



UNIVERSIDAD
DE CIENFUEGOS

*República de Cuba.
Universidad de Cienfuegos.
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.*

***Trabajo de Diploma
Ingeniería Industrial.***

*Título: Evaluación de Riesgos Psicosociales en la
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la
Universidad de Cienfuegos.*

Autor: Bartolomeu Munjanga Tchitacumula

Tutores: Prof. Aux. Ing. Niurka Rodríguez García, Dra.

Ing. Lenay García Puentes

Cienfuegos, Junio de 2019



República de Cuba.
Universidad de Cienfuegos.
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

Hago constar que la presente investigación fue realizada por la Universidad de Cienfuegos, como parte de la culminación de los estudios de la especialidad de Ingeniería Industrial, autorizando que la misma sea utilizada para los fines que estime conveniente, tanto de forma parcial como total y que además no podrá ser presentada en eventos ni publicado sin la aprobación de la Universidad de Cienfuegos.

Firma del Autor

Los abajo firmantes certificamos que el presente trabajo ha sido realizado según el acuerdo de la dirección de nuestro centro y el mismo cumple con los requisitos que debe tener un trabajo de esta envergadura, referido a la temática señalada.

Información Científico – Técnica

Nombre y Apellidos. Firma

Computación

Nombre y Apellidos. Firma

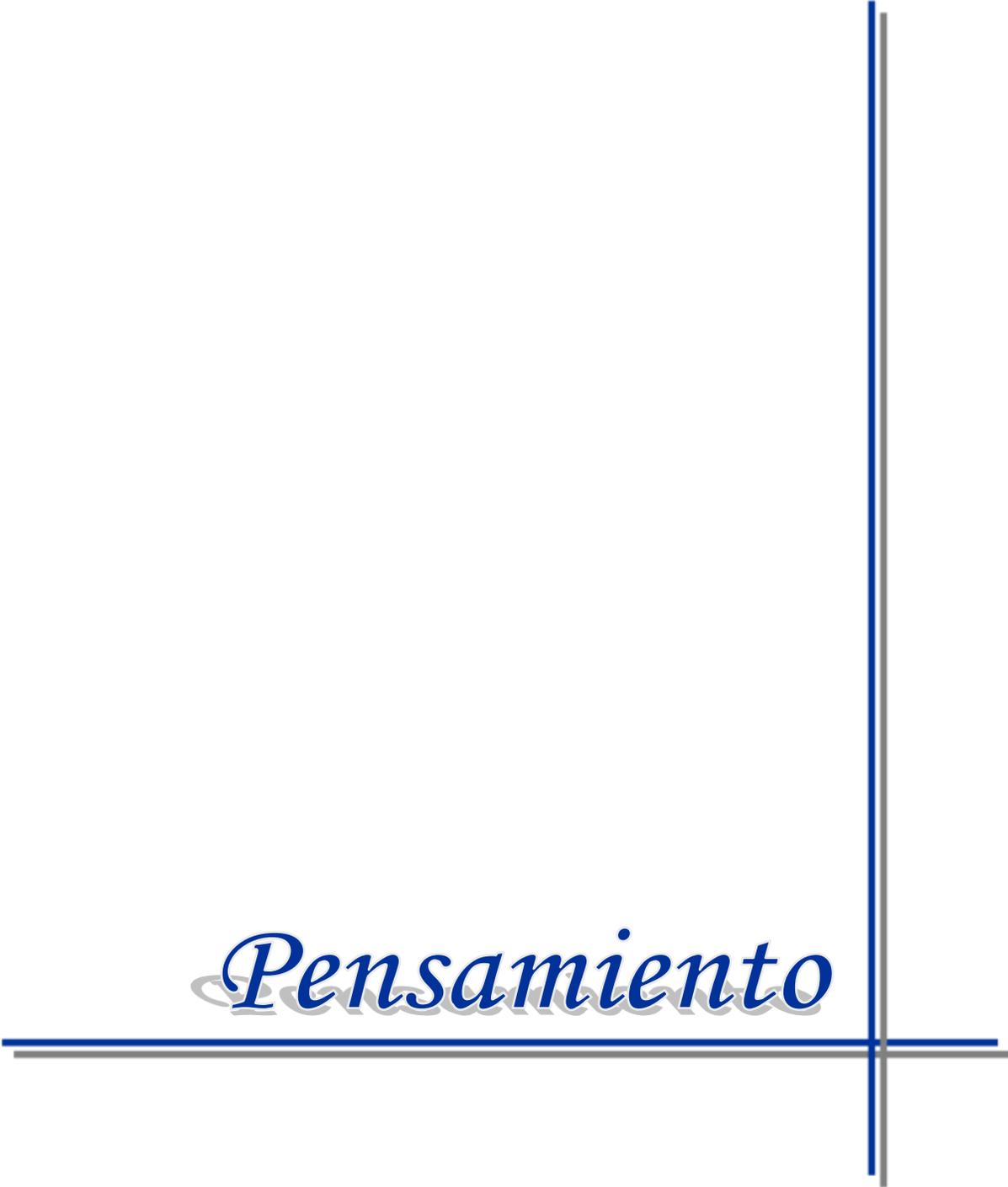
Ing. Niurka Rodríguez García, Dra.

Tutor

Ing. Lenay García Puentes

Tutor

Pensamiento

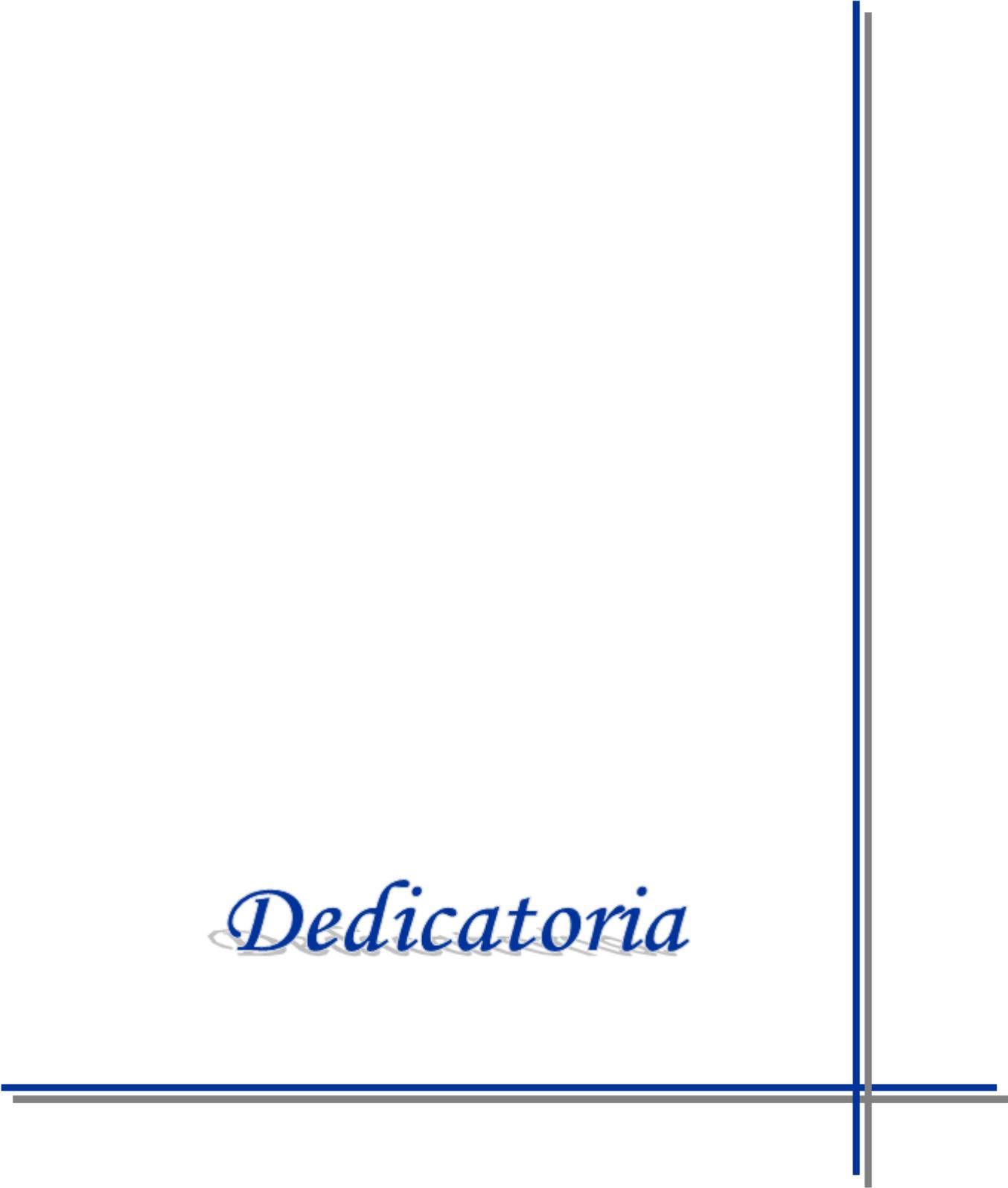


Pensamiento

“Cuando las personas están decididas pueden alcanzar lo que sea”

Nelson Mandela.

Dedicatoria



Dedicatoria

A mis padres y Hermanos por estar siempre atento conmigo y brindándome su amor y entrega infinita en todo el trascurso de la vida, dándome apoyo incondicional en cada momento, pero sobre todo por depositar en mí toda su confianza a concebir este sueño hecho realidad.

Agradecimientos

Agradecimientos

Quiero agradecer primeramente a Dios por darme la fuerza, la sabiduría durante mi estancia en Cuba que fue larga y enriquecedora no solamente en mis estudios si no en mi personalidad.

A mis Padres maravillosos, por traerme al mundo y por darme la educación y aunque estén lejos siempre están presente para darme muchas fuerzas.

A mis tutoras la profesora Niurka Rodríguez García y la Ing. Lenay García Puentes que estaban siempre con migo todo el momento de la realización de este trabajo. Y también a mis profesores que nos enseñaron y nos educaran de una forma incondicional desde el primero a quinto año de la carrera.

Agradezco también a mi familia por darme la confianza y la credibilidad de lograr mis estudios en Cuba, de una forma especial al papi Yosbel Dita y Daniel Dita por el coraje y la fuerza que siempre me dieron, al Señor Ernesto Vásquez e Yinmy Stuart Aloma y a Marianela Gil que están siempre dispuestos para ayudarme.

A mi novia Yessica Delgado de una forma directa que casi nunca me dejo solo para realización de este trabajo, estaba siempre ahí en los momentos más difíciles me dio siempre fuerza para que terminase la tesis con su ayuda incondicional.

A mis compañeros del aula durante los 5 años que están siempre presente en cualquier situación de mi estancia en Cuba.

Agradecer a Lazara Clemente, Cundí y Flavia que fueran como unas madres durante mi transcurso en Cuba.

A nuestra secretaria Ángela que estaba siempre ahí para ayudarme.

A mis compañeros que los quiero como hermanos Luciano Dondi, Bernardo Dundo, Watts Bacelar, José Mario, Silvestre Da Rosha Pinto, Bernardino Armando, Pascoal Baptista, Yoweri Estima y a todos compañeros del Curso de Mecánica y Economía que la existencia de ustedes en mi vida fue el logro de mi objetivo.

Resumen

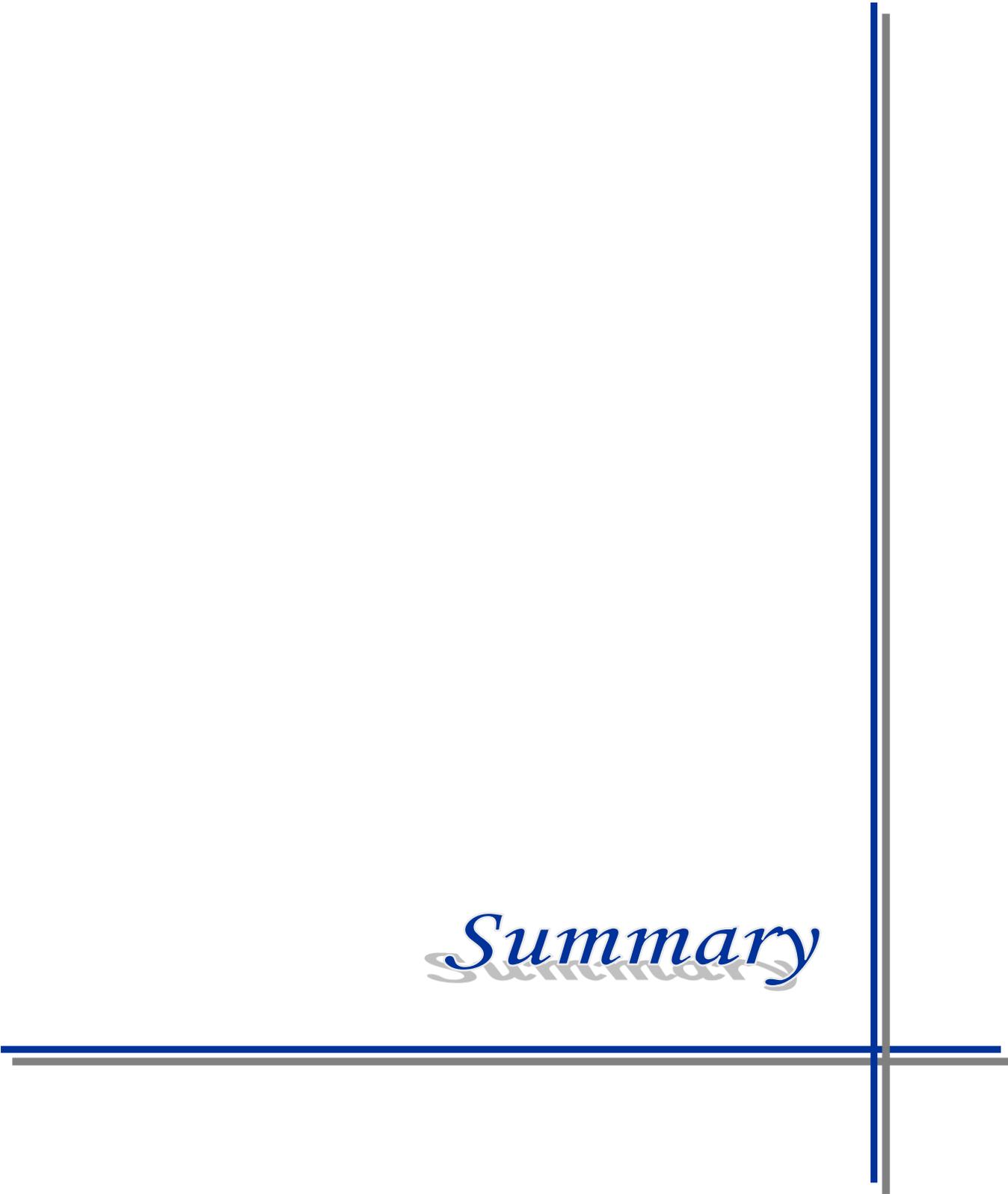
Resumen

El presente trabajo titulado “Evaluación de Riesgos Psicosociales en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales en la Universidad de Cienfuegos” tiene como objetivo general Implementar un procedimiento para evaluación de los Riesgos Psicosociales en la mencionada facultad, a través de un conjunto de herramientas que ayuden a identificar el estado de las variables psicosociales, estresores y de afectaciones a la salud, en dicho objeto de estudio.

Para el logro del objetivo se emplean las técnicas como la entrevista, observación directa, revisión de documentos, Mapa SIPOC, lista de chequeo que permite identificar los factores de Riesgos Psicosociales a los cuales están expuestos los trabajadores de la facultad, cuestionarios de identificación de estresores, y de salud total aplicado en el departamento evaluado de muy inadecuado, así como un diagrama causa-efecto que visualiza los problemas encontrados, relacionados con el estrés.

Como resultado a través del procesamiento de los cuestionarios en el SPSS v22.0, se obtuvo las variables que están afectando desde el punto de vista psicosocial a los trabajadores en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, así como una evaluación del estado de las mismas, se proponen medidas para aquellas que se encuentran en un estado muy inadecuado, se efectúa un análisis de estresores y de afectaciones a la salud en los Departamentos de Ciencias Contables e Ingeniería Industrial y a través de la técnica 5W1H, se proponen acciones de mejoras.

