial que será aplicado en la institución objeto de estudio en la presente investigación.

2.4.2. Evaluación del estado de los Factores de Riesgos Psicosociales.

Para obtener el estado actual en que se encuentra la Organización y a la vez hacer una valoración a través de la puntuación de cada variable se utiliza el anexo 14. Una vez conocida la puntuación final ya sea en puntos o en porcentajes se utiliza el anexo 15, donde aparece un diagnostico que

expone en que medida se encuentra la empresa y lo que se debe hacer para resolver los problemas detectados en el estudio y las recomendaciones generales a tener en cuenta en el estudio.

Conclusiones Parciales

- 1.** Se realiza un estudio de fluctuación, de satisfacción laboral y del Proceso de Gestión de la Seguridad y Salud Laboral de la Universidad de Cienfuegos que permiten demostrar la necesidad de realizar un estudio de Factores de Riesgos psicosociales teniendo como objeto de estudio la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.
- 2.** Se decide aplicar el procedimiento diseñado por Ruiz, Karina [2006] que permite diagnosticar el estado de Riesgos Psicosociales en una organización.

Capítulo #3. Estudio de Factores de Riesgos Psicosociales y de Estresores en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Cienfuegos.

En el presente capítulo se aplica el procedimiento para estudiar los factores de Riesgos Psicosociales en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales en todas las áreas que conforma la misma a su vez se aplica un cuestionario que permite identificar los estresores del trabajo que están incidiendo en el departamento escogido por la dirección de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

3.1. Estudio de Factores de Riesgos psicosociales en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

Para realizar el estudio de factores de Riesgos Psicosociales se tuvo en cuenta los pasos del procedimiento expuesto en el epígrafe 2.4 del Capítulo No.2 del presente trabajo investigativo. A continuación se exponen los pasos realizados, así como los resultados obtenidos con la aplicación de los mismos.

3.1.1. Análisis de Factores de Riesgos Psicosociales a nivel Empresarial.

Para darle cumplimiento a lo establecido en esta fase se aplica la encuesta dada por Lahera, Matilde [2000] la cual fue referenciada en el Capítulo No.2, los objetivos a cumplir son los siguientes:

Objetivo general: Evaluación del estado general de la facultad en relación a los factores de riesgo psicosocial. Se realiza en toda la facultad, puesto que el análisis preliminar de satisfacción laboral realizado en el capítulo anterior de la presente investigación detectó altos niveles de insatisfacción en las cuatro áreas que componen la facultad.

Objetivos específicos:

1. Identificar situaciones de riesgo en cuatro variables establecidas en la encuesta de identificación de factores psicosociales:
 - a. Participación, Implicación, Responsabilidad.
 - b. Formación, Información, Comunicación.
 - c. Gestión del tiempo.
 - d. Cohesión de grupo.
2. Aportar una serie de primeras medidas preventivas, supeditadas a una evaluación posterior más exhaustiva teniendo en cuenta criterios de especialistas de las ciencias sociales y médicas.

Se tuvo en cuenta para la aplicación de la encuesta el número de trabajadores de cada área que conforma la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, donde la cantidad de trabajadores aparecen en la siguiente tabla, incluyendo todas la categorías ocupacionales; la determinación del número de trabajadores que fueron objeto de la aplicación de la encuesta es obtenido al aplicar el 30% de la cantidad total de estos, este porcentaje es tomado del criterio de la autora mencionada anteriormente.

Área de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	Cantidad total de Trabajadores	Cantidad de Trabajadores a Encuestar
Contabilidad	20	6
Decanato	13	6
Economía	26	5
Ingeniería Industrial	20	7
Total	79	24

Tabla 3.1 Cantidad de Trabajadores a Encuestar. Fuente de la Elaboración Propia.

Para el procesamiento de la encuesta (ver anexo 16) se considera a la moda como indicador a tener en cuenta para aplicar el paso de evaluación propuesto en el método, el cual consta de otorgar a cada variable un número de puntos en función de la respuesta dada por los trabajadores encuestados(modas), luego de ello se procede a realizar una suma algebraica en cada variable establecida en el modelo propuesto por la bibliografía escogida, seguidamente se conoce el estado de cada de una de ellas, lo que permite identificar que variables constituyen factores de riesgos en estado inadecuado y muy inadecuado en cada área que compone la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. El resultado de estos pasos puede verse en el anexo No. 17

En la tabla que aparece a continuación se exponen las variables que resultaron evaluadas en mal estado en cada área.

Área de la Facultad de Ciencias Económicas	VARIABLES EVALUADA	Evaluación del Estado
Decanato	Participación, Implicación, Responsabilidad	Muy Inadecuado
	Formación, Información, Comunicación	Muy Inadecuado
	Gestión del Tiempo	Inadecuado

Contabilidad	Participación, Implicación, Responsabilidad	Muy Inadecuado
	Formación, Información, Comunicación	Muy Inadecuado
	Gestión del Tiempo	Inadecuado
Ingeniería Industrial	Participación, Implicación, Responsabilidad	Muy Inadecuado
	Gestión del Tiempo	Inadecuado
Economía	Participación, Implicación, Responsabilidad	Inadecuado
	Formación, Información, Comunicación	Inadecuado
	Gestión del Tiempo	Inadecuado

Tabla 3.2 Variables de Mal Estado de la Encuesta de Riesgos Psicosociales aplicado en la FCEE de la UCF. Fuente de Elaboración Propia.

El anexo No. 18 muestra las preguntas que se calificaron con valores negativos lo cual conlleva a evaluar las variables mencionadas anteriormente en estado inadecuado y muy inadecuado.

En la tabla siguiente se exponen las medidas que deben tenerse en cuenta por la dirección de la facultad, estas conforman una propuesta del modelo tomado como referencia en la presente investigación, las cuales se muestran a continuación en la siguiente tabla.

Variables en Mal Estado	Recomendaciones a Seguir
Participación, Implicación, Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar la participación de los trabajadores en las distintas áreas que integran el trabajo, desde la propia organización, distribución y planificación de las tareas a realizar, hasta aspectos como pueden ser la distribución del espacio o del mobiliario, por ejemplo. • Definir, comunicar y clarificar el nivel de participación que se otorga a los distintos componentes de la organización; cuando éste se limita a la emisión de opiniones y/o cuando se dispone también de capacidad decisoria. • Analizar si los medios actuales con los que cuenta su organización para canalizar la participación de los distintos agentes son adecuados, ágiles y eficaces. Analizar qué aspectos pueden mejorarse. Y, si fuese preciso, crear nuevos canales de participación. • Adecuar los distintos niveles de participación (buzones, paneles, reuniones, escritos, trato directo...) al objeto y al contenido de los aspectos sobre los que se regula la participación. Si no existen tales medios, considere la posibilidad de crearlos, teniendo en cuenta que el mero hecho de crearlos no va a suponer un aumento efectivo de la participación, si no lleva aparejado un procedimiento ágil de atención y contestación. • Evitar una supervisión excesiva por parte de los sistemas de control (de trabajo, tiempo, horarios...). Eliminar los sistemas de control inoperante que generan una ausencia total de control. • Flexibilizar progresivamente aquellos estilos de mando que puedan parecer autoritarios, promoviendo la delegación en los trabajadores y la responsabilidad

	<p>individual. Ello supondrá fomentar la implicación de los distintos agentes de la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sensibilizar a todas las personas acerca del significado y la importancia de las tareas que realizan. • Proporcionar al trabajador, en la medida de lo posible, un mayor control sobre su tarea (capacidad de decisión sobre ritmo, organización, etc.). • La supervisión adecuada debe estar orientada a ser una ayuda al trabajador de forma que potencie su crecimiento en el trabajo, desarrolle sus capacidades y no sea vivida como una intrusión y control excesivos.
Formación, Información, Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar a los trabajadores una información clara y precisa de lo que deben hacer. • Comunicar a los trabajadores sus funciones, competencias, atribuciones, los métodos que deben seguir, así como los objetivos de cantidad y calidad, el tiempo asignado, su responsabilidad y su autonomía. • Perfeccionar los medios de información a los trabajadores (más ágiles, más claros...) para evitar sesgos o distorsiones. • Establecer los planes formativos conforme a las necesidades de la organización y de los trabajadores. • Fomentar una sensibilización a la formación continuada en los trabajadores (en todos los niveles jerárquicos y no jerárquicos). • Favorecer el manejo de habilidades cognitivas, la oportunidad de nuevos aprendizajes a través del trabajo que permitan aumentar las competencias del trabajo.
Gestión del Tiempo	<ul style="list-style-type: none"> • Adecuar el volumen de trabajo a realizar al tiempo necesario para su correcta ejecución. • Evitar al trabajador sensaciones de urgencia y apremio de tiempo. • Procurar que la tarea permita al trabajador unos márgenes de tiempo que le permitan tener una cierta autonomía acerca de su tiempo. • Aportar un conocimiento claro de los objetivos a alcanzar y un sistema de auto-registro de los ya logrados en cada momento. Esto permite al trabajador establecer su ritmo de trabajo y ser capaz de introducir variaciones en el mismo. • Prestar atención a aquellos puestos en que, por razones de la tarea, exista un riesgo elevado de no disponer de autonomía temporal • Averiguar las causas por las que los tiempos asignados para la realización de las tareas son escasos e introducir los cambios oportunos para obtener un ajuste adecuado. • Establecer sistemas que permitan al trabajador conocer las cotas de rendimiento, el trabajo pendiente y el tiempo disponible para realizarlo.

Tabla 3.3 Recomendaciones para la Dirección de la FCEE. Fuente: Lahera, Matilde [2000].

3.1.2. Estudio de factores estresores y su impacto o consecuencia en la salud de los trabajadores del Departamento de Ingeniería Industrial de FCEE.

Estudios realizados a nivel mundial en países tales como, Suecia, Reino Unido, Japón, Finlandia y Estados Unidos, en los que se confirman la relación de alta tensión en el trabajo y fundamentalmente bajo control sobre este, y otros aspectos relacionados con las características del trabajo analizados en los estudios de factores de riesgos psicosociales, evidencian la relación

de estas dimensiones con enfermedades cardiovasculares y otros trastornos biológicos, tales como: lumbalgias, cervicalillas, preclampsia o ulcera del estomago, trastornos psicológicos como: ansiedad, depresión, insatisfacción laboral y social, reducción de la productividad, ausentismo laboral y pasividad en la vida extralaboral, cuestiones que son identificadas en estudios de estresores y de manifestaciones orgánicas, haciéndose evidente la necesidad de realizar un estudio específico de esta índole, que analice de manera individual el efecto de las variables psicosociales en la salud de las personas expuestas a ellas. Téngase en cuenta que los factores de riesgos psicosociales deben ser entendidos como toda condición que experimente el hombre en cuanto se relaciona con su medio circundante y con la sociedad que le rodea. Por lo tanto no se constituye un riesgo sino hasta el momento en que se convierte en algo nocivo o cuando desequilibran su relación con el trabajo o con el entorno, de lo dicho anteriormente se hace necesario un análisis individual psicosocial.

Se decide llevar a cabo un estudio de estresores y los impactos o consecuencias que han tenido estos en la salud de los trabajadores, en el departamento de Ingeniería Industrial, por decisión de la dirección de la facultad, además de que al compararlo con el resto de los departamentos que conforman la facultad objeto de estudio es el que obtuvo resultados inferiores en el curso 2006-2007 y en el primer semestre del presente curso con cierre Diciembre 2007. Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la encuesta de formación del profesional aplicadas por el Vicerrectorado Docente en el mes de Noviembre 2007 (ver anexo No. 19) que mide la satisfacción del estudiante en diversos aspectos puede observarse que en este departamento de las siete preguntas realizadas a los estudiantes en seis de ellas comparadas con el resto de los departamentos, Ingeniería Industrial esta por debajo de estos.

Otro elemento a tener en cuenta y que denota la necesidad de realizar un estudio de estresores en el departamento es el relacionado a los resultados científicos, en un informe realizado por el Vicerrectorado de Investigaciones se plantea que el Departamento de Industrial presenta resultados inferiores en lo referido al aspecto científico, con respecto al resto de los departamentos que conforman la facultad teniendo en cuenta el año 2007 (Ver tabla No. 3.4). Teniendo en cuenta estos aspectos se realiza el estudio de estresores en el departamento mencionado antes.

	Carreras			Total
	Industrial	Economía	Contabilidad	
Artículos	21	26	36	83
Monografías	1	4	5	10
Premios CITMA Provincial	1	5	10	16
Trabajos presentados en eventos.	7	17	56	80
Total	30	52	107	189

Tabla 3.4 Resumen de Ciencia y Técnica de la facultad de Ciencias Económicas y Empresariales en el año 2007. [Fuente de elaboración propia]

Para llevar a cabo esta fase, se aplica la encuesta dada por Berrocal, Carmen y Vázquez Molina [1995], que ayuda a identificar tres elementos, los cuales son: los factores estresores, las manifestaciones orgánicas (efectos en la salud) y la vulnerabilidad del encuestado, esta puede verse en el anexo No. 20, el procesamiento se realizó por el paquete de programas estadísticos SPSS V.15.0 puede verse en el anexo 21. Esta encuesta es aplicada a la totalidad de los trabajadores del Departamento de Ingeniería Industrial, para realizar un análisis comparativo se aplica la encuesta, detectándose los aspectos que se relacionan a continuación. Debe destacarse que esta encuesta analiza los factores estresores del área objeto de estudio, las manifestaciones orgánicas y la vulnerabilidad de los encuestados, en ese mismo orden se exponen los resultados del análisis seguidamente.

Como una caracterización general del departamento se observa que la mayor representación las categorías de los profesores esta dada en los asistentes (37.5%) seguida de los Instructores recién graduados (25%), recayendo sobre estas categorías la mayor cantidad de trabajo a desarrollar. Véase en la figura 3.1 como el 87.5% de los trabajadores encuestados plantean que se sienten afectados por el estrés.

Análisis de Estresores

En este análisis se estudian cuatro factores:

1. Factores relacionados con el trabajo
2. Factores relacionados con la familia
3. Factores relacionados con la finanzas
4. Factores relacionados con las relaciones sociales

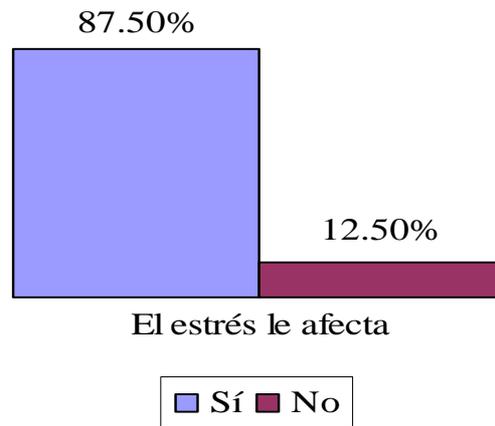


Figura 3.1 Porcentaje de trabajadores que plantean que el estrés le afecta su salud.