Summary

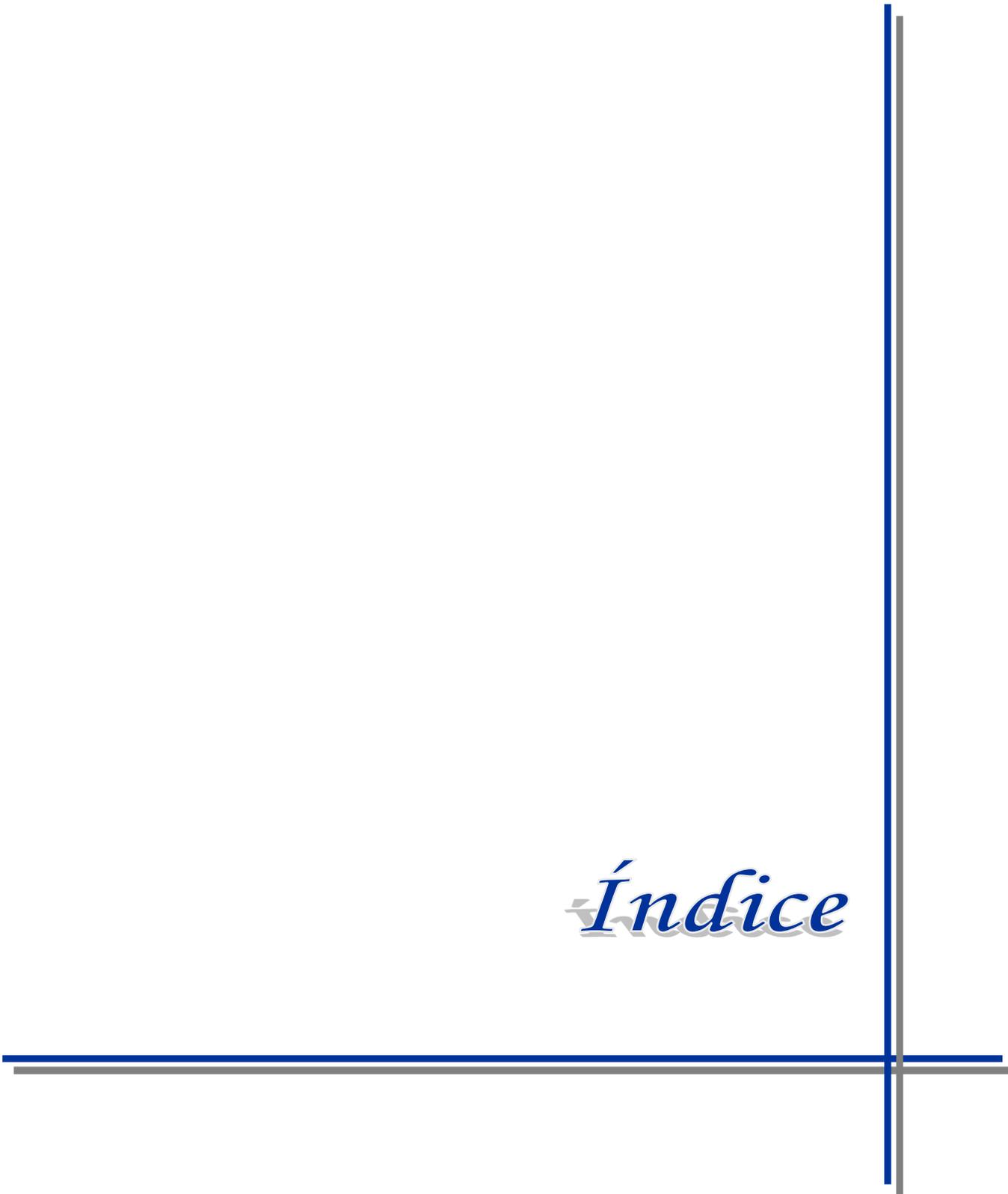


Summary

The present titled work "Evaluation of Risks Psicosociales in the Ability of Economic and Managerial Sciences in the University of Cienfuegos" he/she has as general objective to Implement a procedure for evaluation of the Risks Psicosociales in the aforementioned ability, through a group of tools that you/they help to identify the state of the variable psicosociales, stressors and of affectations to the health, in this study object.

For the achievement of the objective the techniques are used as the interview, direct observation, revision of documents, Map SIPOC, lists of checkup that allows to identify the factors of Risks Psicosociales to which are exposed the workers of the ability, questionnaires of stressors identification, and of total health applied in the valued department of very inadequate, as well as a diagram cause-effect that visualizes the opposing problems, related with the stress.

As a result it was obtained the variables that are affecting from the point of view psychosocial to the workers in the Ability of Economic and Managerial Sciences, as well as an evaluation of the state of the same ones, they intend measures for those that are in a very inadequate state, an stressors analysis it is made and of affectations to the health in the Departments of Countable Sciences and Industrial Engineering and through the technique 5W1H, they intend stocks of improvements.



Índice

Índice

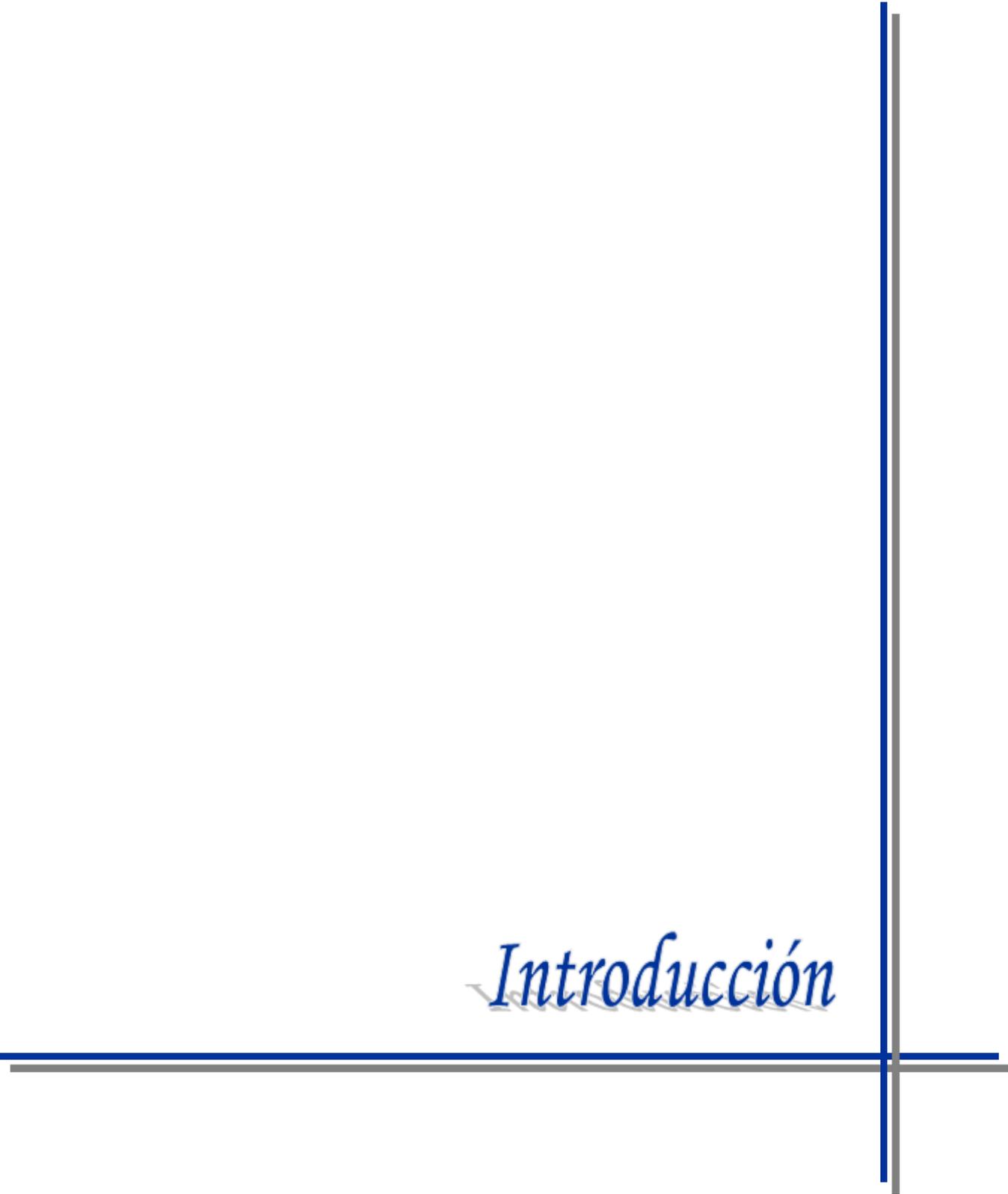
Introducción.....	1
Capítulo I. Marco Teórico Referencial	7
1.1 Factores y riesgos psicosociales	8
1.1.1 Los factores psicosociales: Historia del concepto	8
1.1.2 Los factores psicosociales: Generalidades.....	10
1.1.3 Factores psicosociales de riesgo	12
1.2 Riesgos psicosociales laborales	17
1.2.1 Riesgos psicosociales en el profesorado	25
1.3 Métodos de evaluación de los riesgos psicosociales.....	26
1.3.1 Modelos de intervención para gestionar los riesgos psicosociales	31
Capítulo II. Procedimiento para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en la Universidad de Cienfuegos.....	36
2.1 Caracterización general de la Universidad de Cienfuegos	36
2.2 Análisis de la Fluctuación laboral en la Universidad de Cienfuegos.	39
2.3 Caracterización de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	43
2.3.1 Estado actual del subproceso de Gestión de Seguridad y Salud en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	45
2.4 Procedimiento para la evaluación del riesgo psicosocial en la Universidad de Cienfuegos	46
Capítulo III. Evaluación de Factores de Riesgos Psicosociales y de Estresores en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Cienfuegos.....	59
3.1 Estudio de Factores de Riesgos psicosociales en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.....	59
Conclusiones Generales	78

Recomendaciones 80

Bibliografía 82

Anexos 89

Introducción



Introducción

Los cambios que han ocurrido en las últimas décadas sobre los procesos laborales y el diseño del trabajo son de carácter sociodemográfico, económico, político, y tecnológico.

Estos cambios, además de afectar a las economías de los países, tienen consecuencias sobre la población laboral activa, pues influyen en las opciones de empleo; las relaciones sociales o familiares; las necesidades de formación; la actualización de conocimientos y destrezas; los ritmos de trabajo; la disponibilidad de recursos; la ordenación de los procesos laborales; los cambios en las ofertas laborales, y también sobre la salud de la población.

Los cambios han originado nuevos riesgos psicosociales en el trabajo que afectan a la salud y la calidad de vida laboral, pues incrementan los niveles de estrés de los trabajadores (Gil-Monte, 2012).

Debido a estas variaciones se muestran que el perfil de las enfermedades y accidentes laborales ha cambiado en las últimas décadas hacia una situación en la que los riesgos de origen psicosocial, y sus consecuencias, han cobrado protagonismo por el incremento de la frecuencia con que aparecen implicados en el origen de las bajas laborales, ocasionadas por problemas de salud con origen en el trabajo, o la accidentabilidad laboral.

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.

(Rodríguez, 2009) plantea que:

Constituyen factores de riesgos psicosociales laborales, los ritmos y exigencias de trabajo excesivas, urgencia temporal, trato inapropiado o injusto, inseguridad contractual, bajo control sobre el propio trabajo, exigencias contradictorias o bajo apoyo social, pues crean condiciones laborales disfuncionales para el individuo y la organización, la mayoría de las veces invisibilizadas, constantes y difíciles de pesquisar, lo que estaría en concordancia con las actuales condiciones laborales a las que están expuestos trabajadores de distintos sectores laborales.

(Güilgüiruca & Carrera Pinto, 2015), expresan que “los riesgos psicosociales laborales son hechos, situaciones o contextos con una clara probabilidad de dañar la salud física, social o mental del trabajador de forma importante”. En efecto, su característica fundamental se centra en la capacidad de ocasionar daño, en conjunto con la alta probabilidad de aparecer y de generar consecuencias graves para la salud.

En Cuba, la temática de riesgos psicosociales ha sido poco tratada según la búsqueda realizada en la presente investigación. El Ministerio del Trabajo y Seguridad Social órgano rector de la temática de riesgos laborales, emitió la (Resolución No 31/2007), (Instrucción 2/2008) e (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.

La Educación Superior Cubana es la institución que asume el cargo de toda la sociedad, para la educación de los niños y adolescentes. A ella corresponde ser el centro integrador de las influencias educativas de otros factores, tales como la familia, la comunidad, las organizaciones políticas, de masas y otras.

Los problemas de salud más comunes entre el profesorado se agrupan dentro de un amplio abanico, desde los más clásicos como los relacionados con el esfuerzo vocal o el dolor de espalda, hasta la presencia de diversos trastornos psicológicos como el estrés. Estos, han aumentado en los últimos años hasta llegar a ser un problema laboral equiparable a otros riesgos como los físicos, químicos o biológicos.

La Universidad de Cienfuegos se encuentra inmersa en establecer su sistema de Gestión por Procesos, dentro de ello se encuentra implementado la gestión del proceso de Capital Humano, que incluye al subproceso de Seguridad y Salud del Trabajo, durante la revisión de documentos se constata la existencia de un Manual para la SST, donde se instituye un procedimiento para la Evaluación de Riesgos, que abarca: la Identificación, Evaluación y Control de los Factores de Riesgos Laborales. En el subproceso de Gestión de Seguridad y Salud del Trabajo de la Universidad de Cienfuegos “Carlos Rafael Rodríguez” 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.

Ashman, 2008 efectuó un estudio de factores de Riesgos Psicosociales en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, donde se encontraron las siguientes dificultades: Poca participación, implicación y responsabilidad, escasa formación, información y comunicación e insuficiente gestión de tiempo. El estudio realizado se encuentra desactualizado, dado que los encuestados y las situaciones actuales no son los mismos.

Posteriormente en el año 2012, se efectuó en la Universidad un estudio para determinar síndrome de Burnout en docentes, donde se obtuvo como resultados en la mayoría de los encuestados que la Sobrecarga de trabajo fue el de mayor incidencia negativa, unido a la burocracia y otros como, impotencia, conflicto, pobre trabajo en equipo, aburrimiento, retroalimentación, castigo y ambigüedad. Además, se obtuvo

también como resultado que el cansancio emocional y la despersonalización, interactúan de manera muy intensa en el contexto laboral. Estos son factores que, unidos a los anteriores, crean las condiciones para el desarrollo del estrés, asociados a los riesgos psicosociales.

Unido a lo dicho anteriormente en la Universidad de Cienfuegos ha existido fluctuación de los trabajadores, fundamentalmente los que laboran en el proceso Docente Educativo, con un número de bajas que representa un 13% del total trabajadores por año, en el periodo comprendido del año 2014 al 2018.

En un análisis de factores de riesgos Psicosociales en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales se obtuvo dificultades en variables tales como:

- Pocas posibilidades de ejercer el control del ritmo, sobre su trabajo.
- Limitaciones de equipos y recursos materiales para realizar las labores.
- Insuficiente información sobre los riesgos generales y específicos del puesto de trabajo.
- Situaciones de conflicto que se solucionan por medio de la intervención del mando.
- Se alarga la jornada laboral, por exceso de trabajo.
- Salarios bajos.
- Responsabilidades que limitan el trabajo como docente

Todo lo anterior constituye la *Situación Problemática* de la investigación, que denota la necesidad de realizar un estudio relacionado con los factores de riesgos psicosociales, derivados por la aparición de estos tipos de factores de riesgos laborales, para lo cual se plantea el siguiente *Problema de Investigación*:

¿Cómo evaluar los Riesgos Psicosociales a los cuales están expuestos los trabajadores en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (FCEE) en la Universidad de Cienfuegos (UCf)?

Objetivo General:

Implementar un procedimiento para evaluación de los 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 el estado de las

variables psicosociales, estresores y afectaciones a la salud en la facultad objeto de estudio.

Objetivos Específicos:

1. Analizar los aspectos relacionados con los Riesgos psicosociales, los factores, características, efectos en la salud y en las organizaciones, métodos y modelos de evaluación.
2. Identificar el estado actual de la fluctuación y del Subproceso de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Universidad de Cienfuegos
3. Aplicar herramientas que identifiquen el estado de las variables psicosociales, estresores y afecciones a la salud en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.
4. Proponer acciones que posibiliten la mejora de las condiciones laborales relacionadas con los riesgos psicosociales de los trabajadores que laboran en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Cienfuegos.

Justificación de la Investigación :

Desde el punto de vista metodológico : Se adecua un procedimiento que permite detectar y evaluar situaciones en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales en la Universidad de Cienfuegos, desfavorables o muy desfavorables, que pueden ser fuente de riesgo para la salud de los docentes desde el punto de vista psicosocial y proponer una serie de medidas preventivas. Este procedimiento puede generalizarse a otras categorías de trabajadores, otras Facultades en la Universidad de Cienfuegos y en el resto de las Universidades del país.

Desde el punto de vista práctico : Con el análisis de los resultados obtenidos se adquiere una visión general de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales respecto a los factores de riesgos psicosociales y constituye el punto de partida para una evaluación específica de los docentes, en los que aparezcan situaciones de riesgos psicosociales desfavorables.

Preguntas de Investigación :

1. ¿Cuál es el estado actual del subproceso de Seguridad y Salud del Trabajo en la Universidad de Cienfuegos ?

2. ¿Cómo aplicar un procedimiento que permita evaluar los Riesgos Psicosociales en docentes en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales en la Universidad de Cienfuegos ?

3. ¿Qué acciones posibilitarían la mejora de las condiciones laborales asociadas con los factores de riesgos psicosociales de los trabajadores que laboran en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales en la Universidad de Cienfuegos ?

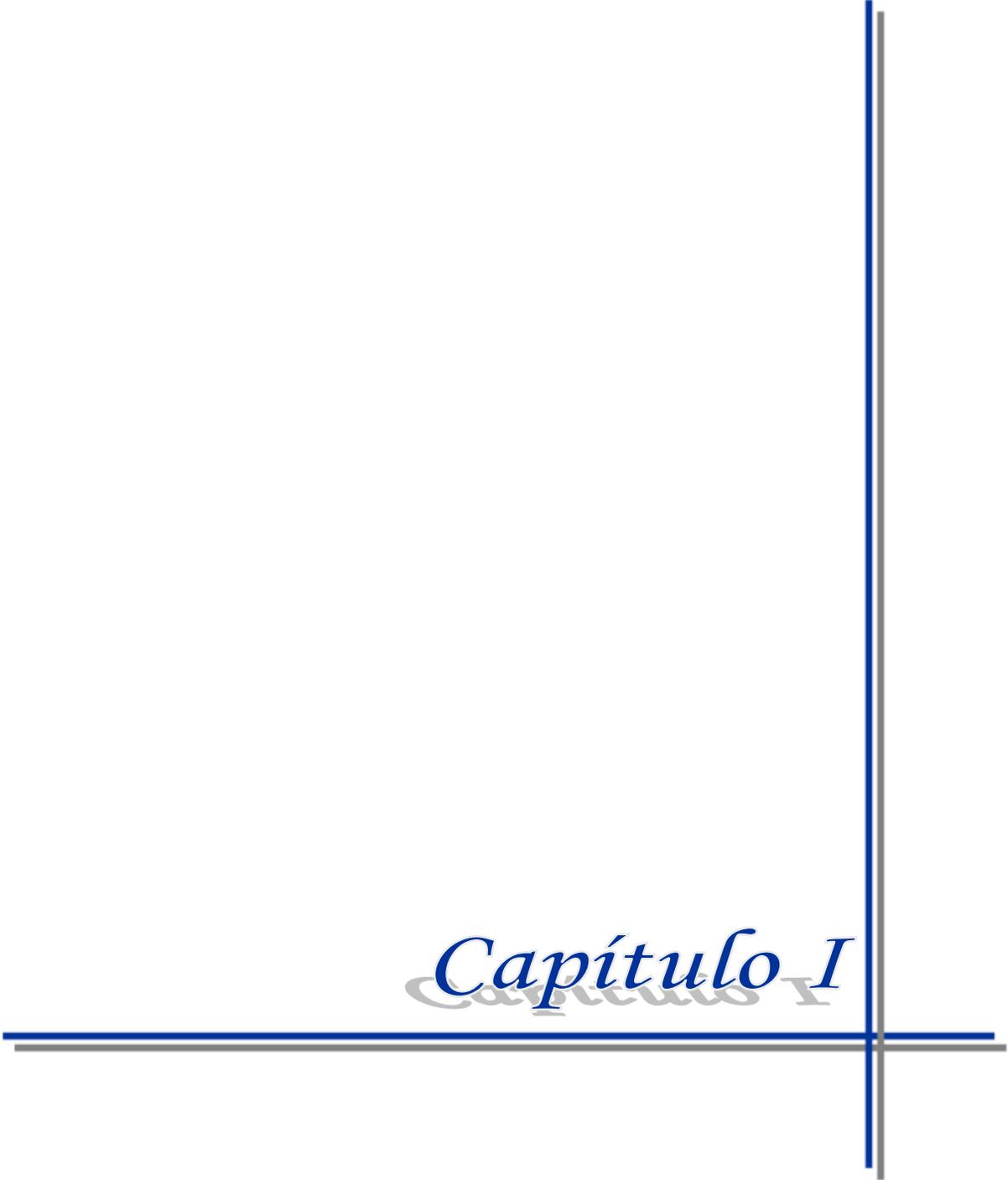
Estructura capítular :

Capítulo I. Se realiza un análisis bibliográfico del estado del arte y de la práctica de los riesgos psicosociales, sus factores y características. Los efectos en la salud y en las organizaciones. Métodos de evaluación y modelos de intervención para gestionar dichos riesgos.

Capítulo II. Se efectúa un estudio de la fluctuación del subproceso de prevención de Riesgos en la Universidad de Cienfuegos, permite identificar a la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales por su incidencia significativa en los resultados; se adecua un procedimiento diseñado por Telus (2011) para la evaluación de Riesgos Psicosociales en dicha facultad.

Capítulo III. Se implementa el procedimiento de Evaluación de Riesgos Psicosociales (Telus, 2011) en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales y como resultados se obtiene los diferentes factores de riesgos psicosociales, se proponen medidas preventivas que posibilitan perfeccionamiento de las condiciones laborales, en dicha facultad y se alcanza los estresores y afecciones a la salud en los departamentos de Ingeniería Industrial y Ciencias Contables, a los cuales se le ofrecen acciones para la mejora.

Capítulo I



Capítulo I. Marco Teórico Referencial

El presente capítulo refiere a las generalidades sobre los factores psicosociales, factores psicosociales de riesgo o factores psicosociales de estrés y riesgos psicosociales. Como elemento clave para la investigación se aborda los riesgos psicosociales en el profesorado. Se exponen diferentes métodos para la evaluación de riesgos psicosociales, Modelos de intervención para gestionar dichos riesgos, así como de forma resumida algunos de los procedimientos que posibilitan evaluar procesos escogiéndose el más aplicado en las investigaciones que anteceden a esta tesis de grado. Para los propósitos mencionados anteriormente se realiza una revisión minuciosa de la literatura que abarca dichos temas. En la Figura 1.1 se muestra el hilo conductor para una mejor comprensión del contenido.



Figura 1.1 Hilo conductor. Fuente: Elaboración propia

1.1 Factores y riesgos psicosociales

Como consecuencia de los importantes cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual, la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo (European Agency for Safety and Health at Work, 2007).

La importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores se ha ido reconociendo cada vez de forma más amplia, lo que ha supuesto un aumento y profundización del tema. El comienzo más formal de la preocupación por los factores psicosociales y su relación con la salud laboral proviene de la década de 1970, fechas a partir de las cuales la referencia a ellos y la importancia otorgada ha ido creciendo, al mismo tiempo que el tema ha ganado amplitud, diversificación y complejidad, pero también ambigüedad e imprecisión. Probablemente, hay hoy tres formas prevalentes de referirse a ellos:

- 1) factores psicosociales
- 2) factores psicosociales de riesgo o factores psicosociales de estrés
- 3) riesgos psicosociales

Aunque son términos próximos entre ellos, sus referencias históricas y conceptuales son diferentes e incluso hay diferencias entre ellos que pueden ser notables. En la actualidad es frecuente hablar de unos y otros, a veces de forma intercambiable, sin establecer ninguna distinción. En este sentido parece oportuno tratar de establecer sus diferencias, aun reconociendo que son términos próximos y relacionados entre sí y que no siempre las diferencias resultan claras. Un enfoque histórico y conceptual puede ayudar a ello.

1.1.1 Los factores psicosociales: Historia del concepto

Uno de los primeros documentos oficiales e internacionales en abordar el tema de los factores psicosociales en el trabajo fue “Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control” documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo en 1984. Se constata en la publicación que la problemática es claramente anterior y que se remonta al menos a 1974, fecha en la que consta una clara llamada

de la Asamblea Mundial de la Salud para documentar la importancia y los efectos de los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud de los trabajadores.

En el documento, publicado originalmente en 1984, se comienza por reconocer la complejidad del tema “Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos” (OIT, 1986). Por lo mismo, consideran que cualquier intento de definición tiene que ser amplio y complejo, al menos lo suficiente como para recoger su problemática global.

“Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo” (OIT, 1986).

La definición anterior expuesta muestra la importancia concedida por la OIT al trabajador y a sus necesidades. Se insiste igualmente en que las consecuencias del descuido de tales factores recaen tanto sobre la salud de los trabajadores como sobre la empresa. Sobre cuáles pueden ser los factores psicosociales, se encuentran: la mala utilización de las habilidades, la sobrecarga en el trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas de las relaciones laborales, el trabajo por turnos y el peligro físico (OIT, 1986) Un segundo documento histórico relacionado con el tema es la obra “Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud, editado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y coordinado por (Kalimo, El-Batawi, & Cooper, 1988). Se expone en el mismo que este tipo de factores provienen de la percepción y la experiencia de los trabajadores y que está influenciado por los innumerables factores que afectan al trabajador.

La complejidad del tema y la importancia del trabajador serían los datos iniciales con los que debe afrontarse su estudio e investigación. Un elemento de gran importancia es la diferenciación que introduce (El-Batawi, 1988) al exponer el doble efecto que pueden tener los factores psicosociales: positivos o negativos.

En la década de 1970 se alerta la sensibilidad acerca de la relevancia y los efectos que pueden tener los factores psicosociales y es en la de 1980 cuando se produce las primeras obras colectivas y oficiales, y comienzan a aparecer las primeras aproximaciones conceptuales al tema vinculándolos a los efectos de la organización sobre el trabajo y la salud (OIT, 1986). La organización en el trabajo y los factores organizacionales se convierten en expresiones intercambiables para referirse a los factores psicosociales y sus efectos sobre la salud (OIT, 1998) Unas y otras expresiones se utilizan para referirse a los factores sociales que influyen la conducta y la salud de los trabajadores.

1.1.2 Los factores psicosociales: Generalidades

(Cox & Griffiths, 1996), definen los factores psicosociales como los aspectos del trabajo, de la organización y de la gestión laboral, y sus contextos sociales y organizacionales. (Martín & Pérez, 1997) las definen como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral 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. (Carayon, Haims, & Yang, 2001) definen los factores psicosociales como las características percibidas del ambiente de trabajo que tienen una connotación emocional para los trabajadores y los gestores.

Luego, la (OIT, 2008) define a los factores psicosociales del trabajo como “las interacciones entre el contenido, la organización, la gestión del trabajo, las condiciones ambientales con las funciones y necesidades del trabajador”, estas interacciones pueden ejercer una influencia negativa sobre el individuo a través de sus percepciones y experiencias.

Desde la perspectiva de un modelo de indicadores, (Roozeboom, Houtman, & Van den Bossche, 2008) identifican tales factores proponiendo una serie de indicadores organizacionales y laborales que se recogen en la Tabla 1.1

Tabla 1.1. Listado de Factores Organizacionales

FACTORES ORGANIZACIONALES

Política y Filosofía de la Organización	Relación Trabajo-Familia Gestión de los Recursos Humanos Política de seguridad y salud Responsabilidad Social Corporativa Estrategia empresarial
Cultura de la Organización	Política de Relaciones Laborales Información Organizacional Comunicación organizacional Justicia Organizacional Supervisión/Liderazgo
Relaciones Industriales	Clima laboral Representación Sindical Convenios Colectivos
FACTORES LABORALES	
Condiciones de empleo	Tipo de contrato Salario Diseño de carreras
Diseño del puesto	Rotación de puestos Trabajo grupal
Calidad en el trabajo	Uso de habilidades personales Demandas laborales Autonomía y capacidad de control Seguridad física en el trabajo Apoyo social Horas de trabajo Teletrabajo

Fuente: (Roozeboom et al., 2008)

Los factores psicosociales laborales son condiciones organizacionales (Mintzberg, 1993), son condiciones psicosociales de trabajo que como tales pueden ser positivas o negativas (Kalimo, El-Batawi, & Cooper, 1988). Su número es muy amplio y su clasificación y organización depende del enfoque que se elija. Cuando tales condiciones son adecuadas, facilitan el trabajo, el desarrollo de las competencias personales laborales y los niveles altos de satisfacción laboral, de productividad empresarial y de estados de motivación en los que los trabajadores alcanzan mayor experiencia y competencia profesional. Las formas acertadas de Cultura empresarial, de Liderazgo y de Clima laboral, condiciones psicosociales generales, afectan a la

salud positivamente generando desarrollo individual, bienestar personal y organizacional.

En este sentido, los factores psicosociales y organizacionales del trabajo, como formas de las condiciones sociales del trabajo, son condiciones organizacionales de trabajo que pueden afectar a la salud laboral, tanto positiva como negativamente. Como tales, los factores psicosociales son factores presentes en todas las organizaciones con resultados positivos o negativos. La cultura, el liderazgo o el clima organizacional pueden generar excelentes o pésimas condiciones de trabajo con consecuencias positivas o negativas para la salud de los trabajadores.

Son múltiples los instrumentos de evaluación de los factores psicosociales que no aportan ninguna información sobre los elementos de riesgo en las organizaciones. Factores psicosociales y elementos de riesgo organizacional son elementos contiguos pero diferentes. Los factores psicosociales se definirían como factores organizacionales que pueden dar lugar tanto a consecuencias positivas como negativas.

La importancia creciente de los factores psicosociales proviene de la importancia de su extensión, especialmente debido al aumento del sector servicios. Aunque los riesgos laborales de origen organizacional y psicosocial no son exclusivos del sector servicios, pues están presentes igualmente en el resto de sectores, su presencia en el sector servicios es claramente prevalente.

1.1.3 Factores psicosociales de riesgo

Cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, es decir, provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés. Los factores psicosociales cuando son factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador son factores de riesgo (Benavides et al., 2002), es decir, cuando actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral (Peiró, 1993). Desde este enfoque, los factores psicosociales de riesgo o de estrés se definen como factores organizacionales con el riesgo de tener efectos negativos sobre la salud.

De la misma manera que el número de los factores psicosociales es muy amplio, también lo es el número de factores psicosociales de riesgo o de estrés. Siguiendo la categorización de (Cox & Griffiths, 1996) cada una de las categorías principales puede dar lugar a innumerables factores psicosociales de riesgo o de estrés en la tabla 1.2 recoge opciones posibles.

Tabla 1.2. Factores psicosociales de riesgo o estrés

FACTORES DE ESTRÉS PSICOSOCIAL	
Contenido del trabajo	Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido,, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa
Sobrecarga y ritmo	Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización
Horarios	Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción
Control	Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo, y otros factores laborales..
Ambiente y equipos	Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.
Cultura organizacional y funciones	Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales

Relaciones interpersonales	Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales falta de apoyo social
Rol en la organización	Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas
Desarrollo de carreras	Incertidumbre o paralización de la carrera profesional baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual, bajo
Relación Trabajo- Familia	Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia Bajo apoyo familiar. Problemas duales de carrera
Seguridad contractual	Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral. Insuficiente remuneración

Fuente: Modificado de (Cox & Griffiths, 1996)

Tal como recogen (Cox & Griffiths, 1996) los efectos de los factores psicosociales de estrés pueden afectar tanto la salud psicológica como la salud física a través de los mecanismos psicofisiológicos activados por el estrés.

(González Maestre, 2003) consideran factores psicosociales a los factores provenientes de la organización y de la interacción humana que pueden afectar a la salud del trabajador. El contenido del trabajo, la carga laboral, la capacidad de control sobre la propia tarea, el rol de trabajo, supervisión y relaciones laborales son algunos de los factores psicosociales que se enumeran continuamente.

Características de los factores psicosociales de riesgo

Desde el ámbito teórico se cuenta con la teoría de (Moreno-Jimenez, Gálvez Herrer, Rodríguez-Carvajal, & Garrosa Hernández, 2010) en la cual los factores psicosociales de riesgo, son factores que amenazan la salud de los trabajadores, pero tienen características propias que hacen más difícil su manejo, seguimiento, evaluación y control. Entre las más importantes que identifican son:

- 1.-Se extienden en el espacio y el tiempo.
- 2.-Dificultad de objetivación
- 3.- Afectan a los otros riesgos
- 4.- Tienen escasa cobertura legal
- 5.- Están moderados por otros factores
- 6.- Dificultad de intervención

A continuación se explican cada uno de ellos

1.- Se extienden en el espacio y el tiempo. El resto de riesgos suelen estar de alguna manera delimitados espacial y temporalmente, se circunscriben a un espacio y habitualmente a un momento concreto. Los riesgos de seguridad están vinculados a una actividad o espacio concreto, como un almacén o actividad de riesgo. Algo semejante ocurre con los riesgos de higiene y ergonómicos que suelen ser locales.

Sin embargo una característica muy común de los factores psicosociales es la no localización. Una cultura organizacional, un estilo de liderazgo o un clima psicosocial no están ubicados en ningún lugar ni es posible precisarlos en un momento especial(Rick & Briner, 2000), son características globales de la empresa u organización. Incluso otros factores laborales como la carga de trabajo, roles o capacidad de control no tienen un lugar y un momento propios, sino que son elementos del puesto de trabajo o la tarea, pero que no se circunscriben a los mismos.

2.- Dificultad de objetivación. El ruido, las vibraciones, la temperatura, la contaminación por gases y una posición o esfuerzo se pueden medir con unidades propias, pero el rol, la cohesión grupal, la supervisión, la comunicación no tienen unidades propias de medida. A pesar de los esfuerzos de los investigadores en la búsqueda de indicadores de tales variables (Roozeboom et al., 2008), frecuentemente el recurso más utilizado en la evaluación consiste en la apreciación de la experiencia colectiva. Uno de los grandes problemas de los factores psicosociales es la dificultad para encontrar unidades de medida objetiva. Por definición (OIT, 1986), se basan en “percepciones y experiencias” y en este caso, atendiendo al enfoque organizacional, a la experiencia intersubjetiva del colectivo organizacional.

3.- Afectan a los otros riesgos. El organismo humano, el trabajador, es una unidad funcional en la que todos los factores externos acaban afectando a la totalidad de la

persona. Es el principio básico del funcionamiento de la persona, el tratamiento de la persona como una totalidad o sistema bio-psico-social (Engel, 1977). Pero este efecto se acentúa en los factores psicosociales de riesgo cuyo aumento supone habitualmente un aumento de los riesgos de seguridad, de higiene y de ergonomía. El efecto se produce también a la inversa, de forma que los factores de seguridad, higiene y ergonomía influyen los factores psicosociales.

Los factores de riesgo no son compartimentos cerrados, pero la mayor interacción se produce probablemente con los factores psicosociales. El aumento de los factores psicosociales de riesgo, el estrés y la tensión, suelen generar conductas precipitadas, alteradas y no adaptativas que propician los errores, todo tipo de accidentes y una mayor vulnerabilidad de la persona. Por ejemplo, se ha estudiado abundantemente los efectos de los factores psicosociales y el estrés asociado sobre los trastornos musculoesqueléticos asociados a la ergonomía (Warren, 2010).

4.- Escasa cobertura legal. El nivel de ruido tiene una legislación que determina los niveles admitidos y rechazados, lo que facilita la misma acción de los empresarios y directivos. Se sabe a qué atenerse. Lo mismo ocurre con la gran mayoría de riesgos de seguridad, de higiene y ergonómicos, pero no ocurre así con los factores psicosociales. El desarrollo de la legislación sobre los riesgos laborales ha sido considerable, tanto en sus aspectos generales como globales, lo que ha permitido acciones precisas por parte de las inspecciones de trabajo.

Sin embargo, el desarrollo de la legislación sobre aspectos psicosociales se ha trabajado de modo general relacionada con la prohibición de que puedan dañar a la salud, lo que suele ser inefectivo para los empresarios, para los trabajadores y para la misma inspección del estado.

5.- Están moderados por otros factores. Los factores psicosociales de riesgo afectan al trabajador a través de sus propias características contextuales y personales (Quick, Quick, Nelson, & Hurrell, 1997).