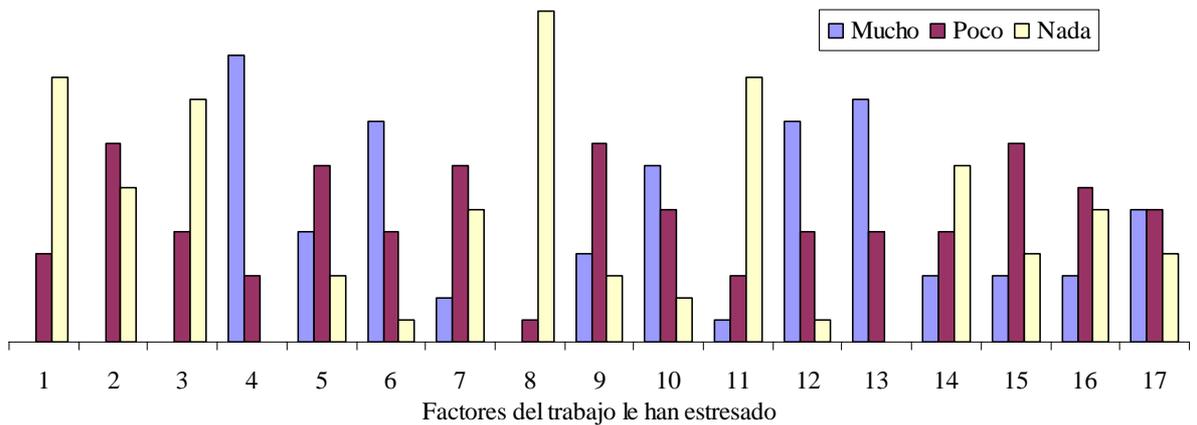


Figura 3.2 Factores del trabajo que han provocado estrés.

Leyenda:

- | | |
|----|------------------------------------|
| 1. | Conflictos con los superiores |
| 2. | Conflictos con subalternos |
| 3. | Conflictos con los compañeros |
| 4. | Carga excesiva de trabajo |
| 5. | Trabajo rutinario |
| 6. | Sobre carga de trabajo |
| 7. | Falta de claridad en las funciones |
| 8. | Trabajo riesgoso |

9.	Carga con mucha responsabilidad
10.	Poca motivación en el trabajo
11.	Poca responsabilidad de ascenso
12.	Bajo salarios
13.	Pocos incentivos
14.	Falta de comunicación con la jefatura
15.	Falta de comunicación en general
16.	Falta de organización en el trabajo
17.	Mucha improvisación

De la figura anterior se infiere en que los elementos del trabajo que mas afectan son: Carga excesiva de trabajo (81.3%), Sobre carga de trabajo (62.5%), Poca motivación en el trabajo (50%), Bajo salarios (62.5%), Pocos incentivos (68.8%), Falta de comunicación en general (56.3%), Falta de organización en el trabajo (43.8%), Mucha improvisación (37.5%), téngase en cuenta lo visto anteriormente que la mayor representación esta dada en las categoría de profesor instructor recién graduado y profesor asistente, véase además en la figura 3.3 como los trabajadores encuestados plantean que estos factores mencionados anteriormente le estresan en las categorías frecuentemente, algunas veces, siempre y en menor medida se encuentra la categoría de nunca, teniendo en cuenta que el 93.8% o sea 15 trabajadores están percibiendo que se sienten estresados por esos factores.

Puede ver en la figura 3.4 como los factores relacionados con las finanzas le afectan en igual medida para las categorías de frecuentemente y siempre (43.8% respectivamente), no siendo así para la categoría de algunas veces y nunca. Lo descrito en los párrafos anteriores constituye estresores en el departamento.

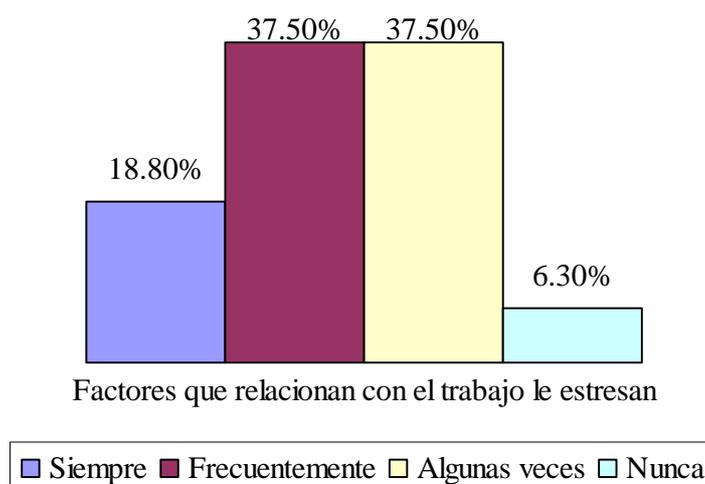


Figura 3.3 Frecuencia con que los factores del trabajo le estresan.

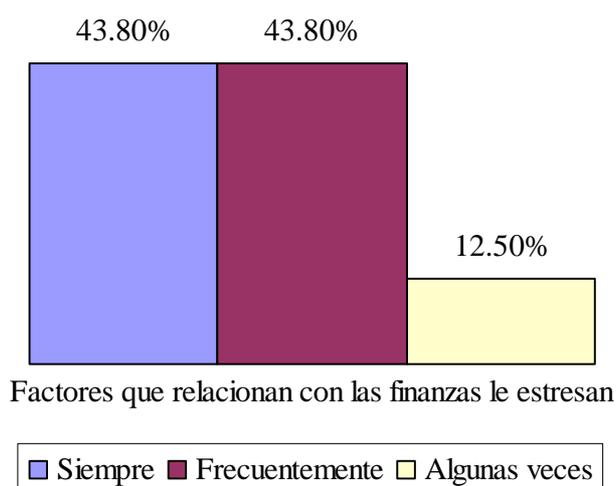


Figura 3.4 Factores relacionados con las finanzas.

Del estudio realizado con los Factores relacionados con las relaciones sociales se infiere que las relaciones sociales no inciden negativamente en el Departamento, puesto que los mayores porcentajes están referenciados en las categorías de nunca, algunas veces y rara vez, no constituyendo un estresor en este departamento, no siendo así con los factores relacionados con la familia donde teniendo en cuenta las categorías establecidas en la encuesta dadas en siempre, frecuentemente y algunas veces el 56%, o sea 9 trabajadores plantean sentirse afectados. (Ver anexo 21)

De lo visto anteriormente se concluye que los factores cuatro factores analizados tres constituyen estresores en el Departamento de Ingeniería Industrial estos son:

1. Los factores del Trabajo
2. Factores relacionados con la finanza
3. Factores relacionados con la familia

Análisis de Manifestaciones Orgánicas

En este aspecto se analiza las posibles afecciones a los sistemas:

1. Sistema Osteomuscular
2. Sistema Endocrino
3. Sistema nervioso
4. Sistema emocional
5. Sistema digestivo
6. Sistema cognoscitivo

Sistema Osteomuscular

De este análisis puede verse que las manifestaciones orgánicas de este sistema que más se acentúan en los trabajadores del departamento son: dolores en la espalda, contracción muscular general, dolores en la nuca y dolores en los ojos manifestándose en las categorías de mucho y poco. No siendo así para dolores en la cintura, dolores de piernas y brazos, dolores articulares donde se acentúa la categoría de nada, se pueden ver representaciones porcentuales en la categoría de poco y mucho pero en menor medida. Ver figura 3.5.

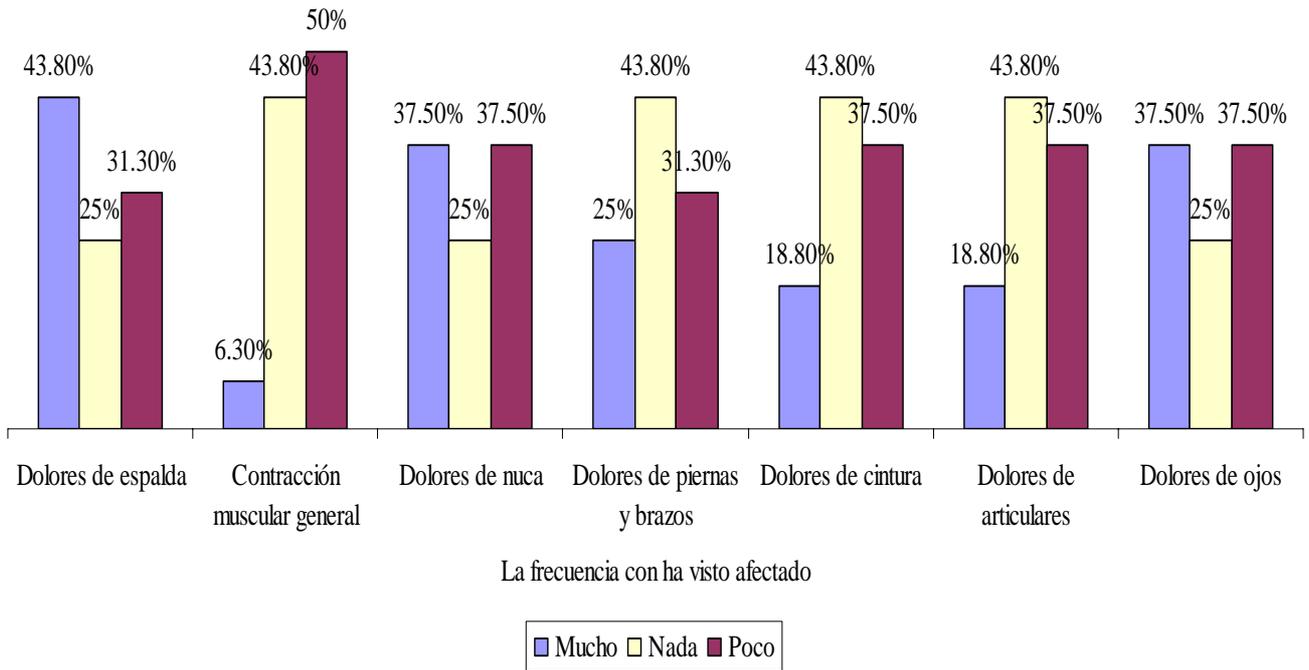


Figura 3.5 La frecuencia con que se afectado el Sistema Osteomuscular.

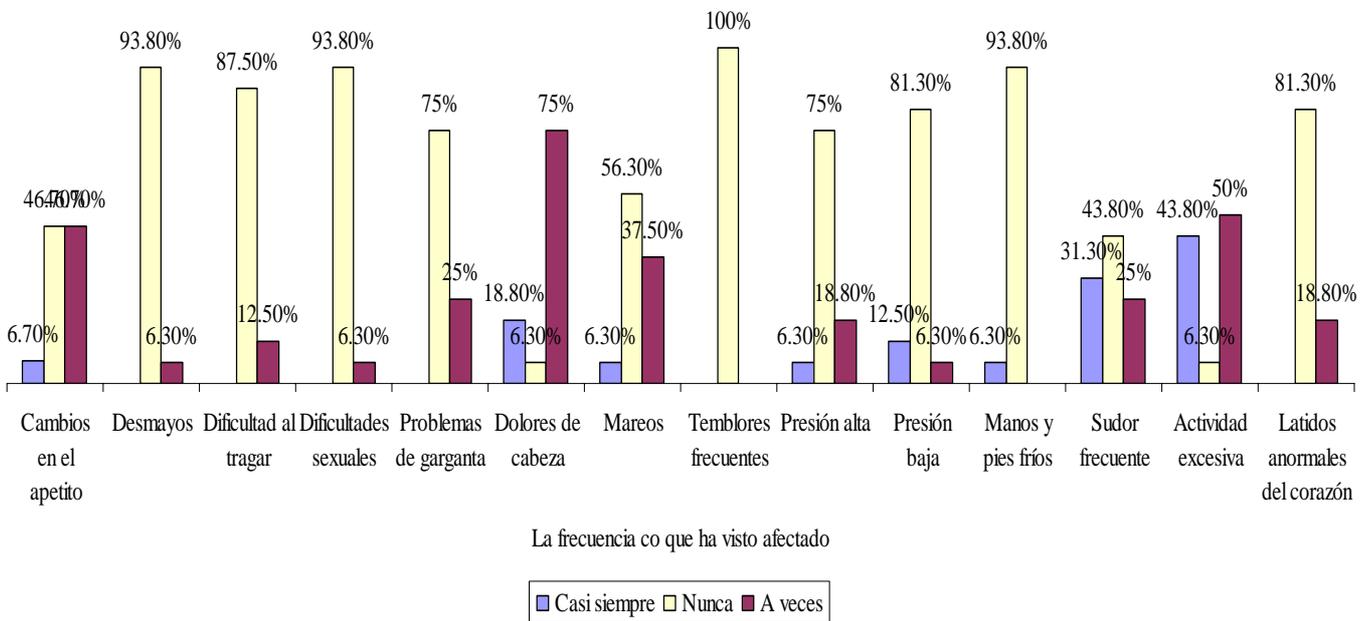


Figura 3.6 La frecuencia con que se afecta el Sistema Nervioso.

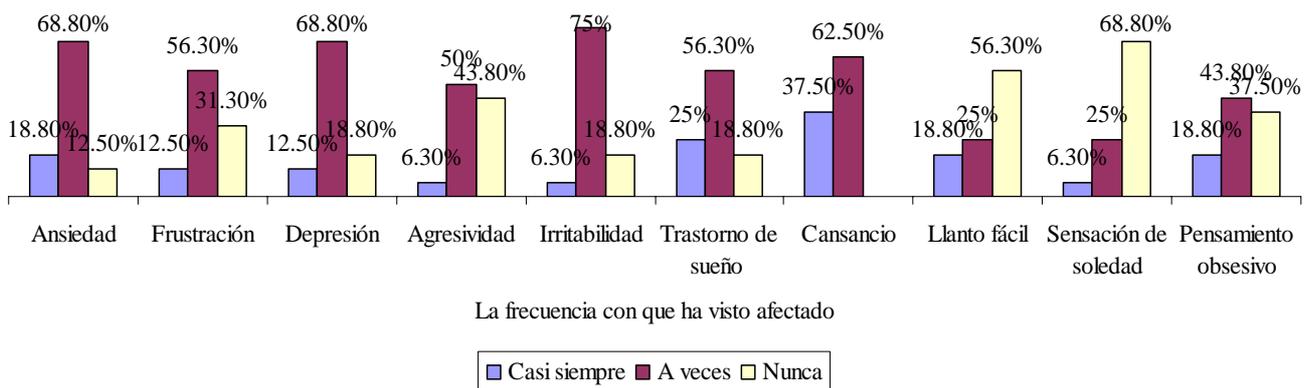


Figura 3.7 La frecuencia con que se afectado al Sistema Emocional.

Sistema Cognoscitivo

En la figura 3.7 puede verse los aspectos que desde el punto de vista psicológico han afectado a los encuestados, viéndose que en menor medida han incidido: llanto fácil y sensación de soledad. Véase en esta figura que existen altos porcentajes en otros factores psicológicos como por ejemplo Irritabilidad con un 75%, seguido de la ansiedad y depresión con un 68.8% en la categoría de a veces.

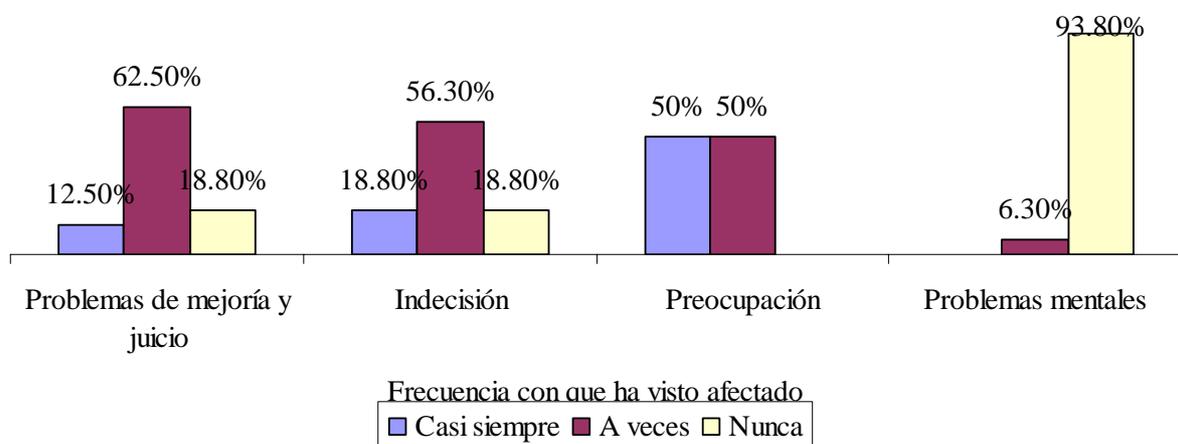


Figura 3.8 La frecuencia con que se afecta el estrés en el Sistema Cognitivo.

Relacionado con los factores mentales han incidido fundamentalmente en la categoría de casi siempre y en mayor medida la categoría de a veces los relacionados con: problemas de memoria y juicio, indecisión y preocupación. Ténganse en cuenta como punto final del análisis de

manifestaciones orgánicas que el 50% de los encuestados, plantean que las manifestaciones orgánicas que padecen se deben al nivel de estrés. Ver figura 3.9

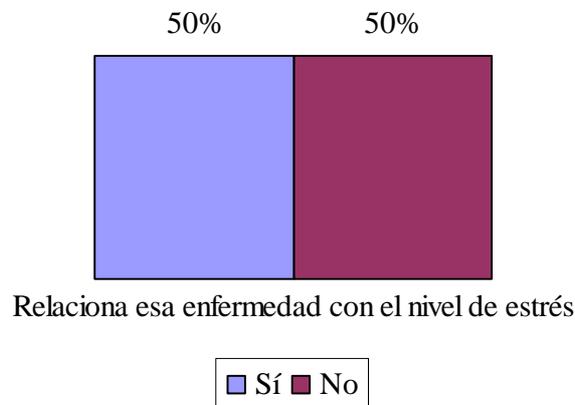


Figura 3.9 La relación con el nivel del estrés y la enfermedad.

Del análisis de las manifestaciones orgánicas en los seis sistemas mencionados, existen afecciones en cuatro, ellos son: sistema osteomuscular, sistema nervioso, sistema emocional y cognoscitivo.

Análisis de la Vulnerabilidad ante el estrés

En este aspecto se mide:

1. Frecuencia de recrearse
2. Hábitos
3. Nivel de estrés
4. Causas para el incremento del nivel de estrés
5. Capacitación para controlar el estrés
6. Capacidad para enfrentar el estrés

En la figura 3.10 puede verse que el 75% de los encuestados plantea tener un nivel de estrés moderado, y en menor medida el 12.5% plantea tener un nivel de estrés alto y bajo respectivamente. El 87.5% plantea que tienen razones para que en lo que queda de curso el nivel de estrés aumente (Ver figura 3.11), debiendo tener en cuenta que el 100% plantea que no tienen entrenamiento para manejar el estrés (ver figura 3.12), aunque la mitad o sea 50% (8 trabajadores) de los encuestados plantea que tiene capacidad moderada para afrontar el estrés y el 31.3% (5 trabajadores) plantea tener una capacidad alta, teniendo en cuenta que el 18.8% o sea 3 trabajadores tienen una capacidad baja para afrontar el estrés. Ver figura 3.13.

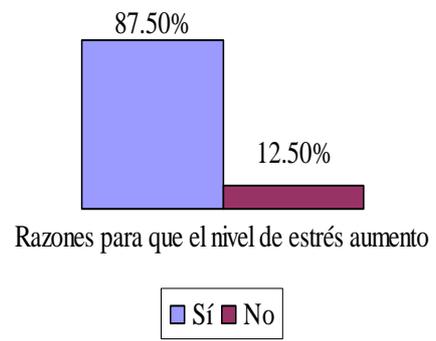
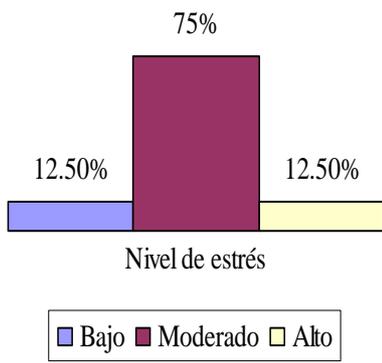


Figura 3.10 Calificación del nivel de estrés.

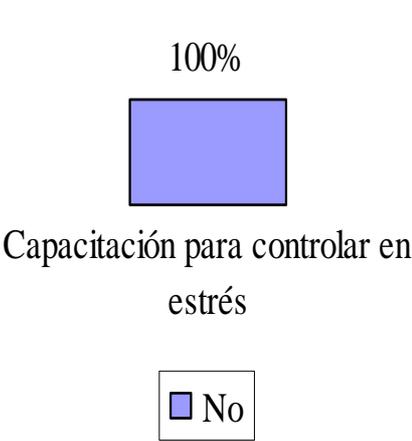


Figura 3.12 La Capacitación que recibe para controlar el estrés.

Figura 3.11 Razones que inciden en el aumento del estrés.

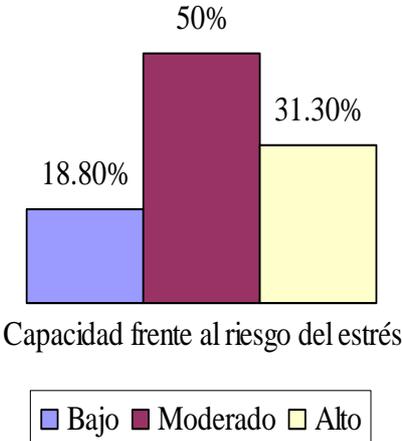


Figura 3.13 La calificación de la Capacidad frente el estrés.

En el análisis de este elemento de los seis factores a analizar, cuatro denotan la presencia de problemas relacionados con los aspectos abordados en ellos.

En el anexo 22 se muestra las especificaciones, que se solicitaban en la encuesta en algunas preguntas, se tuvo en cuenta en la elaboración de este anexo, las especificaciones por sexo.

Conclusiones Parciales

1. Se aplica en las diferentes áreas que componen la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales un instrumento de identificación y evaluación de factores de Riesgos Psicosociales tomado de la bibliografía consultada en la presente investigación, que permitió identificar que de las cuatro variables establecidas en el mismo tres están presentes en las áreas de la facultad, constituyendo factores de Riesgos Psicosociales que deben ser estudiados por especialistas de la rama psicológica, sociológica y medica, no obstante se proponen un conjunto de medidas preventivas que deben ser tenidas en cuenta por la dirección de la facultad.
2. Se realizo un estudio de identificación de estresores, manifestaciones orgánicas y de vulnerabilidad a la totalidad de profesores del departamento de Ingeniería Industrial identificándose que en estos tres aspectos mencionados anteriormente existen problemas en este departamento, concluyéndose que:
Estresores: existen problemas en tres de los cuatro factores analizados.
Manifestaciones Orgánicas: existen afecciones en la salud de los trabajadores del departamento en cuatro sistemas de los seis sistemas analizados.
Vulnerabilidad: existen problemas en cuatro elementos de los seis propuestos a analizar en la encuesta utilizada.
3. La dirección de recursos humanos de la Universidad debe establecer un cronograma que permita realizar un estudio medico y psicológico que ayude a valorar la situación del los trabajadores que laboran en el Departamento de Ingeniería Industrial desde el punto de vista de estas ciencias, ayudando a realizar estudio objetivos con estas disciplinas.

Conclusiones Generales

1. La presente investigación tiene como antecedente el trabajo desarrollado por Ruiz, Karina [2006], en el cual se plantea cotejar la metodología para el estudio de factores de riesgos psicosociales establecida por el Instituto de Seguridad e Higiene del Trabajo de España[2000], con el instrumento propuesto por Lahera, Matilde [2000], la autora del presente trabajo concuerda con el criterio establecido en el antecedente, ya que en el análisis bibliográfico realizado no se encontraron métodos e instrumentos que superaran a los mencionados anteriormente.
2. Se evidencia en la búsqueda realizada análisis de riesgos psicosociales en el sector de la educación primario, secundario y universitario en España y México mostrando los resultados de los mismos, no se evidencia estudios realizados en Cuba en estos sectores.
3. Del análisis de los efectos sobre la salud de los riesgos psicosociales analizados en la presente investigación se concluye que hay consecuencias negativas que afectan al estatus mental y al bienestar de los trabajadores relacionados con las condiciones del trabajo.
4. La autora de la presente investigación concluye que antes de comenzar un estudio de factores de riesgos psicosociales, es factible analizar la satisfacción laboral para conocer que elementos del trabajo están provocando insatisfacción en los trabajadores, estos pueden ser la fuente de aparición de factores de riesgos de esta índole y demostrar la necesidad de realizar estudios exhaustivos de la temática, priorizando las áreas más vulnerables y organizando de esta forma el trabajo de gestión de riesgos psicosociales.
5. Se realiza un estudio de fluctuación, de satisfacción laboral y del Proceso de Gestión de la Seguridad y Salud Laboral de la Universidad de Cienfuegos que permiten demostrar la necesidad de realizar un estudio de Factores de Riesgos psicosociales teniendo como objeto de estudio la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.
6. Se aplica en las diferentes áreas que componen la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales un instrumento de identificación y evaluación de factores de Riesgos Psicosociales tomado de la bibliografía consultada en la presente investigación, que permitió identificar que de las cuatro variables establecidas en el mismo tres están presentes en las áreas de la facultad, constituyendo factores de Riesgos Psicosociales que deben ser estudiados por especialistas de la rama psicológica, sociológica y médica, no obstante se

proponen un conjunto de medidas preventivas que deben ser tenidas en cuenta por la dirección de la facultad.

7. Se realizó un estudio de identificación de estresores, manifestaciones orgánicas y de vulnerabilidad a la totalidad de profesores del departamento de Ingeniería Industrial identificándose que en estos tres aspectos mencionados anteriormente existen problemas en este departamento, concluyéndose que:

Estresores: existen problemas en tres de los cuatro factores analizados.

Manifestaciones Orgánicas: existen afecciones en la salud de los trabajadores del departamento en cuatro sistemas de los seis sistemas analizados.

Vulnerabilidad: existen problemas en cuatro elementos de los seis propuestos a analizar en la encuesta utilizada.

8. La dirección de recursos humanos de la Universidad debe establecer un cronograma que permita realizar un estudio médico y psicológico que ayude a valorar la situación de los trabajadores que laboran en el Departamento de Ingeniería Industrial desde el punto de vista de estas ciencias, ayudando a realizar estudio objetivos con estas disciplinas.

Recomendaciones

1. Continuar aplicando el procedimiento de estudio de Factores de Riesgos Psicosociales en el resto de las facultades que conforman a la Universidad de Cienfuegos, con el objetivo de conocer que elementos relacionados con la organización de trabajo están afectando a los empleados de la institución.
2. Aplicar las medidas propuestas en la presente investigación, las cuales están relacionados con las variables de Riesgos Psicosociales identificadas en mal estado en las cuatro áreas que conforman la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.
3. A partir del estudio de Estresores, Manifestaciones Orgánicas y Vulnerabilidad se detectaron un conjunto de afecciones en la salud de los trabajadores del departamento Ingeniería Industrial debe establecerse un análisis medico y psicológico para determinar hasta que punto esas afecciones han sido provocadas por las características del trabajo al realizar.
4. Realizar el estudio de identificaciones de Estresores, Manifestaciones Orgánicas y Vulnerabilidad en el resto de las áreas de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

BIBLIOGRAFÍA

Aiteco, Consultores. Características de Gestión de Procesos. Tomado De: <http://www.publications/magaine/es/>, 2007.

Aragón, Julia Hernández. Clasificación de los Servicios. Tomado De: <http://www.eumed.net/libros/2007a/249/index.htm>, 2008.

Artazcoz, L. & Molinero, E. Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial Combinando Metodología Cuantitativa y Cualitativa. Arch Prev Riesgos Labor. (Barcelona). 7(4): 134-14, 2004

Benavides, F.G., et al. Descripción de los Factores de Riesgo Psicosocial en cuatro Empresas. Gac Sanit. (Barcelona) 16(3): 222-229, 2002.

Bennett, Kevin. Estudio de Riesgos Psicosociales en el Instituto Provincial de Estudios Laborales, en Ingeniero Industrial. / Kevin Bennett; Damayse Pérez Fernández, Estévez Díaz, tutores.-- Trabajo de Diploma. UCf (Cf), 2005. --68h

Castro, Isaza, JG. & Carvajalino, Meza, CA. Análisis Estático de la Demanda de Trabajo. "Cambios Estructurales de la Demanda de Trabajo en Colombia" en Observatorio de la Economía Latinoamericana. Tomado De: <http://www.eumed.net>, 2004

Colombia, Proexport. Clasificación de los Servicios. Tomado De: <http://www.proexportcolombia.com.co>, 2008.

Control de Gestión. Tomado De: <http://monografias.com>, 2007.

Cortés, María Escat. Gestión de Recursos Humanos y Estrategia. Tomado De: <http://www.gestionempresarial.info>, 2007.

De Diego Chuvieco, José. Motivación Laboral y Riesgos Psicosociales. / José de Diego Chuvieco.-- España: [s.n], 2008.-- 2p.

Diallo, Oumar. Diseño de un enfoque de Gestión basada en Procesos según los requisitos de la norma ISO 9001: 2000 en el Hotel Gran Caribe Jagua de Cienfuegos, en Ingeniero Industrial/ Oumar Diallo; Berlan Rodríguez Pérez, Ibis Nadal Fajardo, tutores.-- Trabajo de Diploma. UCF (Cf), 2006.-- 93h

Ferrer, Ana. Características de la Dirección por Procesos. Diseño de un Sistema de Indicadores de Gestión asociado a la Calidad Total. / Ana Ferrer.-- [s.l.]: [s.n.], 2008.-- 6p.

Ferrigno, José. Factores de Riesgo Laboral Psicosociales. Tomado De: <http://www.monografias.com>, 2007.

Gallego Fernández, Yolanda. Un Nuevo Método para la Evaluación del Riesgo Psicosocial: Batería MC-UB. / Yolanda Gallego Fernández, Gabriel Pérez Zambrana.-- Barcelona: MC Salud Laboral, 2006.-- 26p

Gestión Procesos. Tomado De: <http://web.jet.es/amoarrain>, 2008.

Guibert Reyes, Wilfredo. Factores Psicosociales de Riesgo de la Conducta Suicida. Tomado De: <http://www.scielo.org>, 2003.

Martínez Alcántara, Susana. Necesidad de Estudios y Legislación sobre Factores Psicosociales en el Trabajo. Tomado De: <http://www.scielo.org>, 2005.

Martínez-Losa, Paco. Los Riesgos Psicosociales en el Trabajo, más que una moda. Tomado De: <http://www.rekursoshumanos.com>, 2007.

Mira, José Joaquín, et al. La Gestión por Procesos. / José Joaquín Mira.-- Elche: Universitat de Miguel Hernández, 2004.-- 15p.

Monreal, Juan Ángel. "El Mejor Modo de Prevenir el Estrés en una Empresa es hablar con los Trabajadores". Tomado De: <http://www.noticiasdealava.com>, 2006.

Moreno Sáenz, Neus. Riesgos Psicosociales. / Nues Moreno Sáenz, Clara Llorens Serrano, Salvador Moncada Lluís.-- Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISATAS), 2007.-- 16p.

Navarro, Meliá. ¿Cómo Evaluar los Riesgos Psicosociales en la Empresa? Metodologías, Oportunidades y Tendencias pdf. Tomado De: <http://www.uv.es/seguridadlaboral>, 1997.