Tal como se definen por la (OIT, 1986), los factores psicosociales de riesgo están mediados por la percepción, la experiencia y la biografía personal. La carga de trabajo, el conflicto de rol, la incertidumbre laboral no suelen tener los mismos efectos sobre todos los trabajadores de una empresa, sino que depende de las variables personales

de cada uno de ellos, como el nivel de implicación, la confianza en sí mismo, el optimismo y la motivación de logro. Aunque los efectos directos de los factores psicosociales de riesgo sobre la población trabajadora suelen ser dominantes, los efectos moderadores de las variables personales son también habituales y factor importante en el resultado final que no puede ser obviado.

6.-Dificultad de intervención. Los problemas de un almacenamiento que tiene riesgos laborales, de seguridad, pueden ser intervenidos, habitualmente sin muchas complicaciones, con una nueva disposición de las cargas que suprima, disminuya o controle el riesgo de derrumbe. Casi siempre hay soluciones técnicas para la gran mayoría de los riesgos de seguridad, higiene y ergonomía, pero no resulta tan claro cuando se trata de los factores psicosociales. Un clima socio-laboral desfavorable en la empresa afecta a la salud de los trabajadores y también a su misma productividad. Lo mismo ocurre con un liderazgo abusivo. Sin embargo, técnicamente la intervención no resulta tan clara y sus efectos a medio y largo plazo tampoco.

Por su propia naturaleza, los factores psicosociales son factores organizacionales y están íntimamente entrelazados al diseño y concepción global de la empresa. La intervención psicosocial suele requerir plazos no inmediatos, intervenciones costosas y resultados no asegurados (Rick & Briner, 2000)

1.2 Riesgos psicosociales laborales

¿Qué son los riesgos psicosociales? Los riesgos psicosociales se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión (Almirall P, 2018) Las cargas de trabajo excesivas; exigencias contradictorias y falta de claridad de las funciones del puesto; falta de participación en la toma de decisiones que afectan al trabajador y falta de influencia en el modo en que se lleva a cabo el trabajo; gestión deficiente de los cambios organizativos, inseguridad en el empleo, comunicación ineficaz, falta de apoyo por parte de la dirección o los compañeros; acoso psicológico y sexual, violencia ejercida por terceros, son considerados riesgos psicosociales.

Como puede notarse la imagen psíquica que el trabajador elabora es la que decidirá si un factor psicosocial se convierte en un riesgo. Al analizar las exigencias del trabajo,

es importante no confundir riesgos psicosociales como una carga de trabajo excesiva con situaciones que, aunque estimulantes y a veces desafiantes, ofrecen un entorno de trabajo en el que se respalda al trabajador, que recibe la formación adecuada y está motivado para desempeñar su trabajo lo mejor posible. Un entorno psicosocial favorable fomenta el buen rendimiento y el desarrollo personal, así como el bienestar mental y físico del trabajador.

Un riesgo psicosocial laboral es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes. Los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales, no son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones o estados del organismo con una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores de forma importante.

Los riesgos psicosociales son contextos laborales que habitualmente dañan la salud en el trabajador de forma importante, aunque en cada trabajador los efectos puedan ser diferenciales (Moreno-Jimenez et al., 2010). En este sentido los hechos, situaciones o contextos que se propongan como riesgos psicosociales laborales tienen que tener una clara probabilidad de dañar a la salud física, social o mental del trabajador y hacerlo de forma importante. Por ejemplo, la violencia en el trabajo o el acoso laboral. Característica de los riesgos psicosociales es que son riesgos con probabilidades altas de causar daños importantes. Las consecuencias de los riesgos psicosociales tienen mayor probabilidad de aparecer y de ser más graves.

Este planteamiento no disminuye la importancia de los factores psicosociales, ni de los factores psicosociales de riesgo o estrés, sino que los enmarca en el concepto más global y básico de riesgos laborales y sus posibles efectos negativos para la salud (I-WHO, 2008) Los efectos negativos de los factores psicosociales de estrés, por ejemplo el ritmo del trabajo, pueden en algún caso ser altos, mayores incluso que los resultantes de la violencia o el acoso, pues depende de la intensidad de la respuesta de estrés y su mantenimiento en el tiempo, pero la probabilidad de ello es baja, de la misma manera que un riesgo menor puede en ocasiones causar un daño mayor.

De nuevo, la referencia a los riesgos laborales generales ayuda a establecer diferencias conceptuales. Un elemento central en la evaluación de los riesgos de

higiene es la referencia a los TLV (Threshold Limit Values) o los Valores Límites Ambientales (VLA) que señalan niveles de referencia de contaminantes que no deben ser sobrepasados para no producir daños a la salud. Eso no supone que menores niveles no produzcan nunca daños a la salud, ni que niveles superiores produzcan siempre tales daños; son niveles con criterios que no deben superarse.

Los factores psicosociales de riesgo suelen provocar daño, usualmente menor, mientras que los riesgos psicosociales laborales usualmente producirán daños con frecuencia importantes. Desde este planteamiento, los factores psicosociales, pueden afectar positiva o negativamente a la salud, los factores psicosociales de estrés pueden afectar negativamente la salud, habitualmente de forma menor y los riesgos psicosociales suelen generalmente tener consecuencias importantes para la salud. Los riesgos psicosociales laborales se conceptualizan como tales porque afectan habitualmente de forma importante a la salud (Moreno-Jimenez et al., 2010).

Los riesgos psicosociales laborales no son autónomos sino que tienen sus antecedentes en los factores psicosociales de riesgo. El acoso laboral, el acoso sexual o la violencia general tienen sus antecedentes en los factores psicosociales de riesgo o estrés. Pero los riesgos psicosociales no pueden ser reducidos a sus antecedentes, no son la suma lineal de ellos, sino que tienen un valor situacional y contingencial. Eso supone que el estrés, la violencia, o el acoso no pueden ser evaluados sólo a través de sus antecedentes sino que debe hacerse a través de indicadores propios directos, lo que supone su evaluación directa.

Además de su conceptualización como riesgos con una probabilidad alta de causar daños importantes a la salud, los riesgos psicosociales tienen también sus características propias que es necesario desarrollar a fin de poder controlarlos, prevenirlos y en último término evitarlos.

Características de los riesgos psicosociales

- 1.- Afectan a los derechos fundamentales del trabajador
- 2.- Los riesgos psicosociales tienen efectos globales sobre la salud del trabajador.
- 3.- Afectan a la salud mental de los trabajadores
- 4.- Tienen formas de cobertura legal

A continuación se explican cada una de las características:

1.- Afectan a los derechos fundamentales del trabajador. Los riesgos psicosociales no se refieren a aspectos marginales o secundarios de las condiciones organizacionales del trabajo, sino a elementos básicos de sus características de ciudadano que trabaja, de su dignidad como persona, de su derecho a la integridad física y personal, de su derecho a la libertad y de su derecho a la salud positiva y negativa. Los riesgos psicosociales más citados, y generalmente más admitidos como tales, como la violencia y el acoso laboral o sexual son atentados a la integridad física, personal, a la dignidad del trabajador o su intimidad, elementos propios de los derechos fundamentales de los trabajadores.

2.- Los riesgos psicosociales tienen efectos globales sobre la salud del trabajador. Los efectos de los factores psicosociales de riesgo actúan sobre la salud del trabajador a través de los mecanismos de la respuesta de estrés (Levi, 1981). Tal como lo recoge la (OIT, 1986) y la OMS (Kalimo, et al., 1988), tales respuestas están fuertemente mediadas por los mecanismos de percepción y contextuales, es decir los efectos sobre la salud del trabajador de los factores psicosociales de estrés son principalmente moduladores.

Mientras los factores psicosociales de riesgo o estrés tienen efectos mediados y parciales, los efectos de los riesgos psicosociales tienen efectos principales y globales en razón de la naturaleza del propio riesgo, aunque sigan estando presentes los valores mediadores. Los riesgos psicosociales, principalmente en razón de su frecuente asociación al estrés agudo, hace que los efectos principales sean mayores. La violencia, el acoso laboral o el acoso sexual son riesgos que pueden tener efectos principales y que habitualmente afectan a la globalidad del funcionamiento de la persona que trabaja. Otras formas de riesgos psicosociales como el estrés, la inseguridad laboral o el Burnout o desgaste profesional son formas de estrés crónico que por su globalidad afectan a la totalidad de la organización del propio estilo de vida personal o profesional.

3.- Afectan a la salud mental de los trabajadores. Los riesgos se definen por su capacidad para ocasionar daños a la salud, física y mental. Los riesgos psicosociales tienen repercusiones en la salud física de los trabajadores, pero tienen especialmente repercusiones notables en la salud mental de los trabajadores. Aunque no pueda

hacerse una diferenciación neta, los riesgos psicosociales, por su propia naturaleza, afectan de forma importante y global a los procesos de adaptación de la persona y su sistema de estabilidad y equilibrio mental.

Los datos actuales indican que la ansiedad, la depresión además de otros indicadores de mala salud mental están asociados a la exposición a los riesgos psicosociales (Cox & Rial-Gonzalez, 2000).

(Cox & Griffiths, 2005). Los riesgos psicosociales son de hecho violaciones importantes de las expectativas laborales básicas, por lo que pueden generar alteraciones del sistema de procesos, cognitivos, emocionales y conductuales llevando a trastornos mentales de importancia. La aparición de trastornos de depresión, suicidios o conductas para suicidas suelen estar entre las más comunes.

El trastorno de estrés postraumático, que se ha hecho cada vez más frecuente en contextos laborales, ha sido sugerido por la (OIT, 2010) como una enfermedad profesional.

4.- Tienen formas de cobertura legal. La importancia real de los riesgos psicosociales, su alta incidencia y la relevancia de sus consecuencias en la salud de los trabajadores ha obligado al desarrollo de una cobertura legal inicial y al desarrollo de una legislación sobre el tema.

Principales riesgos psicosociales.

No es sencillo elaborar un listado de riesgo psicosociales. Aunque hay un relativo consenso sobre los más importantes como el estrés, la violencia y el acoso, no lo hay acerca de si lo son otros, a pesar de que se reconozca su relevancia tanto en su extensión como en sus consecuencias. A continuación se exponen los más reconocidos que tienen un cierto consenso como riesgos importantes en el ámbito laboral y a los que se reconoce importantes consecuencias en la salud y calidad de vida de los trabajadores.

El estrés es probablemente el riesgo psicosocial primero y más global de todos porque actúa como respuesta general ante los factores psicosociales de riesgo. La Comisión Europea define el estrés laboral como “un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un

estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos.

(Shirom, 2003) diferencia dos tipos de estrés laboral:

- 1) cuando las demandas laborales superan los recursos del trabajador
- 2) cuando el trabajador se ve expuesto a eventos críticos.

En el primer caso se produce un efecto de desajuste, en el segundo un efecto de descompensación, especialmente si la exposición es a estresores intensos o agudos. En este sentido, el estrés como riesgo psicosocial no consiste en las respuestas propias de las situaciones de tensión, que es una respuesta de alerta del organismo, ni tampoco en el conjunto de ellas, sino que es un estado de agotamiento del organismo que dificulta de forma importante las respuestas funcionales y adaptativas del organismo y la persona (Moreno-Jimenez et al., 2010) Como tal, produce un deterioro global e importante en el rendimiento del trabajador y en la misma organización laboral como totalidad. Precisamente por ello ha sido considerado como “el lado oscuro del trabajo” (Holt, 1982). De este modo, debe ser evaluado directamente y no sólo como efecto.

El estrés es la categoría general de respuesta del organismo a las amenazas que recibe (Selye, 1956), y a las percepciones de riesgo que sufre (Mason, 1971), y que puede tener diferentes modalidades (Campbell & Singer, 1987) y no sólo una respuesta genérica a los factores que suponen una dificultad, un reto o una amenaza. Es importante atender a las formas que pueden adoptar la respuesta de estrés pues resultan relevantes para su aplicación posterior al ámbito laboral. Dos son las formas principales, el estrés crónico (Lazarus, 2000) y el estrés temporal (Homes & Rahe, 1967). Tanto uno como otro tienen marcadas consecuencias en la salud, resultado del agotamiento del organismo en la respuesta para solucionar los problemas o las amenazas.

También se ha reconocido modalidades complementarias que aluden a la intensidad de la respuesta, como es la respuesta de estrés agudo (Bryant & Harvey, 2000), debida a la intensidad del problema y al esfuerzo que debe hacer el organismo para responder a ella, y la respuesta de estrés postraumático en el que se mantiene o

incluso se amplía el nivel de la respuesta en el tiempo (Friedman, Keane, & Resick, 2007). Todas estas formas tienen su correspondencia en el marco laboral.

La respuesta de cada persona a las fuentes de estrés es personal, diferente en cada uno, tanto en sus modalidades como en su intensidad. El estrés es definido como un patrón de reacciones que se produce cuando los trabajadores encuentran demandas de trabajo que no se corresponden con sus conocimientos, destrezas o habilidades y que cuestionan su capacidad para hacerles frente (Houtman, Jettinghoff, & Cedillo, 2007).

La violencia en el trabajo, en sus diferentes formas, es probablemente el segundo riesgo psicosocial en orden de importancia. La violencia es un rasgo de las nuevas formas y estilos de vida, predominantemente urbanas, anónimas, aceleradas y competitivas (Chapell & Di Martino, 2006).

Sus consecuencias sobre la calidad de vida laboral son amplias y sus repercusiones sobre la salud del trabajador se extienden tanto a los aspectos físicos como a los mentales. Es también un riesgo laboral que ha ido teniendo cada vez mayor atención legal y de la jurisprudencia. El trabajo actual supone contextos ambientales de trabajo, el manejo de materiales altamente valiosos y la interacción con personas en situaciones imprevistas que hacen posible la aparición de distintas formas de violencia, incluidos atracos y asaltos.

La OIT (2008) define la violencia laboral como toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo.

Habitualmente se ha distinguido dos formas principales (Wynne, Clarkin, Cox, & Griffiths, 1997) la violencia física y la violencia psicológica, a pesar de que no siempre sus límites sean claros y puedan darse simultáneamente la una y la otra. La violencia física se divide en tres tipos fundamentales:

- Violencia de tipo I) Actos violentos procedentes de personas que no están relacionadas con el propio trabajo. Es un tipo de violencia que se comete con ocasión de robos, asaltos y atracos en el lugar de trabajo. El objetivo de esta forma de violencia es la obtención de bienes valiosos para los asaltantes.

- Violencia de tipo II) Actos violentos provenientes de los clientes a quienes se atiende o se presta servicio. Es el tipo de violencia vinculado a la reclamación o exigencia de supuestos derechos. El objetivo del mismo es obtener un servicio que no se estaba recibiendo.
- Violencia de tipo III) Actos violentos que provienen de compañeros o superiores del propio lugar de trabajo. Es el tipo de violencia asociado a la aparición de conflictos laborales de tipo organizacional o personal. El objetivo del mismo es obtener unos beneficios que no estaban obteniendo o estaban siendo reclamados por otros grupos.

El acoso laboral es una de las formas de violencia en el trabajo, pero por sus características y por algunas de sus consecuencias propias, parece que debe ser tenido en cuenta como una forma específica de riesgo laboral y no sólo como forma de violencia laboral. Los efectos de los atentados a la propia dignidad e intimidad del trabajador no tienen ni la misma forma, ni la misma naturaleza, ni las mismas consecuencias que pueden tener un atraco o asalto o la violencia física o verbal de un cliente. El mobbing o acoso laboral es considerado actualmente uno de los riesgos laborales más importantes en la vida laboral.

El mobbing es una “agresión” emocional que comienza de manera deliberada y persistente en una persona cuando es sometida a humillaciones, manipulaciones, aislamiento, actitudes hostiles entre otras que inciden en el desarrollo emocional de la misma, ocasionando que se sienta indefensa, temerosa, desprotegida y sumisa ante estos atropellos, que a la larga ocasiona daños emocionales graves que repercuten en la salud y en desempeño laboral la presión ejercida de manera verbal, emocional, conductual agresiva de una persona que intimida a otra, a través de la presión, el miedo, la inseguridad, el temor hacia otra ocasionada con el fin de causar malestar, hostigamiento, hasta que logre que renuncie o se aísle de manera voluntaria.

Si no se toma medidas correctivas produce estrés, enfermedades psíquicas e incluso físicas en la persona que lo padece, a la larga ocasiona trastornos relacionados como la diabetes, presión arterial, depresión, insomnio, entre otras que inducen al trabajador a bajar su rendimiento y productividad laboral e incluso sus relaciones interpersonales.

1.2.1 Riesgos psicosociales en el profesorado

Como cualquier otro puesto de trabajo, el profesorado universitario está sometido a ambientes físicos, sociales y psicológicos muy diversos, expuesto a numerosas situaciones que afectan al desarrollo del trabajo, al desempeño en el puesto, así como al propio desarrollo personal y familiar. El incremento de las demandas y las exigencias hacia el docente, a las que probablemente deba hacer frente sin tener los recursos suficientes, configura una situación idónea para la aparición del estrés laboral (Artazcoz, 2003). En este sentido, orientar, educar y formar al estudiante se convierte en una tarea cada vez más complicada que suele provocar en muchas ocasiones un estado físico y/o psicológico negativo en los profesionales.

Una de las profesiones tradicionalmente más expuestas al estudio de sus condiciones laborales y las repercusiones que ello tiene sobre sus trabajadores es la enseñanza. En concreto muchos han sido los estudios que han investigado las condiciones laborales de la profesión docente y sus efectos físicos y mentales.

La investigación mayoritaria se ha centrado principalmente en los profesores de niveles primario y secundario (León y Avargues, 2004) sin tener en cuenta que a pesar de la mayor autonomía los docentes universitarios también están expuestos a riesgos específicos: el creciente número de evaluaciones, normativas, acreditaciones, aumento de burocracia, trabajo en equipo docente, periodos de exámenes, etc.

Los riesgos psicosociales existentes en las organizaciones docentes en el ámbito universitario son el resultado de las interacciones que se producen entre sus características (pública, privada, etc.) y las demandas y condiciones de trabajo (formas de organizar el trabajo, tipo de tareas, relaciones laborales, etc.) con las necesidades, habilidades y expectativas que tiene el profesor universitario (estabilidad laboral, recursos, promoción, etc.). La combinación de estas características y su grado de exposición pueden afectar la salud de los docentes (Artazcoz, 2003).