Nogareda, Clotilde. NTP 702: El Proceso de Evaluación de los Factores Psicosociales. CENTRO NACIONAL DE CONDICIONES DE TRABAJO. Tomado De: <http://www.mtas.es/inst/informacion/index.htm>, 2003, 2007.

OIT, Organización Internacional del Trabajo. Gestión de Calidad en la Formación: Un Enfoque de Procesos. Tomado De: <http://www.cinterfor.org.uy>, 2007.

Oncins De Frutos, Margarita. NTP 450: Factores Psicosociales: Fases para su Evaluación. CENTRO NACIONAL DE CONDICIONES DE TRABAJO. Tomado De: <http://www.mtas.es/inst/informacion/index.htm>, 2000, 2007.

Orell, José. Riesgos Psicosociales en la Universidad. / José Orell, Daniel Sainz.-- España: Universidad de Málaga, 2006.-- 6p.

Organización del Trabajo, Salud y Riesgos Psicosociales. Guía para la Intervención Sindical. / Teresa Castellà... [et al.] .-- Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS), 2007.-- 142p

Pérez Bilbao, Jesús. NTP 439: El Apoyo Social. CENTRO NACIONAL DE CONDICIONES DE TRABAJO. Tomado De: <http://www.mtas.es/inst/informacion/index.htm>, 2000, 2007.

Revista Internacional de Trabajo. Tomado De: <http://www.ilo.org/public/spanish/index.htm>, 2008.

Romero Mirón, Alejandro. Control y Gestión de los Riesgos Psicosociales. / Alejandro Romero Mirón.-- [s.l.]: [s.n.], 2007.-- 3p.

Ruiz, Karina. Estudio de Riesgos Psicosociales en la Empresa GEOCUBA Cienfuegos, en Ingeniería Industrial/ Karina Ruiz; Damayse Pérez Fernández, Misleidys García Pérez, tutores.-- Trabajo de Diploma, Ucf (Cf), 2006.-- 74h

Salanova, Marisa. Job Demands and Coping Behaviour The Moderating Role of Professional Self-Efficacy. (España) 10 (1): 1-7, 2006

Simon, Kerri. Steps to Complete the SIPOC Diagram. Tomado De: <http://www.isixsigma.com>, 2008.

Toledano, Jesús R. Toledano. Aproximación al Acoso Moral en el Trabajo (Mobbing). Tomado De: <http://www.grafologiauniversitaria.com>, 2008.

UGT-PV, Unión General de Trabajadores del País de Valenciano. Factores Psicosociales en la Prevención de Riesgos Laborales el Estrés Ocupacional. Tomado De: <http://www.ugt-pv.org>, 2008.

Universidad De Cienfuegos, Reseña Histórica. Tomado De: <http://www.ucf.edu.cu>, 2007.

Vega Martínez, Sofía. NTP 603: Riesgo Psicosocial: El Modelo Demanda-Control-Apoyo Social (I). CENTRO NACIONAL DE CONDICIONES DE TRABAJO. Tomado De: <http://www.mtas.es/inst/informacion/index.htm>, 2002, 2007.

Vega Martínez, Sofía. NTP 604: Riesgo Psicosocial: El Modelo Demanda-Control-Apoyo Social (II). CENTRO NACIONAL DE CONDICIONES DE TRABAJO. Tomado De: <http://www.mtas.es/inst/informacion/index.htm>, 2001, 2007

Anexo No. 1. Definiciones del Término de Proceso (Fuente de Elaboración Propia)

Autores	Definiciones del Término de Proceso
Pall 1986	Un proceso de empresa es la organización lógica de personas, materiales, energía, equipamiento e información en actividades de trabajo diseñadas para producir un resultado final requerido.
Harrington, 1993	Cualquier actividad o grupo de actividades que emplee un insumo, le agregue valor a este y suministre un producto a un cliente externo o interno.
J.M Juran , 1993	Cualquier combinación determinada de máquinas, herramientas, métodos, materiales y/o personal empleada para lograr determinadas cualidades en un producto o un servicio. Un cambio en cualquiera de esos componentes produce un nuevo proceso. Algunos procesos son procesos de fabricación; otros son procesos de servicio; otros más son operaciones auxiliares comunes, tanto a las empresas de fabricación como a las de servicio.
Harbour, 1994	La mezcla y transformación de un grupo específico de insumos en un conjunto de rendimientos de mayor valor.
Manganelli,1994	Serie de actividades relacionadas entre si, que convierten insumos en productos cambiando el estado de las entidades de negocio pertinentes.
Peppard, 1996	Cualquier cosa que transforme, transfiera o simplemente vigile el insumo y lo entregue como producto.
J.M. Juran, 1999	Es la organización lógica de personas, materiales, equipamientos, energía e información en actividades de trabajo diseñadas para producir un resultado final requerido (productos o servicios)
ISO 9000:2000	Un proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
(E.F.Q.M.) [2000]	Secuencias de actividades que van añadiendo valor mientras se produce un determinado producto o servicio a partir de determinadas aportaciones.
Alfonso Raso,2000	Es una secuencia de actividades que una o varias personas desarrollan para hacer llegar una salida a un destinatario a partir de unos recursos
Alvarado, Juan Carlos, 2000	Conjunto de actividades interrelacionadas que transforman insumos para el logro de un resultado producto o servicio.

Roger, Shroder tercera edición	Para comprender la gestión de procesos es necesario conocer que es un conjunto de actividades empresariales que garantizan la satisfacción de las necesidades de un cliente en términos de tiempo, costo y calidad
Mira, José; Gómez, José; Blaya, Inma; García, Alejandro [200?]	Conjunto de actuaciones, decisiones, actividades y tareas que se encadenan de forma secuencial y ordenada para conseguir un resultado que satisfaga plenamente los requerimientos del cliente al que va dirigido. En otras palabras, es conjunto de actividades secuenciales que realizan una transformación de una serie de inputs (material, mano de obra, capital, información, etc.) en los outputs deseados (bienes y/o servicios) añadiendo valor.
Schroeder [2002]	Un conjunto de actividades enlazadas entre sí que, partiendo de una o más entradas (inputs) las transforma, generando un resultado (output).
Ferrer, Ana María, [2008]	Una serie de actividades, acciones o tomas de decisiones interrelacionadas, orientadas a obtener un resultado específico como consecuencia del valor añadido aportado por cada una de las actividades que se llevan a cabo en las diferentes etapas de dicho proceso

Anexo No. 2. Definiciones de los Servicios (Fuente de elaboración propia)

Según se define en la norma ISO 9000 versión 2000 “Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y Vocabulario”. Un servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente.

También, Norman, Richard [2000] definió un servicio como todas las actividades que representan tanto la respuesta a la necesidad principal del cliente (componente técnico) como a sus deseos (basados principalmente en aspectos de conducta).

El servicio según Palafox, Gustavo [1999] es, en esencia, el deseo y convicción de ayudar a otra persona en la solución de un problema o en la satisfacción de una necesidad.

Por lo tanto el servicio es el lugar de la organización, donde, a partir de los compromisos de actividad y niveles de calidad fijados entre dirección y responsables de dicho servicio y concordantes con los objetivos globales de la institución, se elaborarán los presupuestos correspondientes al mismo y que por agregación permiten obtener los de toda la institución. Dichos presupuestos serán tanto asistenciales como docentes e investigadores y se realizan tanto para los gastos de explotación como para las necesidades de inversión.

Servicio. Conceptos (González, Roberto [2007])

1. Es todo acto o función que una parte puede ofrecer a otra, que es esencialmente intangible y no da como resultado ninguna propiedad. Su producción puede o no puede vincularse a un producto físico, en otras palabras entenderemos por servicio a todas aquellas actividades identificables, intangibles, que son el objeto principal de una operación que se concibe para proporcionar la satisfacción de necesidades de los consumidores.
2. Los servicios son prestaciones que a diferencia de los bienes, no se pueden ver, tocar o almacenar.
3. El comprador (cliente) también participa en el desempeño del servicio.
4. El servicio es el resultado de una interacción entre vendedor y comprador, todo error siendo altamente visible, es siempre “oficial”, como consecuencia, es muy importante estar listo para aplicar acciones correctivas.

Anexo No. 3. Definiciones sobre Riesgos Psicosociales recopiladas en la Presente Investigación. Fuente de Elaboración Propia

Rodríguez, Miguel [2007] Tomado de la Organización Internacional del Trabajo, que define Riesgos Psicosociales como: “las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, y las condiciones de su organización por una parte, y por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y experiencias todo lo cual, a través de percepciones y experiencias que pueden influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo”.

Villalobos, G. 1999 Los factores de riesgo psicosocial deben ser entendidos como toda condición que experimenta el hombre en cuanto se relaciona con su medio circundante y con la sociedad que le rodea, por lo tanto no se constituye en un riesgo sino hasta el momento en que se convierte en algo nocivo para el bienestar del individuo o cuando desequilibran su relación con el trabajo o con el entorno.

Sáenz, Neus, Serrano, Clara y Lluís, Salvador [2007] Los factores de riesgo psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobretodo, de su organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también llamamos estrés. En términos de prevención de riesgos laborales, los factores psicosociales representan la exposición (o los factores de riesgo), la organización del trabajo el origen de ésta, y el estrés el precursor del efecto (enfermedad o trastorno de salud que pueda producirse y que debemos prevenir).

Solanas, José [2006] De su investigación esta de acuerdo con el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo [2000] el concepto de factores psicosociales hace referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo. Así pues, unas condiciones psicosociales desfavorables están en el origen de la aparición tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador.

G. Villalobos [1999] Las consecuencias perjudiciales sobre la salud o el bienestar del trabajador que se derivan de una situación en las que se dan unas condiciones psicosociales adversas o desfavorables son el estrés (con toda la problemática que lleva asociada), la insatisfacción laboral, problemas de relación, desmotivación laboral, etc. Sin embargo, otra definición dada parte de

que, un factor de riesgo psicosocial se puede definir como la condición del individuo, del medio extra-laboral o del medio laboral, que bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición generan efectos negativos en el trabajador o trabajadores, en la organización y en los grupos, y por último producen estrés, el cual tiene efectos a nivel emocional, cognoscitivo, a nivel del comportamiento social y laboral y a nivel fisiológico.

Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo, OSHA, 2000 Por “factor de riesgo” de origen psicosocial se entiende todo “aspecto de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tiene la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores”.

Orell, José y Sainz, Daniel [2006] Los factores psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos. Cuando se hacen presentes los factores organizacionales negativos pueden generar altos niveles de estrés que llevan a la enfermedad de los trabajadores. Las personas afectadas pueden presentar manifestaciones psíquicas como fatiga mental, ansiedad, depresión y/o alteraciones fisiológicas de diferentes sistemas, fatiga física, o cuadros de somatización.

Orell, José y Sainz, Daniel [2006], también dicen que cuando se habla de los riesgos psicosociales también se abordan temas como el estrés o la violencia laboral, y dentro de esta el acoso moral o mobbing, que cada vez, están siendo más conocidos y con un trato fuera del ámbito de las relaciones laborales. El estrés se consideraba que era un problema exclusivamente personal y la violencia sólo requería una acción policial o judicial.

Anexo No. 4. Modelo demanda-control, Karaek, Pieper y Schwartz, 1993. [Fuente: Benavides, 2000.]

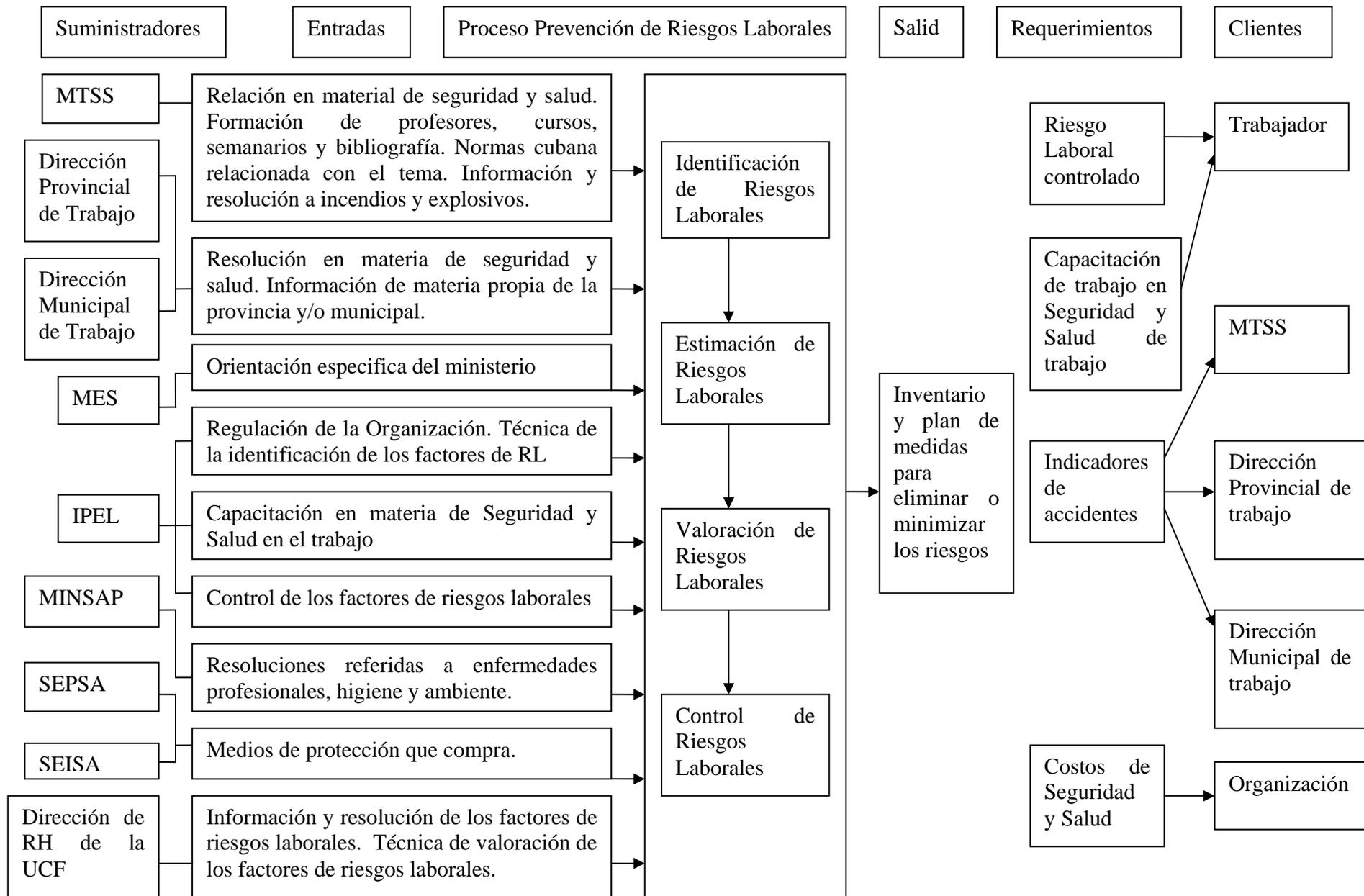
<p>EXIGENCIA O DEMANDA PSICOLOGICAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mi empleo requiere trabajar muy deprisa. • Tengo que trabajar mucho. • No se me exige trabajar demasiado. • Tengo tiempo suficiente para conseguir terminar mi trabajo. • En mi trabajo me piden a menudo que haga cosas incompatibles. • Mi trabajo requiere que me concentre durante mucho rato en lo que hago. • Me interrumpen el trabajo a menudo por lo que tengo que volver a ponerme en el más tarde. • Tengo que trabajar contrarreloj. • A menudo mi trabajo se retrasa porque debo esperar el de otras personas o departamentos.
<p>CONTROL</p>	<p>Posibilidad de desarrollo de habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas. • En mi trabajo tengo que hacer muchas tareas repetitivas. • Mi trabajo requiere que sea creativo. • Mi trabajo requiere un alto nivel de capacitación. • En mi trabajo llego a hacer una gran cantidad de cosas diferentes. • En el puesto que ocupo tengo la oportunidad de trabajar en lo que mejor sé hacer. <p>Autonomía sobre el contenido del trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mi trabajo permite tomar muchas decisiones por mi cuenta. • Tengo muy poco margen de libertad para decidir cómo hago mi trabajo. • Tengo mucha influencia sobre lo que pasa en mi trabajo. <p>Control vertical: participación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tengo influencia significativa obre la decisiones que e toman en mi servicio. • En mi servicio las decisiones se toman entre todos. • Tengo por lo menos alguna oportunidad de que se tengan en cuenta mis ideas sobre la empresa.

APOYO SOCIAL	De lo compañeros <ul style="list-style-type: none">• Mis compañeros de trabajo son competentes.• Mis compañeros de trabajo son hostiles o conflictivo conmigo.• Mis compañeros de trabajo tienen un interés personal en mi.• Mis compañeros de trabajo son agradables.• Mis compañeros de trabajo ayudan a sacar el trabajo adelante.• Mis compañeros de trabajo fomentan el trabajo en equipo.
	De los superiores <ul style="list-style-type: none">• A mi jefe le preocupa el bienestar de los que trabajan con él.• Mi jefe presta atención a lo que le digo.• Mi jefe es hostil o conflictivo conmigo.• Mi jefe ayuda a sacar el trabajo adelante.• Mi jefe consigue que la gente trabaje en equipo.

Anexo No. 5. Clasificación de los Factores de Riesgos Psicosociales (Fuente de elaboración: Daza, Félix y Bilbao, Jesús [1997])

Autonomía temporal	Este factor se refiere a La discreción concedida al trabajador sobre la gestión de su tiempo de trabajo y descanso. Se pregunta al trabajador sobre la elección del ritmo o de la cadencia de trabajo y de la libertad que tiene para alternarlos si lo desea, así como respecto a su capacidad para distribuir sus descansos.
Contenido del trabajo	Con el término "contenido del trabajo" se hace referencia al grado en que el conjunto de tareas que desempeña el trabajador activan una cierta variedad de capacidades, responden a una serie de necesidades y expectativas del trabajador y permiten el desarrollo psicológico del mismo. Las preguntas referentes a este factor pretenden ver en qué medida el trabajo está compuesto por tareas variadas y con sentido, implica la utilización de diversas capacidades del trabajador, está constituido por tareas monótonas o repetitivas o en qué medida es un trabajo que resulte importante, motivador o rutinario.
Supervisión-participación	Este factor define el grado de autonomía decisional: el grado de la distribución del poder de decisión, respecto a distintos aspectos relacionados con el desarrollo del trabajo, entre el trabajador y la dirección. Este factor se evalúa a partir de la valoración que el trabajador otorga al control ejercido por la dirección y el grado de participación efectiva respecto a distintos aspectos del trabajo así como por la valoración que el trabajador realiza de distintos medios de participación.
Definición de rol	Este factor considera los problemas que pueden derivarse del rol laboral y organizacional otorgado a cada trabajador y es evaluado a partir de dos cuestiones: <ul style="list-style-type: none"> • La ambigüedad de rol. Se produce ésta cuando se da al trabajador una inadecuada información sobre su rol laboral u organizacional. • La conflictividad de rol. Existe conflictividad entre roles cuando existen demandas de trabajo conflictivas o que el trabajador no desea cumplir. Pueden darse conflictos entre las demandas de la organización y los valores y creencias propias, conflictos entre obligaciones de distinta gente y conflictos entre tareas muy numerosas o muy difíciles.
Interés por el trabajador	Este factor hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador o bien si la consideración que tiene del trabajador es de carácter instrumental y a corto plazo. La preocupación personal y a largo plazo tiende a manifestarse en varios aspectos: asegurando estabilidad en el empleo, considerando la evolución de la carrera profesional de los trabajadores, facilitando información de los aspectos que le puedan concernir y facilitando formación a los trabajadores. Por ello, se evalúan aspectos relativos a la promoción, formación, información y estabilidad en el empleo.
Relaciones personales	Este factor mide la calidad de las relaciones personales de los trabajadores y es evaluado a través de tres conceptos. Se indaga hasta qué punto es posible la comunicación con otros trabajadores: se hace referencia a la calidad de las relaciones que el trabajador tiene con los distintos colectivos con los que puede tener contacto y se valoran las relaciones que se dan generalmente en el grupo de trabajo.

Anexo No. 6. El diagrama de SIPOC de Proceso de Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad de Cienfuegos.



Anexo No. 7. Lista de Chequeo para conocer el Estado de la Gestión Laboral. Fuente de Martín, Álvarez [2002].

1. DOCUMENTACIÓN A DISPOSICIÓN DE LA AUTORIDAD LABORAL:

1.1. Evaluación de Riesgos de todas las actividades, puestos de trabajo, maquinaria y medios auxiliares.

POSEE:	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
VIENE VALIDADO POR LOS TRABAJADORES:	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
FACILITA COPIA:	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>

1.2. Planificación de la actividad Preventiva (Plan de prevención concreto):

POSEE:	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
VIENE VALIDADO POR LOS TRABAJADORES:	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
FACILITA COPIA:	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>

1.3. Resultados de los controles e inspecciones periódicas de las condiciones de trabajo y resultados de los reconocimientos médicos y controles de salud.

POSEE:	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
FACILITA COPIA:	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>

1.4. Relación de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que hayan causado una incapacidad laboral superior a un día de trabajo.

POSEE:	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
FACILITA COPIA:	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>

2. OTROS.

2.1. Documento justificativo de información sobre los riesgos específicos y generales a los trabajadores:

POSEE: SI NO

FACILITA COPIA: SI NO

2.2. Documento justificativo de la formación en materia preventiva a los trabajadores(normas de seguridad, utilización de maquinaria/equipos de trabajo, utilización de medios de protección)

POSEE: SI NO

FACILITA COPIA: SI NO

2.3. Tablero o panel informativo de seguridad y salud:

POSEE: SI NO

2.4. Instalaciones de Higiene y Bienestar:

POSEE: SI NO

2.5. Investigación de accidentes.

SE REALIZAN: SI NO

SE FACILITA MUESTRA: SI NO

2.6. Registro estimación, valoración y control de riesgos.

SE REALIZAN: SI NO

SE FACILITA MUESTRA: SI NO

Anexo No. 8. Causas que han Incidido en la Fluctuación de los Trabajadores de la Universidad de Cienfuegos (UCF) en el período 2003-2007 [Fuente de Elaboración Propia].

Fluctuación	Mejores Condiciones de Trabajo y de Vida	Acercamiento de la Viviendo	Otras Causas	Total
2003	1	2	6	9
2004	1	4	11	16
2005	-	2	14	16
2006	1	5	17	23
2007	4	1	17	22
Total	7	14	65	86

Dentro las Otras Causas se incluyen:

- Traslado para Turismo, Empresas Mixtas o Extranjeras
- Jubilación
- Fallecimiento
- Desertores
- Salida definitiva del país
- Trabajador por cuenta propia
- Problemas personal
- Otras Causas

Anexo No. 9. Encuesta de Satisfacción Laboral. Fuente de Elaboración Meliá y Peiró [1998]

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo	4. <input type="checkbox"/>	Algo	Bastante	Muy
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>		5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>

Tal vez algún aspecto de la lista que le proponemos *no corresponde exactamente* a las características de su puesto de trabajo. En ese caso, entiéndalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la propuesta, y califique en consecuencia la satisfacción o insatisfacción que le produce.

En otros casos la característica que se le propone puede estar *ausente en su trabajo, aunque muy bien podría estar presente en un puesto de trabajo como el suyo*. Califique entonces el grado de satisfacción o insatisfacción que le produce su ausencia. Por ejemplo, si un aspecto que le propusiéramos fuera "residencias de verano", y en su empresa no le ofrecen tal cosa, califique entonces la satisfacción o insatisfacción que le produce no poder disponer de este servicio.

Un tercer caso se le puede presentar cuando la característica que le proponemos *no está presente, ni pueda estar presente en su trabajo*. Son características que no tienen relación alguna, ni pueden darse en su caso concreto. Entonces escoja la alternativa, "4 Indiferente". Tal caso podría darse por ejemplo, si le propusiéramos para calificar "remuneración por kilometraje": y su trabajo además de estar situado en su misma población, fuera completamente sedentario sin exigir jamás desplazamiento alguno.

En todos los demás casos posibles escoja siempre para cada pregunta una de las siete alternativas de respuesta y márkela con una cruz.

1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo.	Muy 1. <input type="checkbox"/>	Insatisfecho Bastante 2. <input type="checkbox"/>	Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Algo 5. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Bastante 6. <input type="checkbox"/>	Muy 7. <input type="checkbox"/>
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	Muy 1. <input type="checkbox"/>	Insatisfecho Bastante 2. <input type="checkbox"/>	Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Algo 5. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Bastante 6. <input type="checkbox"/>	Muy 7. <input type="checkbox"/>
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	Muy 1. <input type="checkbox"/>	Insatisfecho Bastante 2. <input type="checkbox"/>	Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Algo 5. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Bastante 6. <input type="checkbox"/>	Muy 7. <input type="checkbox"/>
4	El salario que usted recibe.	Muy 1. <input type="checkbox"/>	Insatisfecho Bastante 2. <input type="checkbox"/>	Algo 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Algo 5. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Bastante 6. <input type="checkbox"/>	Muy 7. <input type="checkbox"/>

5	Los objetivos, metas y tareas designado por su jefe que debe alcanzar.	Muy 1.□	Insatisfecho Bastante 2.□	Algo 3.□	Indiferente 4.□	Algo 5.□	Satisfecho Bastante 6.□	Muy 7.□
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	Muy 1.□	Insatisfecho Bastante 2.□	Algo 3.□	Indiferente 4.□	Algo 5.□	Satisfecho Bastante 6.□	Muy 7.□
7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	Muy 1.□	Insatisfecho Bastante 2.□	Algo 3.□	Indiferente 4.□	Algo 5.□	Satisfecho Bastante 6.□	Muy 7.□
8	La iluminación de su lugar de trabajo.	Muy 1.□	Insatisfecho Bastante 2.□	Algo 3.□	Indiferente 4.□	Algo 5.□	Satisfecho Bastante 6.□	Muy 7.□
9	La ventilación de su lugar de trabajo.	Muy 1.□	Insatisfecho Bastante 2.□	Algo 3.□	Indiferente 4.□	Algo 5.□	Satisfecho Bastante 6.□	Muy 7.□
10	La temperatura de su local de trabajo.	Muy 1.□	Insatisfecho Bastante 2.□	Algo 3.□	Indiferente 4.□	Algo 5.□	Satisfecho Bastante 6.□	Muy 7.□
11	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.	Muy 1.□	Insatisfecho Bastante 2.□	Algo 3.□	Indiferente 4.□	Algo 5.□	Satisfecho Bastante 6.□	Muy 7.□
12	Las oportunidades de promoción que tiene.	Muy 1.□	Insatisfecho Bastante 2.□	Algo 3.□	Indiferente 4.□	Algo 5.□	Satisfecho Bastante 6.□	Muy 7.□
13	Las relaciones personales con sus superiores.	Muy 1.□	Insatisfecho Bastante 2.□	Algo 3.□	Indiferente 4.□	Algo 5.□	Satisfecho Bastante 6.□	Muy 7.□
14	La supervisión que ejercen sobre usted.	Muy 1.□	Insatisfecho Bastante 2.□	Algo 3.□	Indiferente 4.□	Algo 5.□	Satisfecho Bastante 6.□	Muy 7.□
15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	Muy 1.□	Insatisfecho Bastante 2.□	Algo 3.□	Indiferente 4.□	Algo 5.□	Satisfecho Bastante 6.□	Muy 7.□
16	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	Muy 1.□	Insatisfecho Bastante 2.□	Algo 3.□	Indiferente 4.□	Algo 5.□	Satisfecho Bastante 6.□	Muy 7.□
17	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.	Muy 1.□	Insatisfecho Bastante 2.□	Algo 3.□	Indiferente 4.□	Algo 5.□	Satisfecho Bastante 6.□	Muy 7.□
18	El apoyo que recibe de sus superiores.	Muy 1.□	Insatisfecho Bastante 2.□	Algo 3.□	Indiferente 4.□	Algo 5.□	Satisfecho Bastante 6.□	Muy 7.□
19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	Muy 1.□	Insatisfecho Bastante 2.□	Algo 3.□	Indiferente 4.□	Algo 5.□	Satisfecho Bastante 6.□	Muy 7.□
20	Su participación en las decisiones de su departamento o sección.	Muy 1.□	Insatisfecho Bastante 2.□	Algo 3.□	Indiferente 4.□	Algo 5.□	Satisfecho Bastante 6.□	Muy 7.□
21	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.	Muy 1.□	Insatisfecho Bastante 2.□	Algo 3.□	Indiferente 4.□	Algo 5.□	Satisfecho Bastante 6.□	Muy 7.□
22	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	Muy 1.□	Insatisfecho Bastante 2.□	Algo 3.□	Indiferente 4.□	Algo 5.□	Satisfecho Bastante 6.□	Muy 7.□
23	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	Muy 1.□	Insatisfecho Bastante 2.□	Algo 3.□	Indiferente 4.□	Algo 5.□	Satisfecho Bastante 6.□	Muy 7.□

Muchas Gracias por su Colaboración.

Anexo No. 10. Procesamiento de la Encuesta de Satisfacción Laboral de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (FCEE). Tabla de Frecuencia.