Es así como estas características dificultan la promoción, prevención y control de los riesgos psicosociales en los docentes; por las características propias de su ejercicio profesional, ellos conforman un sector vulnerable por su carga laboral, expresiones de violencia en las aulas, contaminación auditiva, relaciones interpersonales intensas, elevado nivel de concentración/acción, diversas exigencias emocionales, entre otras.

Cuando las condiciones laborales no son favorables para el trabajador, éstas propician un escenario para la gestión de los riesgos y alteraciones y si estos factores no son resueltos, se podría llegar a ocasionar enfermedades cardiovasculares, trastornos respiratorios, gastrointestinales, dermatológicos, mentales y del comportamiento y musculo-esqueléticos. Siendo estos epidemiológicamente manejable y detectable, si se evidencian con un espacio y tiempo considerables, que permita realizar un manejo oportuno y adecuado para la salud integral del docente.

Resulta difícil encontrar literatura en la que se citen desencadenantes positivos del trabajo docente (ej. satisfacción laboral) a pesar de que los últimos desarrollos teóricos basados en la psicología positiva han empezado a estudiar cómo se relacionan diferentes constructos tales como el “work engagement” con el síndrome del Burnout. Algunas investigaciones señalan que dependiendo de la situación del profesor y/o de las reacciones de los estudiantes, entre otros, se pueden producir problemas de salud, que pueden llegar incluso al abandono de la profesión docente (Armadans, del Cerro y Ferrer, 2005).

Los problemas de salud más comunes entre el profesorado se agrupan dentro de un amplio abanico, desde los más clásicos como los relacionados con el esfuerzo vocal o el dolor de espalda, hasta la presencia de diversos trastornos psicológicos como el estrés. Estos, han aumentado en los últimos años hasta llegar a ser un problema laboral equiparable a otros riesgos como los físicos, químicos o biológicos. Así, respecto al tema del estrés y Burnout en los profesores destacan los datos que señalan mayores índices de absentismo y bajas laborales, que implican un alto coste para la Administración Educativa.

La evaluación de los riesgos psicosociales del profesorado universitario será por tanto necesaria no sólo porque así lo establezca la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, sino que además, debido a su creciente incidencia, ayudará a evitar el posible deterioro progresivo que sufren los docentes y con ello, el gasto económico que conlleva para las administraciones.

1.3 Métodos de evaluación de los riesgos psicosociales

A continuación se presentan las principales características de los instrumentos más importantes, en un breve análisis de las características principales de los tipos de

instrumentos de evaluación. La descripción se hace en orden cronológico de su aparición y solamente se hará referencia a aquellos que incluyen más de una dimensión y han sido objeto de formas de difusión accesible.

✓ Método de evaluación de riesgos psicosociales FPSICO.

Se trata del método oficial del Instituto Nacional de Salud e Higiene en el Trabajo (Martín & Pérez, 1997) que tiene el objetivo de evaluar las condiciones psicosociales en las organizaciones y la identificación de riesgos. Otros documentos complementarios de interés son los de (Nogareda, 2006). Para su elaboración, los autores se fundamentaron en teorías de estrés, motivación y satisfacción. El cuestionario, en su versión actual, consta de 75 preguntas y evalúa 7 factores.

Para el cálculo de resultados no todas las preguntas puntúan igual y no se ofrecen resultados para cada subfactor sino por factor general. Presenta los resultados de dos formas:

Perfil valorativo: Son las medias para cada factor y está comprendido entre 0 y 10. De 0 a 4 es una situación satisfactoria, entre 4 y 7 se trata de una situación intermedia que no precisa de una intervención inmediata, y de 7 a 10 es una situación nociva en la que la intervención se debe llevar a cabo lo antes posible. En cada factor se indica el porcentaje de trabajadores que se encuentra en cada nivel de riesgo.

Perfil descriptivo: Indica el porcentaje de contestación para cada opción de respuesta de cada pregunta.

Aportaciones

Es un método fácil de aplicar y dispone de una aplicación informática (formato AIP) que se puede adquirir y puede ser usado por cualquier técnico. Se trata de la herramienta oficial por excelencia, actualmente está en proceso de revisión en cuanto a sus contenidos y desarrollo (Nogareda, 2008).

✓ Método PREVENLAB -Psicosocial

Es un método de evaluación de riesgos psicosociales elaborado en la Universidad de Valencia que se basa en el modelo AMIGO (Modelo de Análisis Multifacético para la Intervención y Gestión Organizacional) (Peiro, 1999).

El Modelo de Análisis Multifacético para la Intervención y Gestión Organizacional plantea una estructura organizacional que consta de una serie de facetas que van a

guiar el proceso de evaluación de riesgos psicosociales. Consiste en un proceso que parte de un módulo preparatorio en el que se establece el contrato con el cliente. Después tiene lugar el módulo de chequeo general que es descrito como la fase en la que se aplican un instrumento cuantitativo y otro cualitativo que exploran las facetas que recoge el modelo AMIGO.

El instrumento cualitativo proporciona información sobre situaciones que generan malestar a través de una pregunta abierta. El cuantitativo explora las diferentes facetas que se presentan en el cuadro 1.1.

- Sistema de trabajo
- Tecnología que se usa en el trabajo
- Estructura de la organización
- Infraestructura y recursos disponibles
- Clima social y comunicación en la organización
- Políticas y prácticas en la gestión de recursos humanos.
- Estilos de dirección
- Personas y grupos de trabajo
- Misión y cultura de empresa
- Ambiente de la organización
- Estrategia de la empresa

Cuadro 1.1. Facetas del modelo AMIGO. Fuente: Elaboración propia

Además recoge información sobre propensión a cambiar de organización y de unidad de trabajo, percepción y equidad. El instrumento cuantitativo es muy amplio y consta de más de 100 ítems. A partir de ahí, la metodología permite profundizar en aquellos aspectos necesarios para continuar con el proceso de la intervención y su evaluación. Los resultados del instrumento cuantitativo son calculados mediante la media en cada factor. También se recogen los porcentajes de trabajadores que puntúan más de 4 (que es la puntuación que indica malestar importante que se experimenta con cierta frecuencia)

Propiedades psicométricas

Se proporciona información amplia sobre la fiabilidad y validez del método (Peiro, 2006) en una muestra de 550 trabajadores en la que se obtienen índices de fiabilidad mayores a 0,73.

Se aporta información sobre su validez de criterio obteniendo correlaciones significativas en el sentido esperable. No se encuentran correlaciones significativas entre ciertos factores y el promedio total de los riesgos, concretamente en los factores de condiciones ambientales y demandas físicas, tecnología, comunicación en la empresa, estilos de dirección y los dos factores de estrategia de la empresa.

Incluye la validez factorial del cuestionario pero no se proporciona información del procedimiento seguido.

Aportaciones y limitaciones

Se trata de un procedimiento complejo que solo puede ser llevado a cabo por expertos en esta metodología específica y no es un material que esté libremente disponible para cualquier técnico. Por otro lado merece destacar la distinción que hacen en sus resultados de intensidad, frecuencia y severidad. Los datos relativos a su validación están cuidados de forma no habitual en otros métodos.

Método del Instituto Navarro de Salud Laboral (INSL)

En el 2002 se publicó la primera edición del método del Instituto Navarro de Salud Laboral. Luego de varios años en uso se encuentra en fase de revisión. NPT 840; Lahera, 2006).

Para su elaboración se basaron en los modelos de Demanda-Control- A, (Karasek & Theorell, 1990) y el de Esfuerzo-Recompensa (Siegrist, 1996) En la primera parte del procedimiento se recogen una serie de datos sobre la organización por parte del técnico en prevención. La parte del cuestionario consta de 30 preguntas con la estructura, que se muestra en tabla 1.3.

Tabla 1.3. Estructura del método INSL.

Participación, implicación y responsabilidad	Formación, información y comunicación	Gestión del tiempo	Cohesión del grupo
Autonomía. Trabajo en equipo.	Flujos de comunicación.	Ritmo de trabajo. Apremio de	Clima social.

Capítulo I

Iniciativa. Control sobre la tarea. Control sobre el trabajador. Rotación. Supervisión. Enriquecimiento de tarea.	Acogida. Adecuación persona/ trabajo. Reconocimiento. Adiestramiento. Descripción de puesto de trabajo. Aislamiento.	tiempo. Carga de trabajo. Autonomía temporal. Fatiga	Manejo de conflictos. Cooperación. Ambiente de trabajo.
---	--	--	---

Fuente: Elaboración propia

Complementariamente, se evalúa el acoso psicológico con 3 ítems, y en un apartado relativo a la empresa se pregunta sobre conciliación familiar y laboral. Es posible la aportación de información cualitativa en el apartado de observaciones.

Los resultados se presentan sumando las preguntas de cada factor. Consideran una situación inadecuada o muy inadecuada, si se obtiene un porcentaje 40% o más de la puntuación máxima resultante de la suma de cada uno de los ítems de esa variable.

Adicionalmente, el método ofrece una guía de recomendaciones para ayudar al técnico sobre las medidas de intervención y proporciona una aplicación informática de uso sencillo y gratuito. Actualmente el método está en revisión.

Método Evaluación de Riesgos Psicosociales y comportamentales, elaborado en la Universidad de Valencia (MARC-UV)

Es MARC-UV, formado por dos baterías que se complementan que se pueden usar por separado. Son la batería Valencia PREVACC y la Batería de Factores Psicosociales de Salud Laboral (BFPSL). Esta última tiene como objetivo la evaluación de los riesgos psicosociales y factores organizacionales y según su autor (Meliá, 2006), cuenta con la base teórica habitual a la exploración de los factores psicosociales de riesgo, pero no se precisa cuáles son específicamente. La batería consta de más de 150 ítems que recogen no solo variables psicosociales sino indicadores de consecuencias psicológicas, de siniestralidad y deseabilidad social, como control de sesgo.

Método del Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS-21)

Se trata de la versión al castellano del Cuestionario Psicosocial de Copenhague.

El ISTAS 21 ha sido desarrollado por un grupo de trabajo formado por especialistas de distintas instituciones:

- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS);
- Instituto Nacional de Salud de Dinamarca, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo;
- Centro de Seguridad y Condiciones de Salud en el Treball de Barcelona; - Universidad Autònoma de Barcelona;
- Mutua Fraternidad Muprespa; - Gabinete Higiene Salud en el Trebajo, con la colaboración del Departamento de Salud Laboral de Comisiones Obreros de Catalunya (CONC), y del Gabinete de Estudios CC.OO. de Navarra.

La primera versión apareció en el 2003 y en 2010 se ha publicado la versión 1.5 que introduce algunas mejoras.

1.3.1 Modelos de intervención para gestionar los riesgos psicosociales

El modelo demanda – control, explica el estrés laboral en función del balance entre las demandas psicológicas del trabajo y el nivel de control del trabajador sobre éstas.

El control sobre el trabajo incluye: las oportunidades de desarrollar habilidades propias, y la autonomía que el trabajo proporciona. Las oportunidades de desarrollar habilidades propias tienen una doble vertiente:

- Obtener y mejorar las capacidades suficientes para realizar las tareas.
- Hacer un trabajo en el que se tiene la posibilidad de dedicarse a aquello que mejor se sabe hacer (trabajos creativos y variados).

La autonomía se refiere a la capacidad de decisión sobre las propias tareas y sobre las del departamento o el área en la que se desempeña una determinada labor o acción. En este sentido es importante el control sobre las pausas y sobre el ritmo de trabajo.

En la formulación de Karasek las exigencias psicológicas tienen una concepción esencialmente cuantitativa: volumen de trabajo con relación al tiempo disponible para hacerlo (presión de tiempo) y las interrupciones que obligan a dejar momentáneamente las tareas y volver a ellas más tarde.

El Modelo Demanda-Control (Demand Control Model) (Karasek & Theorell, 1990), ampliado posteriormente con la variable Apoyo Social (Johnson & Hall, 1988); y el

Modelo del desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (Effort-Reward Imbalance Model) (Siegrist, 1996); afirma que las principales fuentes de estrés se encuentran en dos características básicas del trabajo:

1. Las demandas psicológicas del trabajo
2. El control que se tiene del mismo.

La dimensión demandas hace referencia a cuánto se trabaja (la imposición de plazos, carga mental, conflictos, etc.). Mientras que en la dimensión de control se tiene en cuenta tanto el control sobre las tareas, como el control de las capacidades. El primero se entiende como el control socialmente predeterminado sobre aspectos pormenorizados del cumplimiento de la tarea (autonomía); el control sobre las capacidades sería aquel que ejerce el sujeto sobre el desarrollo de sus capacidades. El modelo postula que las reacciones de tensión psicológica más negativas (fatiga, ansiedad, depresión y enfermedad física), se producen cuando las exigencias psicológicas del puesto de trabajo son elevadas y, el sujeto posee un escaso control en la toma de decisiones. La segunda predicción del modelo hace referencia a que la motivación, el aprendizaje y el crecimiento personal, se producirán en los trabajadores cuando las demandas que requiere la labor como el control que los sujetos tienen sobre el mismo sean altas (hipótesis del aprendizaje activo), (Karasek et al., 1990). Así el modelo indica que se producirá un aumento de la productividad en los entornos laborales que promueven el aprendizaje y el crecimiento personal. De igual modo en situaciones laborales de escasas exigencias y escaso control se produce un entorno laboral de frustración para los colaboradores que da pie al desarrollo de conductas negativas para el trabajador y respectivamente esto se verá reflejado en la organización.

El modelo que se describe se añadió la dimensión de apoyo social, ya que los trabajadores expuestos a demandas elevadas, presentan poco control y bajo apoyo social. Esta dimensión hace referencia a todos los posibles niveles de interacción en el trabajo, tanto con los compañeros como con los superiores.

En el modelo, esta dimensión actúa con un doble efecto:

Un apoyo social bajo constituye un factor de riesgo independiente, además de tener la capacidad de modificar el efecto de la alta tensión, que aumentaría en situación de bajo apoyo social. El apoyo social tiene dos componentes:

- Las relaciones sociales que el trabajo implica en términos cuantitativos.
- El grado de apoyo.

Este modelo define cuatro grandes grupos de ocupaciones en función de los niveles de demandas psicológicas y control:

- Activas (alta demanda, alto control).
- Pasivas (baja demanda, bajo control).
- De baja tensión, (baja demanda, alto control).
- De alta tensión (o strain): alta demanda, bajo control.

Este modelo de apoyo social en el trabajo, demuestra que la situación de trabajo es más negativa para la salud, que se caracteriza por la combinación de alta tensión y apoyo social bajo (iso-strain).

La elección un modelo o métodos a aplicar (instrumentos prácticos para la recogida, tratamiento y análisis de la información) en un estudio de factores psicosociales depende sobre todo del problema concreto que se ha de evaluar; además, de los objetivos que se persigan, el colectivo al que se vaya a aplicar y a las personas que realicen el estudio.

Se consultan tesis de grado que han desarrollado investigaciones en el tema tales como Benef (2005); Ruíz (2006); Ashman (2008); Avalos (2009); Telus (2011) y en ellas se emplea el instrumento propuesto por (Lahera, 2002), el cual es mencionado a continuación y será utilizado en la presente investigación, pues permite llegar a un primer acercamiento del estado general en que se encuentra la empresa desde el punto de vista psicosocial, donde aquellas áreas en las que existan deficiencias serán el punto de arranque para la evaluación de este tipo de riesgo en especial de esta manera se persigue el objetivo de estudiar cuatro variables relacionadas con el entorno laboral, 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.

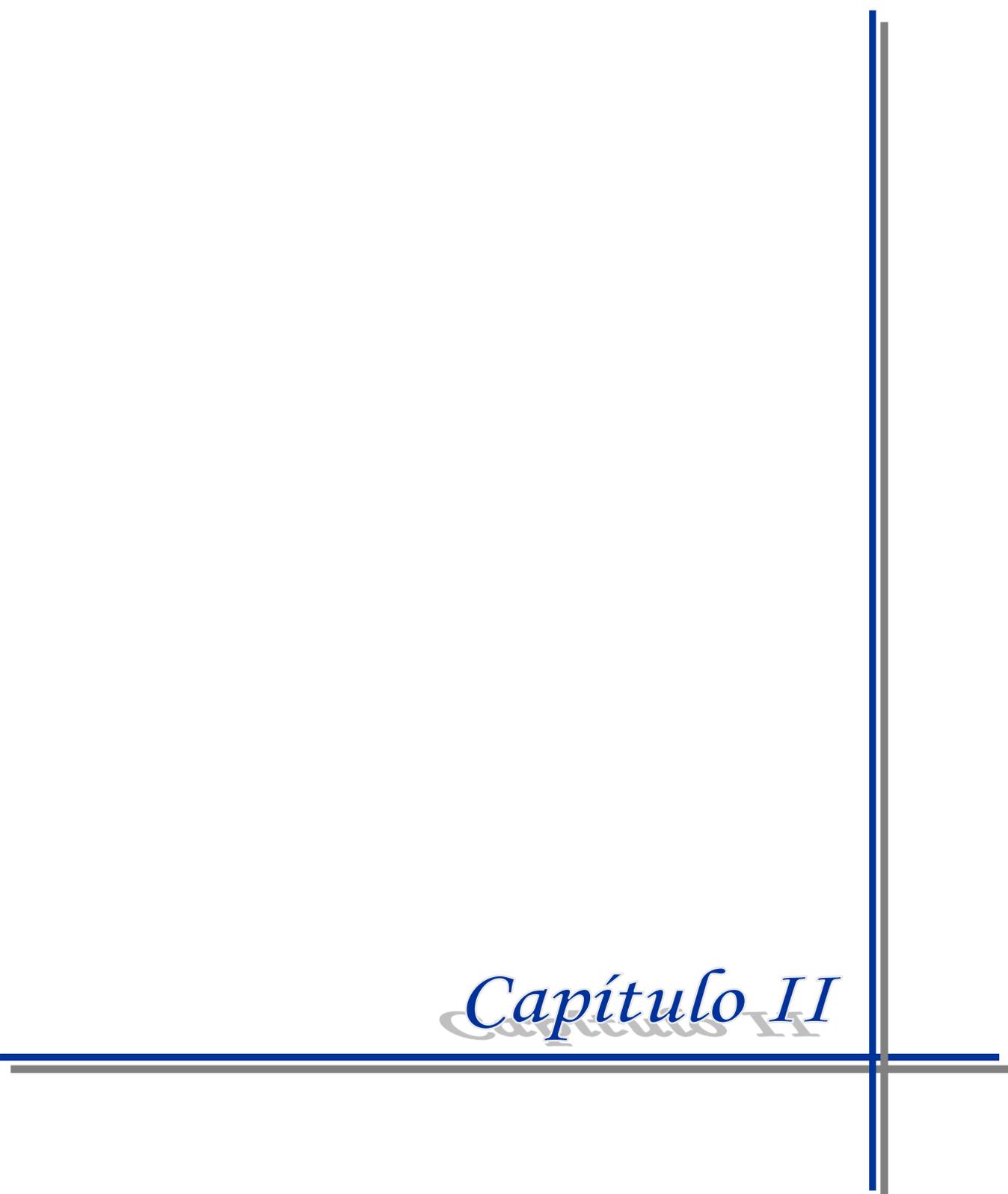
Cohesión de grupo.