Satisfacciones que produce el trabajo por si mismo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Algo insatisfecho	5	6.3	6.3	6.3
Algo satisfecho	19	24.1	24.1	30.4
Bastante satisfecho	41	51.9	51.9	82.3
Muy satisfecho	14	17.7	17.7	100.0
Total	79	100.0	100.0	

Oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que Ud. destaca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Muy insatisfecho	2	2.5	2.5	2.5
Bastante insatisfecho	4	5.1	5.1	7.6
Algo insatisfecho	2	2.5	2.5	10.1
Indiferente	3	3.8	3.8	13.9
Algo satisfecho	28	35.4	35.4	49.4
Bastante satisfecho	35	44.3	44.3	93.7
Muy satisfecho	5	6.3	6.3	100.0
Total	79	100.0	100.0	

Oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Algo insatisfecho	13	16.5	16.5	16.5
Indiferente	3	3.8	3.8	20.3
Algo satisfecho	31	39.2	39.2	59.5
Bastante satisfecho	24	30.4	30.4	89.9
Muy satisfecho	8	10.1	10.1	100.0
Total	79	100.0	100.0	

Salario que recibe

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Muy insatisfecho	22	27.8	27.8	27.8
Bastante insatisfecho	26	32.9	32.9	60.8
Algo insatisfecho	18	22.8	22.8	83.5
Algo satisfecho	12	15.2	15.2	98.7
Muy satisfecho	1	1.3	1.3	100.0
Total	79	100.0	100.0	

Objetivos, metas y tareas asignado por su jefe que debe alcanzar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bastante insatisfecho	6	7.6	7.6	7.6
	Algo insatisfecho	5	6.3	6.3	13.9
	Indiferente	8	10.1	10.1	24.1
	Algo satisfecho	22	27.8	27.8	51.9
	Bastante satisfecho	29	36.7	36.7	88.6
	Muy satisfecho	9	11.4	11.4	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

Limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy insatisfecho	16	20.3	20.3	20.3
	Bastante insatisfecho	13	16.5	16.5	36.7
	Algo insatisfecho	22	27.8	27.8	64.6
	Indiferente	6	7.6	7.6	72.2
	Algo satisfecho	12	15.2	15.2	87.3
	Bastante satisfecho	9	11.4	11.4	98.7
	Muy satisfecho	1	1.3	1.3	100.0
Total	79	100.0	100.0		

Entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy insatisfecho	15	19.0	19.0	19.0
	Bastante insatisfecho	14	17.7	17.7	36.7
	Algo insatisfecho	15	19.0	19.0	55.7
	Indiferente	4	5.1	5.1	60.8
	Algo satisfecho	13	16.5	16.5	77.2
	Bastante satisfecho	15	19.0	19.0	96.2
	Muy satisfecho	3	3.8	3.8	100.0
Total	79	100.0	100.0		

Iluminación de su lugar de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy insatisfecho	8	10.1	10.1	10.1
	Bastante insatisfecho	11	13.9	13.9	24.1
	Algo insatisfecho	10	12.7	12.7	36.7
	Indiferente	5	6.3	6.3	43.0
	Algo satisfecho	23	29.1	29.1	72.2
	Bastante satisfecho	21	26.6	26.6	98.7
	Muy satisfecho	1	1.3	1.3	100.0
Total	79	100.0	100.0		

Ventilación de su lugar de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy insatisfecho	6	7.6	7.6	7.6
	Bastante insatisfecho	5	6.3	6.3	13.9
	Algo insatisfecho	9	11.4	11.4	25.3
	Indiferente	6	7.6	7.6	32.9
	Algo satisfecho	25	31.6	31.6	64.6
	Bastante satisfecho	20	25.3	25.3	89.9
	Muy satisfecho	8	10.1	10.1	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

Temperatura de su local de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy insatisfecho	10	12.7	12.7	12.7
	Bastante insatisfecho	9	11.4	11.4	24.1
	Algo insatisfecho	9	11.4	11.4	35.4
	Indiferente	3	3.8	3.8	39.2
	Algo satisfecho	21	26.6	26.6	65.8
	Bastante satisfecho	19	24.1	24.1	89.9
	Muy satisfecho	8	10.1	10.1	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

Oportunidades de formación que le ofrece la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algo insatisfecho	7	8.9	8.9	8.9
	Algo satisfecho	10	12.7	12.7	21.5
	Bastante satisfecho	39	49.4	49.4	70.9
	Muy satisfecho	23	29.1	29.1	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

Oportunidades de promoción que tiene

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bastante insatisfecho	2	2.5	2.5	2.5
	Algo insatisfecho	12	15.2	15.2	17.7
	Indiferente	24	30.4	30.4	48.1
	Algo satisfecho	20	25.3	25.3	73.4
	Bastante satisfecho	16	20.3	20.3	93.7
	Muy satisfecho	5	6.3	6.3	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

Relaciones personales con sus superiores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Bastante insatisfecho	5	6.3	6.3	6.3
Algo satisfecho	8	10.1	10.1	16.5
Bastante satisfecho	44	55.7	55.7	72.2
Muy satisfecho	22	27.8	27.8	100.0
Total	79	100.0	100.0	

Supervisión que ejercen sobre Ud.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Bastante insatisfecho	4	5.1	5.1	5.1
Algo insatisfecho	2	2.5	2.5	7.6
Indiferente	1	1.3	1.3	8.9
Algo satisfecho	17	21.5	21.5	30.4
Bastante satisfecho	43	54.4	54.4	84.8
Muy satisfecho	12	15.2	15.2	100.0
Total	79	100.0	100.0	

Proximidad y frecuencia con que es supervisado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy insatisfecho	3	3.8	3.8	3.8
Bastante insatisfecho	3	3.8	3.8	7.6
Algo insatisfecho	7	8.9	8.9	16.5
Algo satisfecho	12	15.2	15.2	31.6
Bastante satisfecho	45	57.0	57.0	88.6
Muy satisfecho	9	11.4	11.4	100.0
Total	79	100.0	100.0	

Forma en que sus supervisores juzgan su tarea

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy insatisfecho	5	6.3	6.3	6.3
Bastante insatisfecho	2	2.5	2.5	8.9
Algo insatisfecho	4	5.1	5.1	13.9
Algo satisfecho	16	20.3	20.3	34.2
Bastante satisfecho	44	55.7	55.7	89.9
Muy satisfecho	8	10.1	10.1	100.0
Total	79	100.0	100.0	

"Igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy insatisfecho	3	3.8	3.8	3.8
	Bastante insatisfecho	2	2.5	2.5	6.3
	Algo insatisfecho	7	8.9	8.9	15.2
	Indiferente	6	7.6	7.6	22.8
	Algo satisfecho	28	35.4	35.4	58.2
	Bastante satisfecho	31	39.2	39.2	97.5
	Muy satisfecho	2	2.5	2.5	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

Apoyo que recibe de sus superiores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy insatisfecho	3	3.8	3.8	3.8
	Bastante insatisfecho	7	8.9	8.9	12.7
	Algo insatisfecho	1	1.3	1.3	13.9
	Indiferente	3	3.8	3.8	17.7
	Algo satisfecho	20	25.3	25.3	43.0
	Bastante satisfecho	38	48.1	48.1	91.1
	Muy satisfecho	7	8.9	8.9	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

Capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy insatisfecho	5	6.3	6.3	6.3
	Bastante insatisfecho	4	5.1	5.1	11.4
	Algo insatisfecho	10	12.7	12.7	24.1
	Indiferente	5	6.3	6.3	30.4
	Algo satisfecho	15	19.0	19.0	49.4
	Bastante satisfecho	36	45.6	45.6	94.9
	Muy satisfecho	4	5.1	5.1	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

Participación en las decisiones de su departamento o sección

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy insatisfecho	3	3.8	3.8	3.8
	Bastante insatisfecho	3	3.8	3.8	7.6
	Algo insatisfecho	9	11.4	11.4	19.0
	Algo satisfecho	18	22.8	22.8	41.8
	Bastante satisfecho	43	54.4	54.4	96.2
	Muy satisfecho	3	3.8	3.8	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

Participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bastante insatisfecho	9	11.4	11.4	11.4
	Algo insatisfecho	14	17.7	17.7	29.1
	Indiferente	4	5.1	5.1	34.2
	Algo satisfecho	25	31.6	31.6	65.8
	Bastante satisfecho	26	32.9	32.9	98.7
	Muy satisfecho	1	1.3	1.3	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

Grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy insatisfecho	3	3.8	3.8	3.8
	Bastante insatisfecho	2	2.5	2.5	6.3
	Algo insatisfecho	20	25.3	25.3	31.6
	Indiferente	15	19.0	19.0	50.6
	Algo satisfecho	18	22.8	22.8	73.4
	Bastante satisfecho	18	22.8	22.8	96.2
	Muy satisfecho	3	3.8	3.8	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

Forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy insatisfecho	6	7.6	7.6	7.6
	Bastante insatisfecho	2	2.5	2.5	10.1
	Algo insatisfecho	25	31.6	31.6	41.8
	Indiferente	18	22.8	22.8	64.6
	Algo satisfecho	16	20.3	20.3	84.8
	Bastante satisfecho	11	13.9	13.9	98.7
	Muy satisfecho	1	1.3	1.3	100.0
	Total	79	100.0	100.0	

Anexo No. 11. Resultados del Estudio de Satisfacción Laboral de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (FCEE). [Fuente de elaboración propia]

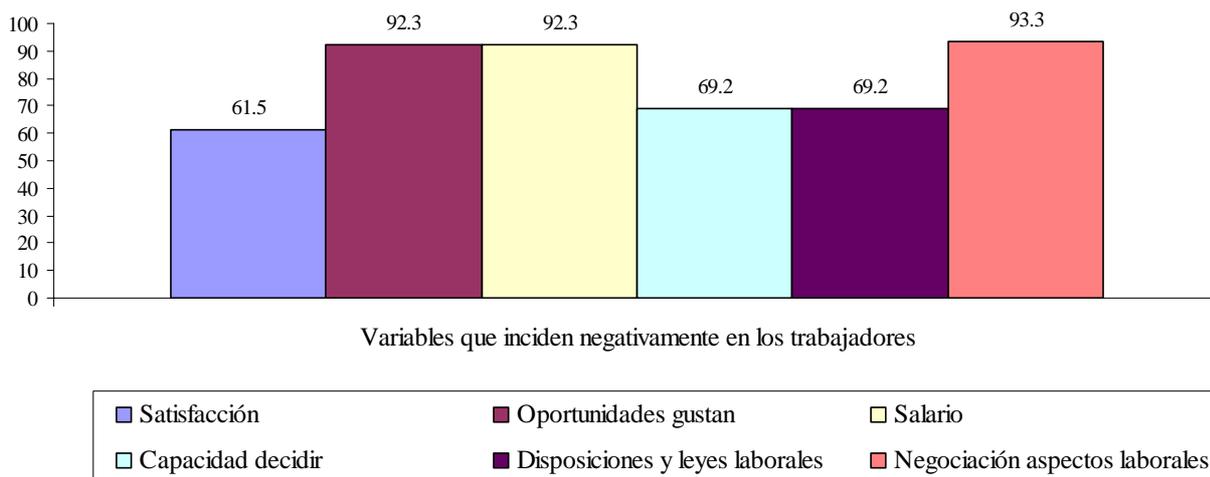
	Variables que inciden negativamente en la Satisfacción de los trabajadores	Trabajadores Insatisfechos en porcentaje (%)
1.	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	59.50
2.	El salario que recibe	83.50
3.	Los objetivos, metas y tareas asignado por su jefe que debe alcanzar	51.90
4.	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	87.30
5.	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	77.20
6.	La temperatura de su local de trabajo	65.80
7.	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa	58.20
8.	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa	65.80
9.	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales	73.40
10.	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales	84.80

Variables Satisfactoras identificadas en el análisis:

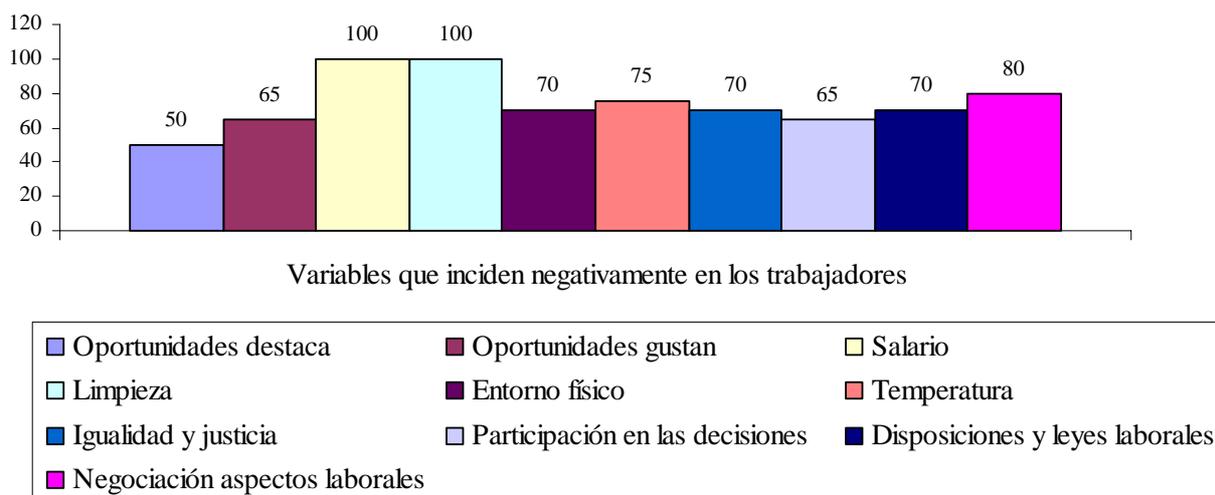
- Las satisfacción que le produce su trabajo por si mismo
- Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca
- La iluminación de su lugar de trabajo
- La ventilación de su lugar de trabajo
- Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa
- Las oportunidades de promoción que tiene
- Las relación personales con su superior
- Las supervisión que ejercen sobre usted
- La proximidad y frecuencia con que es supervisado
- La forma en que sus supervisores juzgan su tarea
- El apoyo que recibe de sus superiores
- La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo
- Su participación en las decisiones de su departamento o sección

Anexo No. 12. Resultados obtenidos de Las Encuestas de forma gráfica de los diferentes Departamentos de La Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. [Fuente de Elaboración Propia].

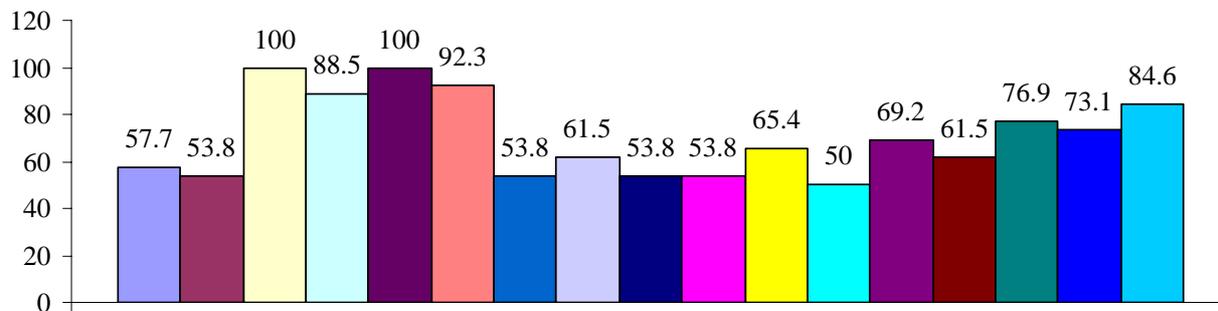
Decanato



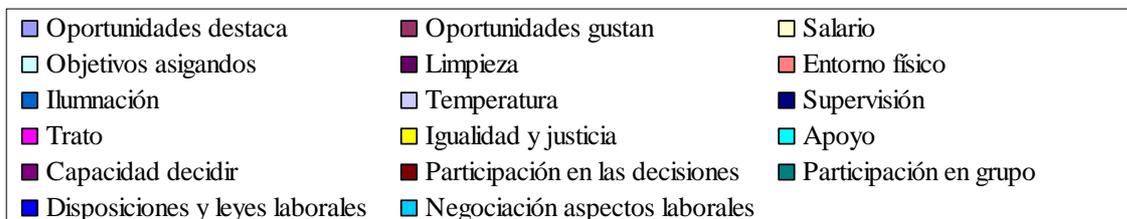
Departamento de Contabilidad



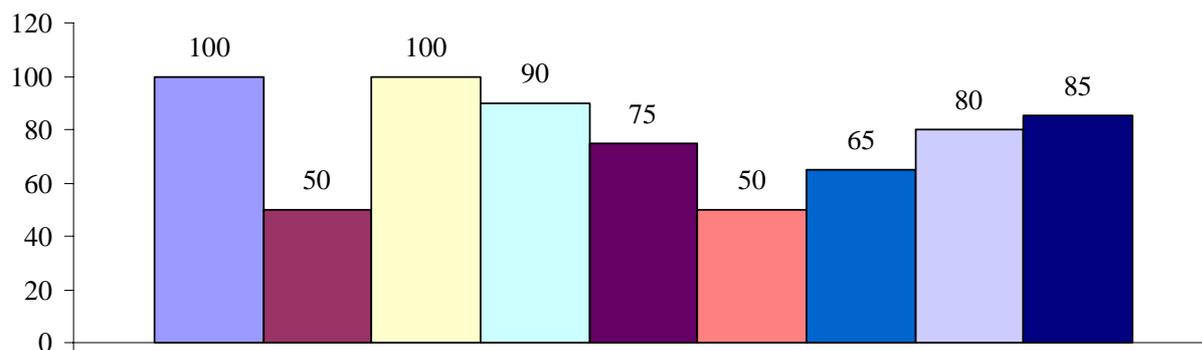
Departamento de Economía



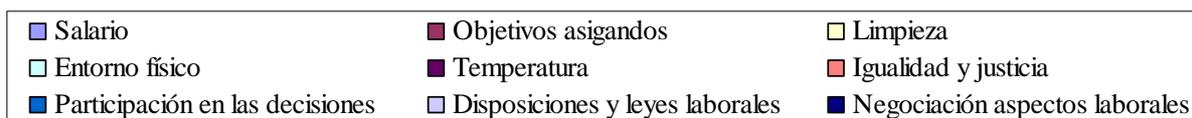
Variables que inciden negativamente en los trabajadores



Departamento de Ingeniería Industrial



Variables que inciden negativamente en los trabajadores



**Anexo No. 13. Encuesta de los Factores de Riesgos Psicosociales-
Identificación de Situación de Riesgos. Fuente: Matilde, Lahera, [2000].**

Pregunta 1

¿El trabajador tiene libertad para decidir cómo hacer su propio trabajo?

- A. No.
- B. Sí, ocasionalmente.
- C. Sí, cuando la tarea se lo permite.
- D. Sí, es la práctica habitual.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 2

¿Existe un procedimiento de atención a las posibles sugerencias y/o reclamaciones planteadas por los trabajadores?

- A. No, no existe.
- B. Sí, aunque en la práctica no se utiliza.
- C. Sí, se utiliza ocasionalmente.
- D. Sí, se utiliza habitualmente.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 3

¿El trabajador tiene la posibilidad de ejercer el control sobre su ritmo de trabajo?

- A. No.
- B. Sí, ocasionalmente.
- C. Sí, habitualmente.
- D. Sí, puede adelantar trabajo para luego tener más tiempo de descanso.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 4

¿El trabajador dispone de la información y de los medios necesarios (equipo, herramientas, etc.) para realizar su tarea?

- A. No.
- B. Sí, algunas veces.
- C. Sí, habitualmente.
- D. Sí, siempre.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 5

Ante la incorporación de nuevos trabajadores, ¿se les informa de los riesgos generales y específicos del puesto?

- A. No.
- B. Sí, oralmente.
- C. Sí, por escrito.
- D. Sí, por escrito y oralmente.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 6

Cuando el trabajador necesita ayuda y/o tiene cualquier duda acude a:

- A. Un compañero de otro puesto.
- B. Una persona asignada. (Mantenimiento, refuerzo...)
- C. Un encargado y/o jefe superior.
- D. No tiene esa opción por cualquier motivo.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 7

Las situaciones de conflictividad entre trabajadores, ¿se intentan solucionar de manera abierta y clara?

- A. No.
- B. Sí, por medio de la intervención del mando.
- C. Sí, entre todos los afectados.
- D. Sí, mediante otros procedimientos.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 8

¿Pueden los trabajadores elegir sus días de vacaciones?

- A. No, la empresa cierra por vacaciones en periodos fijos.
- B. No, la empresa distribuye periodos vacacionales, sin tener en cuenta las necesidades de los trabajadores.
- C. Sí, la empresa concede o no a demanda del trabajador.
- D. Sí, los trabajadores se organizan entre ellos, teniendo en cuenta la continuidad de la actividad.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 9

¿El trabajador interviene y/o corrige los incidentes en su puesto de trabajo (equipo, máquina, etc.)?

- A. No, es función del mando superior o persona encargada.
- B. Sí, sólo incidentes menores.
- C. Sí, cualquier incidente.

A B C

OBSERVACIONES

Pregunta 10

¿El trabajador tiene posibilidad de realizar pausas dependiendo del esfuerzo (físico y/o mental) requerido por la actividad?

- A. No, por la continuidad del proceso.
- B. No, por otras causas.
- C. Sí, las establecidas.
- D. Sí, según necesidades.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 11

¿Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los trabajadores?

- A. No.
- B. Charlas, asambleas.
- C. Comunicados escritos.
- D. Sí, medios orales y escritos.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 12

En términos generales, ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?

- A. No.
- B. Sí, a veces.
- C. Sí, habitualmente.
- D. Sí, siempre.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 13

La actuación del mando intermedio respecto a sus subordinados es:

- A. Únicamente marca los objetivos individuales a alcanzar por el trabajador.
- B. Colabora con el trabajador en la consecución de fines.
- C. Fomenta la consecución de objetivos en equipo.

A B C

OBSERVACIONES

Pregunta 14

¿Se recuperan los retrasos?

- A. No.
- B. Sí, durante las pausas.
- C. Sí, incrementando el ritmo de trabajo.
- D. Sí, alargando la jornada.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 15

¿Cuál es el criterio de retribución al trabajador?

- A. Salario por hora (fijo).
- B. Salario más prima colectiva.
- C. Salario más prima individual.

A B C

OBSERVACIONES

Pregunta 16

¿Se facilitan las instrucciones precisas a los trabajadores sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas?

- A. No.
- B. Sí, de forma oral.
- C. Sí, de forma escrita (instrucciones).
- D. Sí, de forma oral y escrita.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 17

¿El trabajador tiene la posibilidad de hablar durante la realización de su tarea?

- A. No, por la ubicación del trabajador.
- B. No, por el ruido.
- C. No, por otros motivos.
- D. Sí, algunas palabras.
- E. Sí, conversaciones más largas.

A B C D E

OBSERVACIONES

Pregunta 18

¿Han recibido los mandos intermedios formación para el desempeño de sus funciones?

- A. No
- B. Sí, aunque no ha habido cambios significativos en el estilo de mando.
- C. Sí, algunos mandos han modificado sus estilos significativamente.
- D. Sí, la mayoría ha modificado su estilo de mando.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 19

¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo?

- A. No.
- B. Sí, cuando la tarea se lo permite.
- C. Sí, en función del tiempo disponible.
- D. Sí, siempre se hace en equipo.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 20

¿El trabajador controla el resultado de su trabajo y puede corregir los errores cometidos o defectos?

- A. No.
- B. Sí, ocasionalmente.
- C. Sí, habitualmente.
- D. Sí, cualquier error.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 21

¿Se organizan, de forma espontánea, eventos en los que participa la mayoría de la plantilla?

- A. No.
- B. Sí, una o dos veces al año.
- C. Sí, varias veces al año, según surja el motivo.

A B C

OBSERVACIONES

Pregunta 22

¿El trabajador puede detener el trabajo o ausentarse de su puesto?

- A. No, por el proceso productivo.
- B. No, por otros motivos.
- C. Sí, con un sustituto.
- D. Sí, sin que nadie le sustituya.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 23

¿Existe, en general, un buen clima en el lugar de trabajo?

- A. No.
- B. Sí, a veces.
- C. Sí, habitualmente.
- D. Sí, siempre.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 24

¿El trabajador recibe información suficiente sobre los resultados de su trabajo?

- A. Se le informa de la tarea a desempeñar (cantidad y calidad).
- B. Se le informa de los resultados alcanzados con relación a los objetivos que tiene asignados.
- C. Se le informa de los objetivos alcanzados por la empresa.
- D. Se le anima a participar en el establecimiento de metas.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 25

¿El trabajador tiene la opción de cambiar de puesto y/o de tarea a lo largo de su jornada laboral?

- A. No.
- B. Se cambia de manera excepcional.
- C. Sí, se rota entre compañeros de forma habitual.
- D. Sí, se cambia según lo considera el trabajador.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 26

Ante la incorporación de nuevas tecnologías, nueva maquinaria y/o nuevos métodos de trabajo ¿se instruye al trabajador para adaptarlo a esas nuevas situaciones?

- A. No.
- B. Sí, oralmente.
- C. Sí, por escrito.
- D. Sí, oralmente y por escrito.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 27

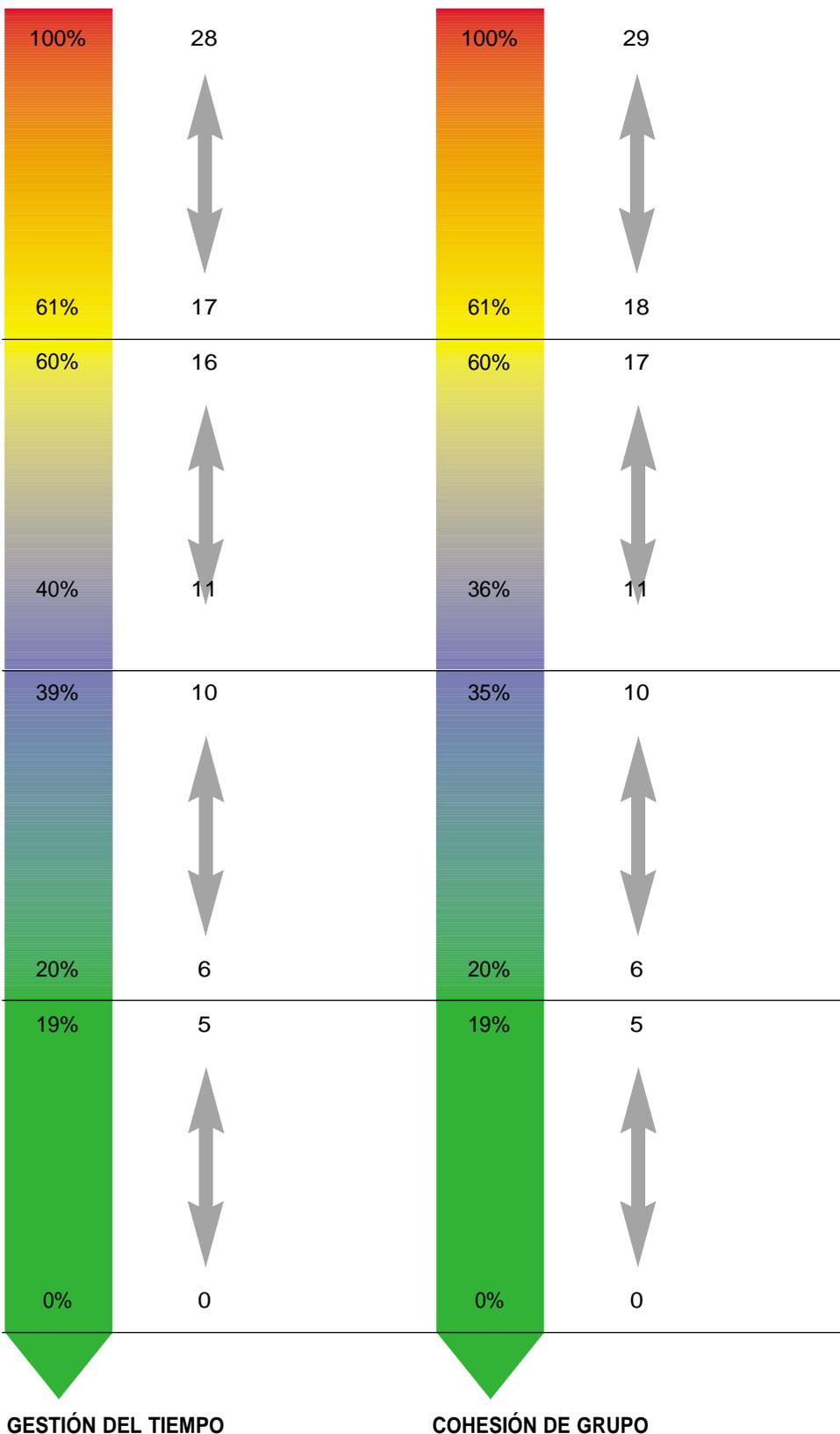
¿Qué tipo de relaciones son las habituales en la empresa?

- A. Relaciones de colaboración para el trabajo y relaciones personales positivas.
- B. Relaciones personales positivas, sin relaciones de colaboración.
- C. Relaciones sólo de colaboración para el trabajo.
- D. Ni relaciones personales, ni colaboración para el trabajo.

A B C D

OBSERVACIONES

DIAGNOSTICO



MUY INADECUADO

Existen puntos críticos que deben ser atendidos de manera urgente. Se recomienda realizar una evaluación exhaustiva que sea punto de arranque a cambios organizacionales.

INADECUADO

Existen una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial. Sería necesaria una evaluación de mayor profundidad que permita identificar los puntos críticos y aportar las medidas correctoras para mejorar la situación.

ADECUADO

Indica una situación favorable desde el punto de vista psicosocial. Se recomienda investigar puntos de mejora que lleven a una situación de mayor adecuación.

MUY ADECUADO

Sugiere que existen una serie de condiciones muy favorables en la empresa en cuanto a factores de riesgo psicosocial. Se recomienda seguir trabajando en esa dirección y realizar evaluaciones periódicas para garantizar la continuidad de esta situación.

Anexo No. 16. Resultado del Procedimiento de la Encuesta de Riesgos Psicosociales

	Media	Moda
¿El trabajador tiene libertad para decidir como hacer su propio trabajo?	3.00	3
¿Existe un procedimiento de atención a las posibles surgencias y/o reclamaciones planteadas por los trabajadores?	2.50	2^a
¿El trabajador tiene la posibilidad de ejercer el control sobre su ritmo de trabajo?	2.50	3
¿El trabajador dispone de la información y de los medios necesarios (equipo, herramientas, etc.) para realizar su tarea?	2.00	2
Ante de la incorporación de nuevos trabajadores, ¿se les informa de los riesgos generales y específicos del puesto?	2.17	2
Cuando el trabajador necesita ayuda y/o tiene cualquier duda acude a	1.33	1
Las situaciones de conflictividad entre trabajadores, ¿se intentan solucionar de manera abierta y clara?	2.83	3
¿Pueden los trabajadores elegir sus días de vacaciones?	1.33	1
¿El trabajador interviene y/o corrige los incidentes en su puesto de trabajo (equipo, máquina, etc.)?	1.50	1
¿El trabajador tiene posibilidad de realizar pausas dependiendo del esfuerzo (físico y/o mental) requerido por la actividad?	3.17	4
¿Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los trabajadores?	3.17	4
En términos generales, ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?	3.00	3
La actuación del mando intermedio respecto a sus subordinados es	1.83	2
¿Se recuperan los retrasos?	2.17	3
¿Cuál es el criterio de retribución al trabajador?	1.33	1
¿Se facilitan las instrucciones precisas a los trabajadores sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas?	2.50	1^a
¿El trabajador tiene la posibilidad de hablar durante la realización de su tarea?	4.33	4
¿Han recibido los mandos intermedios formación para el desempeño de sus funciones?	2.17	1^a
¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo?	2.33	2
¿El trabajador controla el resultado de su trabajo y puede corregir los errores cometidos o defectos?	2.17	2
¿Se organizan de forma espontánea, eventos en los que participa la mayoría de la plantilla?	2.50	3
¿El trabajador puede detener el trabajo o ausentarse de su puesto?	2.33	2
¿Existe, en general, un buen clima en el lugar de trabajo?	3.00	2^a
¿El trabajador recibe información suficiente sobre los resultados de su trabajo?	1.17	1
¿El trabajador tiene la opción de cambiar de puesto y/o de tarea a lo largo de su jornada laboral?	1.67	2
Ante la incorporación de nuevas tecnología, nueva maquinaria y/o nuevos métodos de trabajo ¿se instruye al trabajador para adaptarlo a esas nuevas situaciones?	2.50	1^a
¿Qué tipo de relaciones son las habituales en la empresa?	1.17	1
De los problemas que existen en un departamento, sección... ¿está siendo culpada alguna persona en concreto?	1.83	2
¿Han aumentado las bajas de origen psicológico de larga duración en la plantilla?	1.83	2
¿Hay alguna persona que está siendo aislado, ignorada o excluida de grupo en virtud de características físicas o personales?	1.67	2

Anexo No. 17. Evaluación de los Resultados de los Factores de Riesgos Psicosociales - Identificación de Situación de Riesgos.