El autor de la presente investigación escoge para el desarrollo del trabajo el procedimiento desarrollado por (Telus, 2011) y plantea cotejar las etapas para evaluar los factores de riesgos psicosociales, expuesta por el Instituto de Higiene y Seguridad del Trabajo de España (2003), con el objetivo de 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.

El procedimiento que resulta de la adecuación mencionada anteriormente y será desarrollado en el capítulo II del presente trabajo.

Conclusiones Parciales del Capítulo

- Los riesgos psicosociales se encuentran entre los problemas que más dificultades plantean en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo y afectan de manera notable la salud de las personas, de las organizaciones y de las economías nacionales.
- En un estudio de factores de riesgos psicosociales la elección un modelo, métodos e instrumentos a aplicar depende del problema concreto que se ha de evaluar; además, de los objetivos que se persigan, el colectivo al que se vaya a aplicar y a las personas que realicen el estudio.
- La presente investigación tiene como antecedente lo establecido por el Instituto de Seguridad e Higiene del Trabajo de España (2003) y los trabajos desarrollados por Ruiz (2006), (Ashman 2008) y (Telus, 2011) y proyecta desarrollar el procedimiento para el estudio de factores de riesgos psicosociales dado por la última autora citada, unido con el instrumento propuesto por (Lahera, 2002).



Capítulo II

Capítulo II. Procedimiento para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en la Universidad de Cienfuegos

En el presente capítulo se realiza una caracterización 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 y se describe el procedimiento para la evaluación de Riesgos Psicosociales diseñado por (Telus, 2011)).

2.1 Caracterización general de la Universidad de Cienfuegos

La Universidad de Cienfuegos surge en 1994, como resultado de la integración desde 1991 de las carreras de Cultura Física y las Pedagógicas por acuerdo del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros.

En el curso 1994-1995 comienza a trabajar con el enfoque de planeación estratégica, el cual concibe a las universidades como un sistema abierto y dinámico, sensible a la influencia externa y preparada para responder a las exigencias de sus clientes. Esto la compromete con el territorio y el país. En el año 1998 adopta el nombre de “Carlos Rafael Rodríguez”. En enero del 2011 se aprueba una nueva estructura institucional que ocasiona modificaciones en las facultades de Informática y Mecánica, las cuales fueron fusionadas, por lo que a partir de septiembre de ese mismo año se comienza el curso con cuatro facultades y sus 12 carreras.

En septiembre de 2014 comienza el curso con la fusión entre las Universidades “Carlos Rafael Rodríguez” y la de Ciencias Pedagógicas “Conrado Benítez”, acorde con la actualización del modelo económico cubano, la optimización de los recursos y el fortalecimiento lectivo de los educandos y futuros profesionales, agregando a las carreras existentes las de perfil pedagógico. (Ver Anexo 1)

Hoy la universidad cuenta con una matrícula de más de 3 300 estudiantes, divididos en dos sedes y siete Centros Universitarios Municipales (CUM), que poseen 35 carreras de pregrado. El postgrado académico actualmente tiene una matrícula de aproximadamente 2027 estudiantes, en 15 programas de maestría, 1 programas de especialidad y 2 programas de doctorado tutelar.

La Universidad de Cienfuegos tiene un gran reto que la ubica en un momento trascendental y de cambios cualitativamente superiores, esto se pone de manifiesto en la apertura de nuevas carreras universitarias que garantizan la continuidad de estudios a los jóvenes egresados de las Escuelas de Trabajadores Sociales, Maestros Emergentes y Curso Integral para Jóvenes.

Su misión y visión han sido modificadas en los últimos años debido a la evolución de su objeto social, aspectos que se exponen a continuación.

Misión

La Universidad de Cienfuegos, dedicada a la formación integral y continua de profesionales competentes y comprometidos con la Patria Socialista, contribuye mediante el conocimiento y la innovación a la dinamización del desarrollo socioeconómico del territorio de Cienfuegos y de la sociedad cubana.

Visión hasta el 2021

Universidad de Excelencia que:

- Promueve una cultura general integral acorde con los valores de la sociedad cubana.
- Ofrece profesionales líderes comprometidos con la transformación para el desarrollo sostenible de la sociedad cubana.
- Exhibe una alta visibilidad de sus resultados científicos y de innovación.
- Impacta en el desarrollo económico y social del territorio y la sociedad, satisfaciendo las necesidades de superación profesional y la implementación de resultados de investigación y la innovación.

La estructura organizativa de la universidad está concebida según establece el Ministerio de Educación Superior (MES) y el principio de que la organización significa claridad de responsabilidades y autoridad, pudiéndose delegar la autoridad, pero no así la responsabilidad, de forma tal que todas las áreas están estrechamente relacionadas entre sí como se muestra en su organigrama. (Ver Anexo 2)

La estructura organizativa de la Universidad está conformada de manera general por:

- Rectoría de la Universidad
- 1 Vicerrector I
- 2 Vicerrectores

- 2 Direcciones generales
- 14 Direcciones
- 30 Departamentos docentes
- 20 Departamentos no docentes
- 7 Facultades
- 7 Centros Universitarios Municipales

En la figura 2.1 se muestra el Mapa de Proceso para el período 2017 – 2021, elaborado por parte del grupo de experto de la Universidad y aprobado por el Consejo de Dirección. En él se definen tres macros procesos que abarcan todas las actividades de la UCf, como se muestra en la:

I. Procesos estratégico

- Dirección estratégica (P1)
- Comunicación Institucional (P2)
- Gestión de la Calidad (P3)
- Gestión del Capital Humano (P4): este proceso como se observa en la gráfica recoge y tributa a los anteriores procesos estratégicos, es de vital importancia dejar sentado que constituye uno de los procesos de marcada importancia para el desarrollo de las actividades universitarias.

II. Procesos Misionales

- Extensión Universitaria (P5)
- Formación (P6): se considera el pregrado (P6.1) y postgrado (P6.2).
- Ciencia e Innovación Tecnológica (P7)

Nota: Es importante destacar que en cada uno de los procesos misionales se incorporan las acciones relacionadas con la gestión de internacionalización que se debe desarrollar en cada Facultad como forma de extensión y socialización de los conocimientos internos y así como la vía para los procesos de cooperación que puedan desarrollarse a través de las acciones propias de este factor vital para el desarrollo competitivo de cada Facultad.

III. Procesos de Apoyo

- Servicios Administrativos (P8)
- Informatización (P9)

- Registro y Control estadístico (P10)

A la entrada de los procesos se encuentran los requerimientos de los clientes y partes interesadas y en su salida la satisfacción de ambas partes.

A continuación se muestra en el Anexo 3 también el diagrama de SIPOC de Proceso de Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad de Cienfuegos.

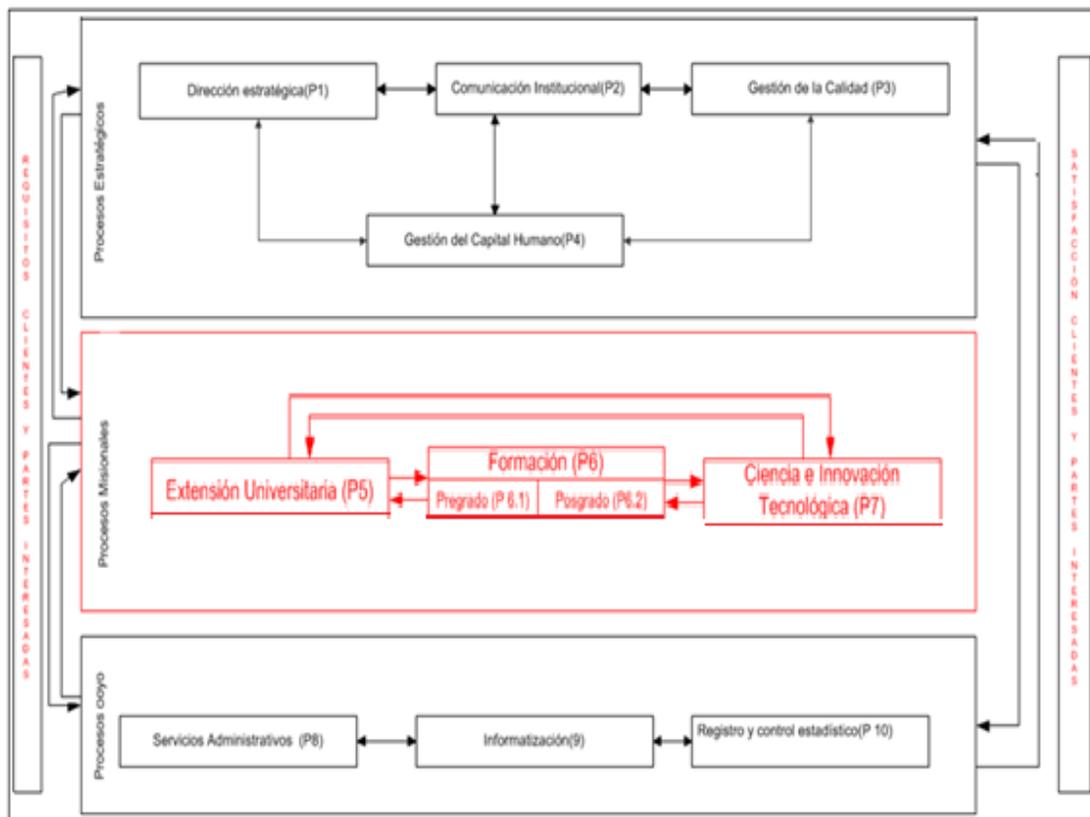


Fig. 2.1. Mapa de Proceso de la Universidad de Cienfuegos

Fuente: Planificación Estratégica de la UCf

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

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 criterio incorporado por el MES en el análisis del Balance de Objetivos y por ser un 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 como fuente de información para comenzar estudios de riesgos psicosociales.

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

$$\text{Tasa de Fluctuación} = \frac{\text{Total de Bajas por Fluctuación}}{\text{Cantidad de Trabajadores según Nomina en Periodo de Análisis (Con contrato indeterminado)}} \times 100$$

Este análisis se realiza teniendo en cuenta los últimos cinco años, es decir, el período comprendido entre el año 2014 al 2018.

El total de bajas por fluctuación en este período (2014-2018) se representa en la tabla 2.1 y gráfico 2.1 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.

Tabla 2.1. Resumen del movimiento de la fuerza de trabajo calificada de la Universidad Cienfuegos, desde el año 2014-2018.

Año	2014		2015		2016		2017		2018	
Categoría docente	Total de trab. al final del año	Baja	Total de trab. al final del año	Baja	Total de trab. al final del año	Baja	Total de trab. al final del año	Baja	Total de trab. al final del año	Baja
Prof. Titular	66	7	74	8	84	5	89	7	69	9
Prof.Auxiliar	184	8	184	12	207	15	240	25	153	24
Asistente	486	19	434	48	375	30	303	50	370	46
Instructor	97	15	137	17	113	22	97	24	130	23
Total	521	49	829	85	779	72	729	106	722	102
Porcentaje		9,40		10,3		9,24		14,5		14,12

Fuente: Elaboración Propia

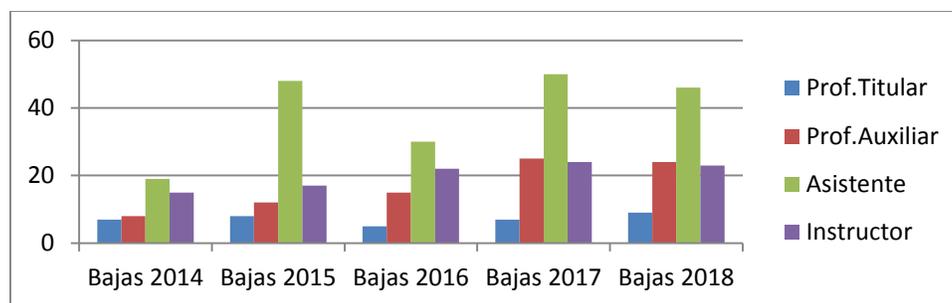


Gráfico 2.1. Bajas por categorías docentes periodo 2014-2018

Fuente: Elaboración Propia

Como se muestra en el Gráfico 2.1 en el año 2017 fue el de mayor cantidad de bajas por categoría docentes, pero se ha de resaltar que al total de las bajas por categorías docente en el 2018, se le agregan los 18 adiestrados que hace un total de 120 bajas.

La tabla anterior muestra que la categoría que más fluctúa es la de Asistente, siendo de 193 bajas en el período objeto de estudio, seguido por instructor (101 bajas en dicho período y de manera similar la de auxiliar (84)), no comportándose así con la categoría de titular, donde la fluctuación es relativamente baja.

En tabla 2.2 se muestra la cantidad de doctores que ocasionaron baja en el periodo 2014-2018, dado que este criterio es importante para evaluar el proceso de acreditación de carreras y la Universidad.

Tabla 2.2. Resumen doctores que sufrieron bajas en la Universidad desde el año 2014-2018.

.Año	2014		2015		2016		2017		2018	
	Baja	De ellos Doctores								
Prof. Titular	7	5	8	8	5	5	7	7	9	9
Prof. Auxiliar	8	1	12	2	15	4	25	2	24	2
Asistente	19	-	48	-	30	-	50	1	46	-
Instructor	15	-	17	-	22	-	24	-	23	-
Adiestrados									18	
Total	49	6	85	10	72	9	106	10	120	11

Fuente: Elaboración propia

Las Causas de Fluctuación que más afecta es el acercamiento a la vivienda, derivándose de esta causa, el problema de la transportación y el estrés en los trabajadores, consecuencia de este elemento. Las cifras fundamentales de las bajas en el 2018 fueron:

- Fallecimiento: 2
- Jubilación: 25
- Mejoras salariales: 39
- Salidas del país: 3
- Otras causas: 51
- Jubilados reincorporados que causan baja: 15

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 2.3, mostrándose a continuación.

Tabla 2.3 Plantilla Aprobada y bajas durante el periodo 2014-2018 de la Universidad de Cienfuegos.

Año	Plantilla Aprobada	Bajas
2014	521	49
2015	829	85
2016	779	72
2017	729	106
2018	722	120
Total	3580	432
Promedio	716	86,4

Fuente: Elaboración Propia.

Teniendo en cuenta la cantidad de bajas por año y la plantilla de trabajadores por año se calcula la tasa de fluctuación para el periodo 2014-2018 teniendo en cuenta la formula expuesta al inicio de este epígrafe es:

$$\text{Tasa de Fluctuación} = \frac{432}{3580} \cdot 100 = 86,4$$

Tasa de Fluctuación = 12.07 ~ 13%

Esta representa que por cada 100 trabajadores, 13 trabajadores causan bajas fundamentalmente por mejora salarial, cercanía a la vivienda entre otras causas y por jubilación debido al envejecimiento de los docentes, esto ocasiona que se le incremente las actividades a desarrollar a las personas que continúan trabajando, en lo que contratan o preparan al nuevo personal.

De igual forma se genera mucho trabajo a partir de los profesores que si son plantilla en la UCf y se encuentran por periodos muy largos en el extranjero. En la Universidad existe un sistema de contratos por tiempo determinado que sustituye algunas actividades docentes frente a los estudiantes, pero no pueden cubrir la extra-docentes (como la investigación, profesor principal de año, entre otras)

En el año 2018 la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales presentó 13 bajas y la Facultad de Ciencias Sociales (9 bajas) que representa cada una 10,83% y 8.8% respectivamente del total de las bajas de la Universidad.

Por todo lo anterior, a criterio de la Dirección de la Universidad y de la Dirección de Gestión de Capital 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 y Facultad de Ciencias Sociales debido a que son facultades en las cuales han solicitado mayor cantidad de bajas de trabajadores en el año 2018, por tanto cada facultad será objeto de estudio y serán analizadas en diferentes investigaciones, en este caso particular se desarrollara en la FCEE.

2.3 Caracterización de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Misión.

La Facultad Ciencias Económicas y Empresariales está orientada a la formación integral y superación de profesionales comprometidos con el proyecto social cubano, mediante la educación y la investigación que tributan al desarrollo y transformación de la sociedad en correspondencia con las prioridades del gobierno revolucionario y la sostenibilidad del socialismo, con alto nivel científico.

Visión.

Institución Certificada en el área de las ciencias contables y empresariales, por su calidad y pertinencia, profundo sentido humanista, competentes, portadores de los valores

revolucionarios y patrios y con un alto compromiso con la Revolución Socialista, distinguiéndose por:

- Desarrollar programas educativos de calidad, desde una perspectiva humanista, flexible, innovadora, centrada en el aprendizaje.
- Calidad de los proyectos de investigación científica –básica y aplicada– como resultado de sus contribuciones al conocimiento, desarrollo de la Facultad y formación de una cultura científica y tecnológica localmente relevante.
- Éxito en las relaciones de cooperación académica y cultural con individuos, instituciones y organizaciones nacionales y extranjeras, basadas en la reciprocidad y estructuras flexibles.
- Líder en la satisfacción de las necesidades y demandas de capacitación y superación de profesionales y cuadros, con respuestas ágiles ante las demandas del entorno, transfiriendo arte, ciencia, tecnología e innovación, en un esquema de corresponsabilidad y compromiso social.

Valores

- Profesionalismo
- Ética
- Honestidad
- Laboriosidad
- Honradez
- Responsabilidad
- Solidaridad
- Patriotismo

El Mapa de Proceso con el que se trabajó la proyección estratégica para el período 2017 – 2021 en la Universidad y es el propuesto para ser aplicado en la Facultad.

En Anexo 3 se muestra la plantilla por categoría docente de cada departamento y decanato de la facultad.

2.3.1 Estado actual del subproceso de Gestión de Seguridad y Salud en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

El subproceso de Seguridad y Salud en el Trabajo se lleva a cabo por un especialista del Departamento de Capital Humano, que atiende en esta temática a todas las áreas y facultades que conforma la universidad.

Para conocer el estado del proceso de la Prevención de Riesgos Laborales de la institución, se utilizan técnicas de recopilación de información, revisión de documentos, entrevista a la Directora de Capital Humano, los métodos utilizados permitieron conocer que se encuentra elaborado y aprobado el Manual de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Universidad, el mismo cuenta con procedimiento para la evaluación de Riesgos, según lo establecido en la Ley 116 del Código del Trabajo, en su Decreto 326, en su Artículo 151.

Se hallan identificados un conjunto de Factores de Riesgos Laborales relacionados con el colectivo docente, fundamentalmente los relacionados con la postura, caídas a distinto nivel, sobrecarga mental, trabajos sin pausa, entre otros, 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.

La evaluación realizada por la Dirección de Capital Humano de la Universidad empleó el Método general de Evaluación de Riesgos (Resolución 31/2002), según se explica en el Anexo 4.

En dicho Anexo se muestra los factores de riesgos y nivel de importancia identificados en la FCEE por cada área, aproximadamente el 90% de los riesgos identificados se encuentran valorados con Nivel de Intervención (NI) en el grupo II, en casi la totalidad de las áreas excepto en el departamento de Ingeniería Industrial que por el NI, los riesgos identificados con mayor incidencia de ocurrencia son las caídas al mismo y distinto nivel, son de grupo I. Dentro de los riesgos identificados solo se encuentran asociados a los riesgos psicosociales, el sobre esfuerzo mental, estrés térmico y el trabajo sin pausa.

En entrevistas realizadas a profesores de la facultad se alega que existe excesiva burocracia, extensas reuniones, que el éxodo de profesores provoca que las tareas y funciones asignadas a ellos, recaigan sobre los profesores que aún son trabajadores del centro, generando estrés y enfermedades.

Las técnicas utilizadas para evaluar los factores de riesgos laborales identificados adolecen de objetividad en la estimación de la probabilidad y de las consecuencias, dados que casi en su totalidad se encuentran evaluados de igual manera. Existe un plan de actividades preventivas en función de la identificación y evaluación de los riesgos laborales antes analizados. Lo anterior corrobora la necesidad de efectuar un estudio de riesgos psicosociales, en la facultad.

2.4 Procedimiento para la evaluación del riesgo psicosocial en la Universidad de Cienfuegos

La evaluación de los factores psicosociales, como toda evaluación de riesgos, es un proceso complejo que conlleva un conjunto de actuaciones o etapas sucesivas interrelacionadas. En Fig. 2.2 se muestra el procedimiento para la evaluación del riesgo psicosocial en la Universidad de Cienfuegos, se pueden distinguir en el mismo, las fases descritas a continuación:

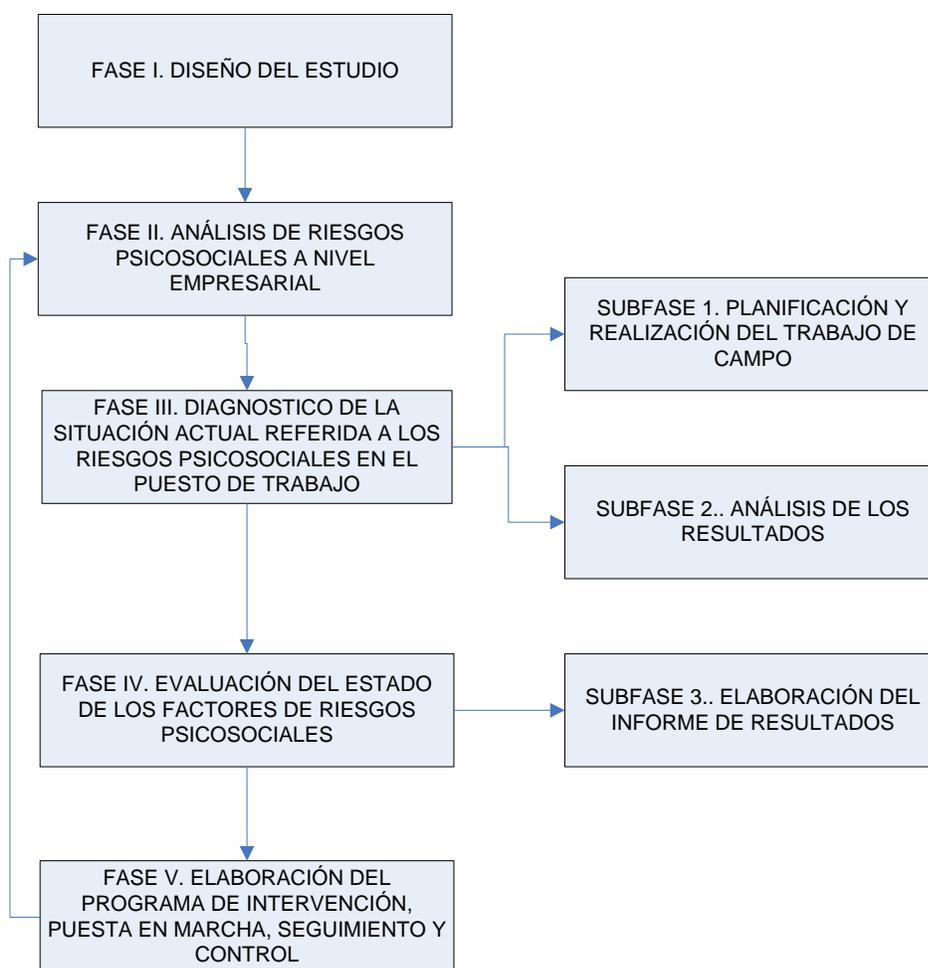


Figura 2.2. Esquema de los procedimientos para la evaluación de riesgos psicosociales

Fuente: Tomado de (Telus, 2011).

Fase I. Diseño del estudio

Esta fase se dedica a determinar e identificar los trabajadores expuestos a dichos riesgos y elegir la metodología y las técnicas de investigación que se han de aplicar.

Consiste en delimitar qué método y qué técnicas se van a utilizar. La elección dependerá, sobre todo, del problema concreto que se ha de evaluar. Definir el método de investigación adecuado sitúa al investigador en el nivel teórico del conjunto del proceso de evaluación, mientras que la elección de las técnicas que se han de emplear se refiere a un nivel práctico; en concreto, las técnicas de investigación son instrumentos para la recogida, tratamiento y análisis de la información.

Una vez delimitado el conjunto de factores en los que se va a centrar nuestro estudio, y a partir de los datos reunidos anteriormente, hay que precisar qué facultades, departamentos, puestos de trabajo, etc. se van a analizar. De esta manera, se podrá determinar el colectivo de trabajadores y puestos de trabajo implicados en el análisis.

Lo ideal es poder llegar en el análisis a todos los trabajadores y puestos de trabajo afectados. Cuando el colectivo afectado es reducido numéricamente, es posible aplicar la técnica o técnicas elegidas a todos los trabajadores; sin embargo, cuando el colectivo es muy amplio, esta opción resulta excesivamente costosa en recursos, tiempo y complejidad de las operaciones de recogida, clasificación y análisis de los datos. Por ello, en estos casos, puede ser más adecuado escoger una «muestra» o parte representativa de ese colectivo.

Cuando se opta por escoger una muestra, el problema principal reside en asegurarse de que el subconjunto sea realmente representativo del colectivo afectado, de manera que permita generalizar a esa población los resultados obtenidos sobre la muestra. Conseguir esta representatividad es tarea de la llamada técnica de muestreo. A continuación la fórmula No.1 muestra la manera en que puede llegarse a calcular la cantidad de trabajadores que serán objeto del estudio y determinar el tipo de muestreo a utilizar.

$$n = \frac{NK^2PQ}{e^2(N-1) + K^2PQ}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra.

N =tamaño de la población.

P = proporción muestral o su estimado.

q = $1 - P$.

B = error permisible

Z =valor de Z para un nivel de significación dado.

El tamaño de la muestra debe estratificarse por cada departamento. Para una muestra representativa de la plantilla (se recomienda una muestra en torno al 20-30% del total calculado).

A continuación se muestran dos instrumentos que permiten realizar el estudio de factores de riesgos psicosociales en dos niveles; a nivel empresarial y a nivel de procesos, áreas y puestos de trabajo. El primer instrumento mencionado ayuda a delimitar el estado de las variables psicosociales a nivel de la entidad o del proceso y a identificar en qué lugar (área o puesto de trabajo) de la entidad debe realizarse un estudio detallado del tema y el segundo instrumento referido anteriormente posibilita el estudio exhaustivo en el área o en el puesto de trabajo, identificando los factores estresores, así como el estado de salud de los trabajadores.

Fase II. Análisis de Factores de Riesgos Psicosociales a nivel empresarial.

Para desarrollar este paso se propone utilizar el criterio dado por Lahera (2002), esta autora propone un instrumento de evaluación que sirve para llevar a cabo un primer acercamiento al estado general de la entidad desde el punto de vista psicosocial (Ver Anexo 5). Aquellos departamentos donde surjan deficiencias serán el punto de partida 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:

- 1) Participación, Implicación, Responsabilidad
- 2) Formación, Información, Comunicación

- 3) Gestión de tiempo
- 4) Cohesión de grupo

Este instrumento 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 fuentes de riesgos 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 entidad respecto a los factores de riesgos psicosocial. Se pretende que esto sea el punto de partida para una evaluación específica, más concreta en aquellos departamentos en los 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 entidad a la existencia de hostigamiento psicológico en el trabajo.

Los resultados obtenidos se trasladan a una hoja de valoración y de categorización que permite diagnosticar (de óptima adecuación, a máxima inadecuación) el estado de la entidad.

Es importante aclarar que el tratamiento de los resultados obtenidos debe garantizar en todo momento el anonimato del emisor.

El cuestionario lo componen 30 preguntas, con varias alternativas de respuesta, también este cuestionario de evaluación nace con el objetivo de obtener una primera aproximación al estado general de la entidad respecto a los factores de riesgo de tipo psicosocial.

Pudieran plantearse como objetivos específicos en esta fase los siguientes:

- A) Evaluar el estado general de la entidad en relación al riesgo psicosocial.
- B) Identificar situaciones de riesgo en estas cuatro variables:
 - 1) Participación, Implicación, Responsabilidad
 - 2) Formación, Información, Comunicación
 - 3) Gestión del tiempo
 - 4) Cohesión de grupo

Aportar una serie de primeras medidas preventivas, sujetas a una evaluación posterior más exhaustiva.

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

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 variable 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

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 la variable 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

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 variable 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

Cohesión de Grupo

Se define Cohesión como el patrón de estructura del grupo, de las relaciones que emergen entre sus miembros. 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 entidad.

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 desfavorables consecuencias.

En el Anexo 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.

Fase III. Diagnóstico de la situación actual referida a Factores de Riesgos Psicosociales en el puesto de trabajo.

Luego de tener un conocimiento general relacionado con los factores de Riesgos Psicosociales a nivel de la entidad, se hace necesario profundizar en el estudio y hacer

un análisis exhaustivo de la temática en los departamentos donde se presentaron problemas (Variables psicosociales identificadas en estado inadecuado).

Para realizar esta fase se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Departamento que será objeto del análisis de identificación de riesgos laborales
- Trabajadores que participaran en la investigación
- Aplicación de las técnicas de recopilación de información
- Procesamiento estadístico de encuestas y entrevistas

Es válido aclarar que en el paso referido a identificar el departamento que serán objeto de estudio de la investigación puede tenerse en cuenta como criterio de selección de las mismas, además de los resultados del diagnóstico realizados en el paso anterior, indicadores propios de la Gestión de Recursos Humanos que indiquen por donde comenzar la investigación (ejemplo de estos indicadores, índice de fluctuación, índice rotación del personal, cantidad de certificados médicos, quejas o reclamaciones de los clientes, estudios de clima organizacional, evaluaciones del desempeño deficientes, indicadores de accidentalidad).

En el caso de los trabajadores que participaran en la investigación deben escogerse los que sean más experimentados en el puesto de trabajo pues son los que pueden brindar una mayor información sobre el tema y asegurar que los resultados sean confiables. Se deben utilizar para llevar a cabo esta etapa técnica de recopilación de información tales como, encuestas, entrevistas, listas de chequeo, revisiones de documentos, en el caso específico de esta investigación se propone utilizar los test de salud total (NTP 421, 2011) y fuentes de estrés en profesores (NTP 574: 2000), las cuales pueden verse en los Anexos 6 y 7.

El cuestionario de fuentes de estrés en profesores consta 56 ítems ha sido elaborado con el objetivo de ser un instrumento útil para evaluar las formas de afrontar el estrés en profesores de distintos niveles educacionales. Mediante esta prueba se intenta medir la manera en que los individuos acostumbra a afrontar las situaciones estresantes, es decir, qué tipos de pensamientos y conductas desarrollan los profesores en situaciones problemáticas. El objeto de este cuestionario es estudiar la variabilidad individual en cuanto a la forma de afrontar las situaciones, como una de las claves necesarias para

conocer el por qué ante unas mismas condiciones y situaciones algunos sujetos desarrollan estrés y otros no.

El Test de Salud Total (TST), elaborado por (Langner, 2011) intenta evaluar la problemática de índole psíquica de los sujetos, a partir de 22 ítems referidos a ciertos síntomas psíquicos y psicosomáticos.

- Ha sido creado para identificar alteraciones psicofisiológicas en los sujetos de estudio relacionadas con las condiciones psicosociales de trabajo.
- Los resultados de dicho test permiten conocer el estado general de salud de un grupo de sujetos.

La Fase III se divide en dos subfases: 1. Planificación y realización del trabajo de campo y 2. Análisis de los resultados y las mismas se detallan a continuación:

1. Planificación y realización del trabajo de campo

Se llama trabajo de campo a la subfase en que se procede a la obtención propiamente dicha de los datos; consiste en recoger sobre el terreno las informaciones necesarias para poder llegar al conocimiento completo de la situación.

Así, por ejemplo, en la realización de una encuesta se corresponde con la etapa en la que se pasa el cuestionario definitivo a las personas integrantes de la muestra elegida (o a todos los trabajadores afectados, si esto es posible).

Las técnicas que se apliquen requieren evitar sorpresas: es necesario avisar previamente a las personas implicadas informando de que se les va a entrevistar o someter a un cuestionario, etc. y ponerse de acuerdo con ellas. Este aspecto es importante ya que es necesario prever el tiempo necesario y la dedicación suficiente, por parte de los sujetos de estudio. Además se ha de prever un lugar adecuado tanto si se trata de realizar entrevistas, como cuestionarios, escalas, etc., que permita que los sujetos estén relajados y en buena disposición para participar en el estudio. En esta fase se aplican los instrumentos expuestos en la fase anterior concentrados en:

Aplicación del cuestionario que permite un análisis general de la situación empresarial, identificándose variables psicosociales en estado inadecuado e identificar el proceso área y puesto de trabajo a estudiar.

Estudio de estresores en el proceso y puestos de trabajos identificados con problemas psicosociales.

En la fase de trabajo de campo, conviene controlar que el proceso se va desarrollando en la forma prevista durante el diseño del estudio.

2. Análisis de los resultados

Una vez que se ha realizado el trabajo de campo y se ha obtenido la información requerida, se procede al tratamiento de estos datos; el modo de tratarlos dependerá de la naturaleza de éstos.

Esta fase de análisis debe permitir encontrar las causas de la existencia del problema, es decir, las causas de las posibles malas condiciones psicosociales de trabajo.

En la determinación de estas causas hay que tener en cuenta que un problema concreto puede tener diversas causas y que hay que tratar de identificar la/s causa/ s «real/es» y no la/s causa/s «aparente/s». Si el análisis se queda en la identificación de la causa aparente, se puede descubrir que, tras tomar medidas, el problema de fondo persiste, y que, pese a estas mejoras, los trabajadores tienen la sensación de que sus condiciones de trabajo no han cambiado realmente.

Seguidamente se muestra un instrumento que permite realizar una evaluación siguiendo el criterio establecido por Lahera (2000), teniendo en cuenta el análisis de las variables que propone la autora mencionada anteriormente y referidas en la Fase IV del procedimiento.

Fase IV. Evaluación del estado de los Factores de Riesgos Psicosociales.

Para obtener el estado actual en que se encuentra la entidad y a la vez hacer una valoración a través de la puntuación de cada variable, una vez conocida la puntuación final ya sea en puntos o en porcentajes se utiliza el Anexo 8, donde aparece un diagnóstico que expone en qué medida se encuentra la entidad y lo que se debe hacer para resolver los problemas detectados en el estudio y las recomendaciones generales a tener en cuenta.