Departamento de Contabilidad

Participación, Formación, Gestión del Tiempo Cohesión de Grupo
Implicación, Información, Comunicación
Responsabilidad Comunicación

Preg.	Opción	Valor	Preg.	Opción	Valor	Preg.	Opción	Valor	Preg.	Opción	Valor
1	C	3	4	B	3	3	C	1	6	A	0
2	B	5	5	B	3	8	A	3	7	C	0
9	A	5	11	D	0	10	D	0	12	C	1
13	B	2	16	A	5	14	C	5	21	C	0
18	A	5	17	D	2	15	A	0	23	B	3
19	B	3	24	A	5	22	B	5	27	A	0
20	B	3	26	A	5	Puntuación 14			Puntuación 4		
25	B	3				<i>Inadecuado</i>			<i>Muy Adecuado</i>		
Puntuación 29			Puntuación 23			Mobbing					
<i>Muy Inadecuado</i>			<i>Muy Inadecuado</i>								

Preg.	Opción	Valor
28	B	0
29	B	0
30	B	0
Puntuación		0

Anexo No. 18. Análisis de los Resultados de los Factores de Riesgos Psicosociales - Identificación de Situación de Riesgos. [Fuente: Elaboración Propia].

Área de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	Las Variables Analizados	Las Sub-Variables/Preguntas que se calificas como negativas según la moda
Departamento de Contabilidad	Participación, Implicación, Responsabilidad	1, 2, 9, 18 y 20
	Formación, Información, Comunicación	4, 5, 16, 24 y 26
	Gestión del Tiempo	14 y 22
	Cohesión de Grupo	No hay ningún problema detectado
Departamento de Economía	Participación, Implicación, Responsabilidad	9
	Formación, Información, Comunicación	4, 5, 16 y 26
	Gestión del Tiempo	14
	Cohesión de Grupo	No hay ningún problema detectado
Departamento de Ingeniería Industrial	Participación, Implicación, Responsabilidad	9
	Formación, Información, Comunicación	No hay ningún problema detectado
	Gestión del Tiempo	14
	Cohesión de Grupo	No hay ningún problema detectado
Decanato	Participación, Implicación, Responsabilidad	13, 18, 20 y 25
	Formación, Información, Comunicación	4, 5, 16, 24 y 26
	Gestión del Tiempo	3, 10 y 14
	Cohesión de Grupo	No hay ningún problema detectado

Anexo No. 19. Resumen del Procesamiento de los Resultados de la Encuesta a la Formación del Profesional aplicada en Noviembre del 2007. Fuente: Elaboración del Vice Rectorado Docente UCF.

Carrera	Muestra	1			2			3		
		EVA	RES	%	EVA	RES	%	EVA	RES	%
Economía	33	33	32	96,97	33	24	57,14	33	29	87,88
Contabilidad y Finanzas	33	33	32	96,97	33	31	93,94	32	29	90,63
Ingeniería Industrial	39	39	36	92,31	39	31	79,49	38	30	78,95

Carrera	Muestra	4			5			6			7		
		EVA	RES	%									
Economía	33	33	27	81,82	33	28	84,85	33	29	87,88	33	19	57,58
Contabilidad y Finanzas	33	23	21	91,30	22	21	95,45	33	31	93,94	33	27	81,82
Ingeniería Industrial	39	31	17	54,84	32	17	53,13	37	31	83,78	39	15	38,46

Preguntas:

1. Participo en la elaboración y ejecución del proyecto educativo.
2. Me siento satisfecho con la atención que recibo del tutor.
3. Siento en mi formación la acción educativa del colectivo educativo del grupo.
4. Siento satisfacción con la integración de mi facultad con la residencia
5. Siento satisfacción con la labor educativa que se realiza en la residencia estudiantil.
6. Siento satisfacción con el proceso de formación.
7. Siento satisfacción con el uso de la computación.

Anexo No. 20. Cuestionario de Identificación de Estresores y Manifestaciones Orgánicas
[Fuente: Berrocal, Carmen y Vásquez, Molina (1995)].

Instrucciones

Lea cuidadosamente cada pregunta y complete los espacios o marque “X” según sea el caso.
Por favor no deje ninguna pregunta sin contestar.

INFORMACION GENERAL

Parte I: Variedades sociodemográficas

1. Su sexo es:

Femenino Masculino

2. Su edad se encuentra entre los siguientes rangos:

0<20 años.

20<40 años.

40<60 años.

3. Su ocupación es: (indique la que concuerda con sus funciones):

4. Su estado civil es:

Casado (a) Soltero (a) Divorciado (a)

Viudo (a) Unión libre

ESTRESORES

Parte II: Trabajo

5. ¿Tiene una idea general de lo que es el estrés?

Si No

Si contesta negativamente pase a la pregunta 7

6. ¿Considera que el estrés le afecta en la actualidad?

Si No

¿Por qué? _____

7. Marque con “X” según corresponda, los factores del trabajo que le han estresado en el presente año.

	Mucho	Poco	Nada
1. Conflictos con superiores	()	()	()
2. Conflictos con subalternos	()	()	()
3. Conflictos con otros compañeros	()	()	()
4. Carga excesiva de trabajo	()	()	()
5. Trabajo rutinario	()	()	()
6. Sobrecarga de trabajo	()	()	()
7. Falta de claridad en la funciones	()	()	()
8. Trabajo riesgoso	()	()	()
9. Carga con mucha responsabilidad	()	()	()
10. Poca motivación en el trabajo	()	()	()
11. Poca posibilidad de ascenso	()	()	()
12. Bajos salarios	()	()	()
13. Pocos incentivos	()	()	()
14. Falta de comunicación de la jefatura	()	()	()
15. Falta de comunicación en general	()	()	()
16. Falta de organización en el trabajo	()	()	()
17. Mucha improvisación	()	()	()
18. Otros: Especifique	()	()	()

8. Los factores que se relacionan con el trabajo le estresan:

- () Siempre () Frecuentemente () Algunas veces
() Rara vez () Nunca

Parte III: Familia

9. Los factores que se relacionan con la familia le estresan:

- () Siempre () Frecuentemente () Algunas veces
() Rara vez () Nunca

Parte IV: Finanzas

10. Los factores que se relacionan con las finanzas le estresan:

- Siempre Frecuentemente Algunas veces
 Rara vez Nunca

Parte IV: Relaciones Sociales

11. Marque con “X” los factores de las relaciones sociales que le han estresado en el presente año:

	Mucho	Poco	Nada
1. Usted como líder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Pertenencia a grupos sociales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Relaciones amistosas y sociales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Competencia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Sentimientos de superioridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Sentimientos de inferioridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Le cuesta relacionarse con los demás	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Otras dificultades. Especifique:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Los factores que se asocian con las relaciona sociales que usted mantiene le estresan:

- Siempre Frecuentemente Algunas veces
 Rara vez Nunca

Parte V: Estudio

13. ¿Estudia usted actualmente?

- Si No

Si contestó negativamente pase a la pregunta 15

14. Los factores que se relacionan con su estudio le estresan:

- Siempre Frecuentemente Algunas veces
 Rara vez Nunca

MANIFESTACIONES ORGANICAS

Parte VI: Sistema Osteomuscular

15. Marque con una "X" la frecuencia con que usted se ha visto afectado en el presente año, por las siguientes manifestaciones:

	Mucho	Poco	Nada
1. Dolores de espalda	()	()	()
2. Contracción muscular general	()	()	()
3. Dolores de nuca	()	()	()
4. Dolores de piernas y brazos	()	()	()
5. Dolores de cintura	()	()	()
6. Dolores articulares	()	()	()
7. Dolores de ojos	()	()	()
8. Otros. Especifique:	()	()	()

Parte VII: Sistema Endocrino

16. Marque con una "X" la frecuencia con que se ha visto afectado en el presente año, por las siguientes manifestaciones:

	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dificultades menstruales	()	()	()
2. Infertilidad	()	()	()
3. Diabetes	()	()	()
4. Sed	()	()	()
5. Fatiga	()	()	()

Parte VIII: Sistema Nervioso

17. Marque con una “X” la frecuencia con que usted se ha visto afectado en el presente año, por las siguientes manifestaciones:

	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Cambios en el apetito	()	()	()
2. Desmayos	()	()	()
3. Dificultad al tragar	()	()	()
4. Dificultades sexuales	()	()	()
5. Problemas de garganta	()	()	()
6. Dolores de cabeza	()	()	()
7. Mareos	()	()	()
8. Temblores frecuentes	()	()	()
9. Presión alta	()	()	()
10. Presión baja	()	()	()
11. Manos y pies fríos	()	()	()
12. Sudor frecuente	()	()	()
13. Actividad excesiva	()	()	()
14. Latidos anormales del corazón	()	()	()

Parte IX: Sistema Emocional

18. Marque con una “X” la frecuencia con que usted se ha visto afectado en el presente año, por las siguientes manifestaciones:

	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Ansiedad	()	()	()
2. Frustración	()	()	()
3. Depresión	()	()	()
4. Agresividad	()	()	()
5. Irritabilidad	()	()	()
6. Trastornos de sueño (somnolencia, pesadillas)	()	()	()
7. Cansancio	()	()	()
8. Llanto fácil	()	()	()
9. Sensación de soledad	()	()	()
10. Pensamiento obsesivo	()	()	()

Parte X: Sistema Digestivo

19. Marque con una “X” la frecuencia con que usted se ha visto afectado en el presente año, por las siguientes manifestaciones:

	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Estreñimiento	()	()	()
2. Problemas digestivos	()	()	()
3. Diarrea	()	()	()
4. Paladar amargo	()	()	()
5. Nauseas	()	()	()
6. Gases	()	()	()
7. Dolor de estómago	()	()	()
8. Gastritis	()	()	()

Parte XI: Sistema Cognoscitivo

20. Marque con una “X” la frecuencia con que usted se ha visto afectado en el presente año, por las siguientes manifestaciones:

	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Problemas de memoria y juicio	()	()	()
2. Indecisión	()	()	()
3. Preocupación	()	()	()
4. Problemas mentales	()	()	()

21. ¿Padece usted de alguna enfermedad principal?

() Si () No

Menciónela: _____

22. ¿Considera que se relaciona esa enfermedad con el nivel de estrés que usted tiene en la actualidad?

() Si () No

VULNERABILIDAD

Parte XII: Individuo

23. Marque con una "X" la frecuencia aproximada con que usted dedica tiempo para recrearse:

1. Cada semana ()
2. Cada 15 días ()
3. Cada 22 días ()
4. Cada 30 días ()
5. Más de cada 30 días ()

24. Tiene usted el hábito de:

- | | Si | No |
|---|-----------|-----------|
| 1. Tomar bebidas alcohólicas con frecuencia | () | () |
| 2. Fumar diariamente | () | () |
| 3. Consumir más de 2 tazas de café por día | () | () |
| 4. Comer con mucha sal | () | () |
| 5. Comer con mucha azúcar | () | () |
| 6. Comer muchas harinas | () | () |
| 7. Comer con mucha grasa | () | () |

25. ¿Cómo calificar su nivel de estrés actual?

1. Bajo ()
2. Moderado ()
3. Alto ()

26. ¿Considera que existen razones en los próximos 6 meses para que ese nivel de estrés aumente?

Si () No ()

27. ¿Ha recibido capacitación para controlar el estrés?

Si () No ()

28. ¿Cómo calificaría su capacidad para hacer frente al riesgo del estrés?

1. Bajo ()
2. Moderado ()
3. Alto ()

MUCHAS GRACIAS

Anexo No. 21. Procesamiento de la Encuesta de Identificación de Estresores y Manifestaciones Orgánicas del Departamento de Ingeniería Industrial de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (FCEE). Tabla de Frecuencia.

Su sexo es

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Feminino	7	43.8	43.8	43.8
	Masculino	9	56.3	56.3	100.0
	Total	16	100.0	100.0	

Su edad se encuentra entre los siguientes rangos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	20<40 años	15	93.8	93.8	93.8
	40<60 años	1	6.3	6.3	100.0
	Total	16	100.0	100.0	

Su ocupacion es (indique la que concuerda con sus funciones)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Instructor Recien Graduado	4	25.0	25.0	25.0
	Instructor	3	18.8	18.8	43.8
	Asistente	6	37.5	37.5	81.3
	Auxiliar	3	18.8	18.8	100.0
	Total	16	100.0	100.0	

Su estado civil es

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado(a)	8	50.0	50.0	50.0
	Soltero(a)	6	37.5	37.5	87.5
	Union Libr	2	12.5	12.5	100.0
	Total	16	100.0	100.0	

Considera que el estres le afecta en la actualidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	14	87.5	87.5	87.5
	No	2	12.5	12.5	100.0
	Total	16	100.0	100.0	

Conflictos con subalternos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Poco	9	56.3	56.3	56.3
	Nada	7	43.8	43.8	100.0
	Total	16	100.0	100.0	

Tiene una idea general de lo que es el estres?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	16	100.0	100.0	100.0

Conflictos con superiores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Poco	4	25.0	25.0	25.0
	Nada	12	75.0	75.0	100.0
	Total	16	100.0	100.0	

Anexo No. 22. Especificaciones de los Resultados del Cuestionario de Identificación de Estresores y Manifestación Orgánicas. [Fuente: Elaboración Propia].

SEXO	PREGUNTA	ESPECIFICACIÓN
Femenino	¿Considera que el estrés le afecta en la actualidad?	<ul style="list-style-type: none"> • Exceso de trabajo. • Problemas personales. • Falta de concentración en las tareas a realizar, cambio constante de actos. • Por los tensiones. • Sobrecarga de trabajo, problemas familiares. • Sobrecarga de trabajo. • Problemas familiares, situaciones laborales por los cuales me siento terrible.
	Los factores del trabajo que le han estresado en el presente año.	No hay
	Los factores de las relaciones sociales que le han estresado en el presente año.	No hay
	La frecuencia con que usted se ha visto afectado en el presente año.	<ul style="list-style-type: none"> • Dolores de cabeza. Decaimiento.
	¿Padece usted de alguna enfermedad principal?	<ul style="list-style-type: none"> • Glaucoma
Masculino	¿Considera que el estrés le afecta en la actualidad?	<ul style="list-style-type: none"> • Dificulta el rendimiento profesional y la realización profesional. • Por tener problema de carga personal. • En ocasiones me siento problemas de salud. • Por las condiciones de trabajo. • Problemas con el transporte, sobrecarga de trabajo y problemas financieros.
	Los factores del trabajo que le han estresado en el presente año.	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento laboral.
	Los factores de las relaciones sociales que le han estresado en el presente año.	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones familiares
	La frecuencia con que usted se ha visto afectado en el presente año.	<ul style="list-style-type: none"> • Síndrome toral carpiano. • Dolores de pecho.
	¿Padece usted de alguna enfermedad principal?	<ul style="list-style-type: none"> • Cefalea vascular • Hipertenso • Hipertensión anxerial.