De igual forma a partir del procesamiento y análisis de las variables establecidas en el análisis del puesto de trabajo se pueden definir los estresores que de manera específica afectan al área estudiada, así como el estado de salud del área cuestionada en el estudio.

La Fase IV incluye a la subfase 3: Elaboración del informe de resultados

La redacción del informe de evaluación requiere, como las etapas anteriores, una atención minuciosa. Uno de los aspectos más importantes en la elaboración del informe

de resultados es presentar la información de la forma más clara posible, de tal manera que facilite la discusión entre todos los implicados de los resultados obtenidos y de las medidas que se han de adoptar.

Fase V. Elaboración de un programa de intervención, puesta en marcha, seguimiento y control.

A partir del informe de resultados, la siguiente fase es reflexionar y debatir con los involucrados en el estudio los resultados y poner a punto un programa de mejora que corrija el estado existente.

La solución de algunos problemas puede tener consecuencias difíciles sobre las personas. De ahí la importancia de consensuar las propuestas de acción susceptibles de mejorar las condiciones de trabajo.

Una vez decididas las acciones que se han de tomar, éstas deberán ir seguidas de su puesta en práctica y de un seguimiento.

Por último, hay que prever una evaluación y control regular de las acciones emprendidas. Con ello se pretende comprobar que se consigue efectivamente la corrección esperada. No hay que olvidar que la validez de las soluciones adoptadas puede decrecer con el tiempo y que puede hacerse necesaria una nueva intervención.

No obstante a modo de recomendación puede tenerse en cuenta los siguientes elementos cuando se procede a diseñar un Programa de Intervención:

- 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 aquellos departamentos 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

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

En el caso de las dos últimas estrategias se necesita la participación de especialistas en medicina, sociología y psicología puesto que son aspectos propios de esas ciencias, a continuación del análisis bibliográfico realizado para la presente investigación se proponen una serie de elementos generales que deben tenerse en cuenta por estos especialistas:

Desde el punto de vista psicológico:

- Valoración psicológica personal.
- Aplicación de pruebas psicotécnicas.
- Historia Clínica Psicológica.

Desde el punto de vista epidemiológico:

Conocer la distribución de la enfermedad según variables de persona, tiempo, lugar y otras.

Aportar datos para investigaciones de tipo epidemiólogo.

Plantear y probar acciones de prevención, control y erradicación de las patologías.

A continuación, en la Tabla 2.4 se presentan un conjunto de medidas preventivas generales dadas por el Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales (2006).

Tabla 2.4. Medidas Preventivas Generales.

Medidas Preventivas Generales	
Sobre la Organización	<ul style="list-style-type: none"> -Cambiar los sistema de liderazgo y dirección por otros en los que se primen las habilidades para manejar los conflictos de forma adecuada. -fomentar Cambios en la cultura de empresa que favorezcan la correcta resolución de conflictos. -Buen diseño del trabajo -Control del trabajador sobre su propio trabajo con capacidad de decisión y autonomía. -Evitar conflictos y ambigüedad de rol. -Fomentar la integración y el apoyo del grupo. -Cuidar el clima laboral -Mejora de los sistemas de comunicación
Sobre el Medio Ambiente físico de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> -Buen diseño del puesto de trabajo -Correcta iluminación y nivel adecuado de ruido -Correctas condiciones de temperatura y humedad -Correcto espacio de trabajo
Sobre el Individuo	<ul style="list-style-type: none"> -Campañas de estilos saludables de vida -Técnicas de relajación -Técnicas de asertividad

Fuente: Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales (2006).

Fase VI. Seguimiento y control del programa.

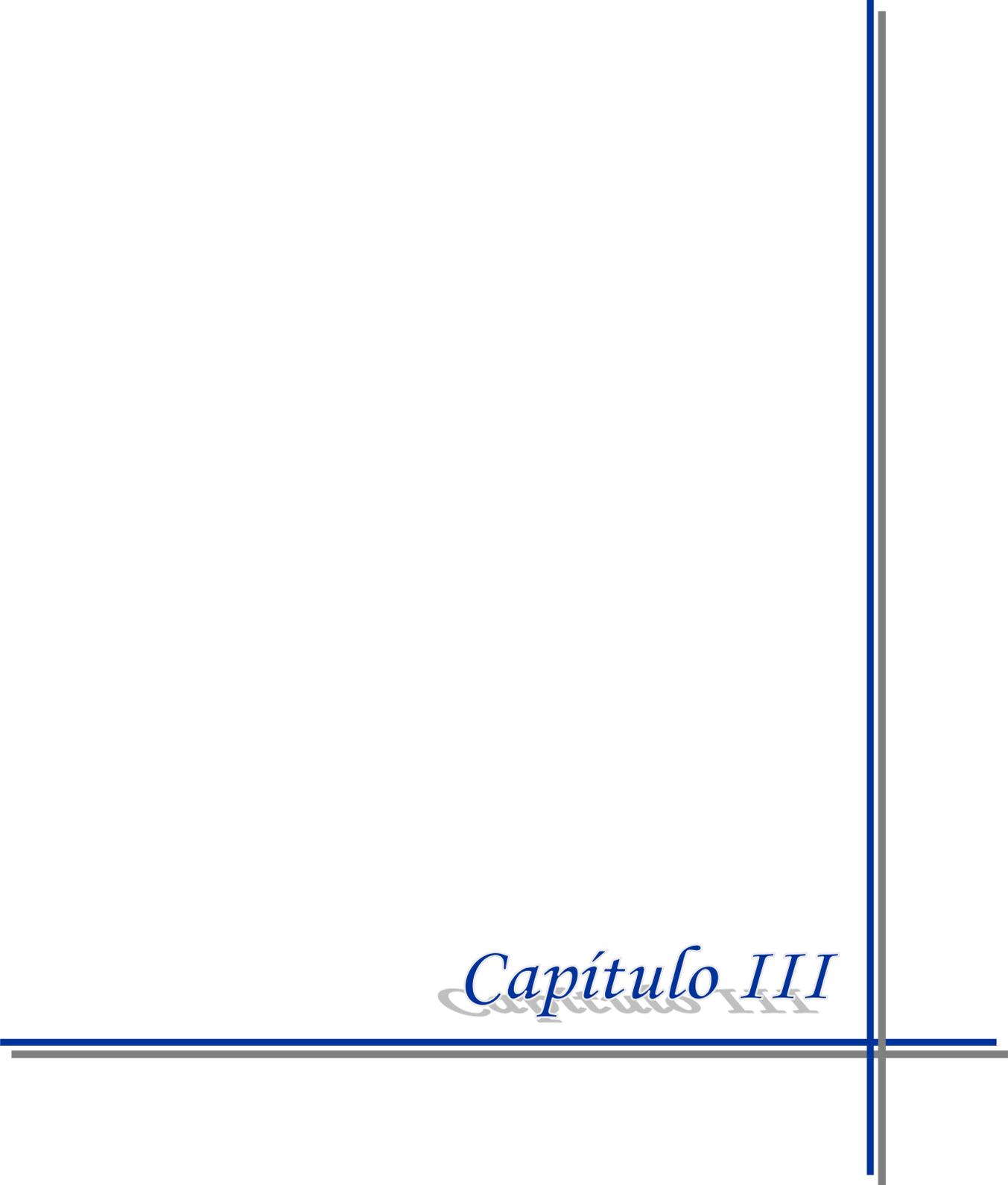
Esta fase posibilita monitorear el desempeño de las acciones plasmadas en el programa de intervención, las cuales son de tipo organizativo (desde el punto de vista ingenieril), analizando también variables que deben ser aportadas por estudios epidemiológicos y psicológicos, que permiten analizar la mejoría del estado de salud de los trabajadores implicados, realizados por profesionales de las disciplinas médicas y psicológicas.

Se analizan además indicadores relacionados con: la satisfacción laboral, rotación del personal, índice de ausentismo; que permiten o condicionan la necesidad de realizar nuevas evaluaciones de tipo psicosocial y evaluar variables en estado inadecuado, garantizando de esta manera la retroalimentación y la mejora continua en los estudios de este tipo.

Conclusiones parciales del Capítulo.

1. Se realiza un análisis sobre la fluctuación 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 describe el procedimiento diseñado por (Telus ,2011) y adecuado al objeto de estudio de la presente investigación, que permite evaluar el estado de Riesgos Psicosociales en la Universidad de Cienfuegos.

Capítulo III



Capítulo III. Evaluación 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 evaluar 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 los departamentos evaluados de inadecuados o muy inadecuados y proponer un programa de intervención a estos riesgos identificados.

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 II del presente trabajo investigativo. A continuación se exponen los pasos realizados, así como los resultados obtenidos con la aplicación de los mismos.

Fase I. Diseño del estudio

Para darle cumplimiento a lo establecido en esta fase se aplica la encuesta dada por Lahera (2002) 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 riesgos psicosociales.

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, teniendo en cuenta criterios de especialistas (psicólogos y médicos).

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 3.1, incluyendo todas la categorías docentes; la determinación del número de trabajadores que fueron encuestados se tomó el 30% del total de trabajadores y la muestra fue estratificada por cada departamento.

Tabla 3.1 Cantidad de Trabajadores a Encuestar.

Área de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	Cantidad total de Trabajadores	Cantidad de Trabajadores a Encuestar	Cantidad de Trabajadores encuestados
Decanato	4	1	2
Industrial	17	5	5
Contabilidad	19	6	9
Economía	16	5	7
Matemática	23	7	0
Dirección y Desarrollo Local	15	5	6
Total	94	29	29

Fuente de la Elaboración Propia.

Los trabajadores encuestados fueron los 29 que se habían determinado, solo que las cantidades por departamentos sufrieron cambios dado que al Departamento de Matemática le fue imposible participar en la investigación y el resto de los departamentos asumen las cantidades que se debieron de encuestar al mismo.

Fase II. Análisis de Factores de Riesgos Psicosociales a nivel empresarial.

Al aplicar la encuesta que se mostró en Anexo 5, a los trabajadores considerados en la muestra, los datos fueron procesados mediante el Software SPSS 22.0 y se tuvo como resultado la moda de cada pregunta, 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 (moda), luego de ello se procede a realizar una suma algebraica en cada variable establecida en el modelo propuesto por la bibliografía escogida. (Ver Anexo 9).

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, según la escala establecidas. A continuación se

muestran en las tablas 3.2 a 3.6 los resultados de los departamentos analizados:

Tabla 3.2. Evaluación de los Resultados de los Factores de Riesgos Psicosociales - Identificación de Situación de Riesgos. Departamento Ingeniería Industrial.

Participación, Implicación, Responsabilidad.			Formación, Información, Comunicación			Gestión del tiempo.			Cohesión de grupo		
Preg.	Opción	Valor	Preg.	Opción	Valor	Preg.	Opción	valor	Preg.	Opción	Valor
1	A	2	4	A	3	3	D	2	6	A	3
2	A	2	5	B	4	8	A	3	7	C	3
9	A	4	11	D	4	10	D	3	12	D	5
13	C	3	16	A	2	14	C	3	21	B	2
18	C	2	17	D	3	15	A	4	23	C	4
19	B	3	24	B	4	22	B	2	27	A	4
20	B	2	26	B	3	Puntuación 17 Muy Inadecuado			Puntuación 21 Muy Inadecuado		
25	A	3	Puntuación 23 Muy Inadecuado			Mobbing					
Puntuación Inadecuado 21											

28	B	4
29	A	3
30	B	4

Puntuación 11

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3.3. Evaluación de los Resultados de los Factores de Riesgos Psicosociales - Identificación de Situación de Riesgos. Departamento Ciencias Contables.

Participación, Implicación, Responsabilidad.			Formación, Información, Comunicación			Gestión del tiempo.			Cohesión de grupo		
Preg.	Opción	Valor	Preg.	Opción	Valor	Preg.	Opción	valor	Preg.	Opción	Valor
1	A	5	4	A	7	3	A	7	6	A	6
2	C	8	5	A	7	8	A	8	7	C	7
9	A	6	11	D	9	10	C	5	12	B	6
13	B	5	16	B	5	14	C	7	21	C	9
18	B	6	17	D	5	15	A	6	23	C	6
19	B	6	24	D	4	22	C	7	27	A	5
20	C	4	26	B	4	Puntuación 40 Muy Inadecuado			Puntuación 39 Muy Inadecuado		
25	A	7	Puntuación 41 Muy Inadecuado								
Puntuación 47 Muy Inadecuado											

Mobbing

28	B	9
29	B	8
30	B	8

Puntuación 25

Fuente: Elaboración propia

Capítulo III

Tabla 3.4. Evaluación de los Resultados de los Factores de Riesgos Psicosociales - Identificación de Situación de Riesgos. Departamento Ciencias Económicas.

Participación, Implicación, Responsabilidad.			Formación, Información, Comunicación			Gestión del tiempo.			Cohesión de grupo		
Preg.	Opción	Valor	Preg.	Opción	Valor	Preg.	Opción	valor	Preg.	Opción	Valor
1	B	4	4	B	3	3	B	5	6	B	6
2	B	3	5	B	6	8	A	6	7	B	4
9	C	3	11	D	7	10	C	6	12	C	4
13	C	5	16	B	3	14	A	4	21	B	3
18	C	3	17	E	4	15	A	7	23	B	3
19	B	4	24	B	5	22	B	5	27	A	7
20	B	4	26		4	Puntuación 34			Puntuación 27		
25	A	5	Puntuación 32 Muy Inadecuado			Muy Inadecuado			Muy Inadecuado		
Puntuación 31											
Muy Inadecuado											
Mobbing											
28	B	7									
29	B	7									
30	B	7									
Puntuación										21	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3.5. Evaluación de los Resultados de los Factores de Riesgos Psicosociales - Identificación de Situación de Riesgos. Departamento de Dirección Desarrollo Local

Participación, Implicación, Responsabilidad.			Formación, Información, Comunicación			Gestión del tiempo.			Cohesión de grupo		
Preg	Opción	Valor	Preg.	Opción	Valor	Preg.	Opción	valor	Preg.	Opción	Valor
1	B	2	4	A	2	3	B	3	6	C	3

Capítulo III

2	C	4	5	B	3	8	A	6	7	A	3
9	A	4	11	D	4	10	C	4	12	C	5
13	A	2	16	B	3	14	D	3	21	B	4
18	C	3	17	E	3	15	A	4	23	B	3
19	B	4	24	A	2	22	A	2	27	A	3
20	B	3	26	A	3	Puntuación		22	Puntuación		21
25	A	4	Puntuación Inadecuado		20	Muy Inadecuado		Muy Inadecuado		Mobbing	
Puntuación		26									

Muy Inadecuado

28	B	4
29	B	6
30	B	5
Puntuación		15

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3.6. Evaluación de los Resultados de los Factores de Riesgos Psicosociales - Identificación de Situación de Riesgos. Departamento Decanato

Participación, Implicación, Responsabilidad.			Formación, Información, Comunicación			Gestión del tiempo.			Cohesión de grupo		
Preg.	Opción	Valor	Preg.	Opción	Valor	Preg.	Opción	valor	Preg.	Opción	Valor
1	B	1	4	B	2	3	B	1	6	A	1
2	C	1	5	B	2	8	A	2	7	B	1
9	A	1	11	D	2	10	C	2	12	C	1
13	C	2	16	B	1	14	C	2	21	C	2
18	C	1	17	D	1	15	A	2	23	C	1
19	B	1	24	B	2	22	C	2	27	A	2
20	C	1	26	B	1						

25	B	1	Puntuación Adecuado	11	Puntuación Inadecuado	11	Puntuación Adecuado	8
Puntuación Adecuado		9						

Mobbing

28	B	2
29	A	1
30	B	2

Puntuación 5

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 3.7 que aparece a continuación se exponen las variables que resultaron evaluadas en mal estado en cada área.

Tabla 3.7 Variables de mal estado de la encuesta de Riesgos Psicosociales aplicado en la FCEE en la UCF.

Área de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	Las Variables Analizados	Evaluación del estado
Departamento de Contabilidad	Participación, Implicación, Responsabilidad	Muy Inadecuado
	Formación, Información, Comunicación	Muy Inadecuado
	Gestión del Tiempo	Muy Inadecuado
	Cohesión de Grupo	Muy Inadecuado
Departamento de Economía	Participación, Implicación, Responsabilidad	Muy Inadecuado
	Formación, Información, Comunicación	Muy Inadecuado
	Gestión del Tiempo	Muy Inadecuado
	Cohesión de Grupo	Muy Inadecuado
Departamento de Ingeniería Industrial	Participación, Implicación, Responsabilidad	Inadecuado
	Formación, Información, Comunicación	Muy Inadecuado
	Gestión del Tiempo	Muy Inadecuado
	Cohesión de Grupo	Muy Inadecuado
	Participación, Implicación, Responsabilidad	Muy Inadecuado

Departamento de Dirección y Desarrollo Local	Formación, Información, Comunicación	Inadecuado
	Gestión del Tiempo	Muy Inadecuado
	Cohesión de Grupo	Muy Inadecuado
Decanato	Gestión del Tiempo	Inadecuado

Fuente de Elaboración Propia.

Como resultado se obtiene que las variables evaluadas en cada área, se encuentran entre inadecuado y muy inadecuado, excepto el decanato que solo evalúa de inadecuado la gestión del tiempo.

Los departamentos Ciencias Contables y Ciencias Económicas son los más propensos a la ocurrencia de riesgos psicosociales dado que todas las variables están evaluadas de muy inadecuadas.

En tabla 3.8. Se muestra las preguntas que se calificaron con valores negativos lo cual conlleva a evaluar las variables mencionadas anteriormente en estado inadecuado y muy inadecuado.

Tabla 3.8 Análisis de los Resultados de los Factores de Riesgos Psicosociales - Identificación de Situación de Riesgos.

Área de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	Las Variables Analizadas	Las Sub-Variables/Preguntas que se califican como negativas según la moda
Departamento de Contabilidad	Participación, Implicación, Responsabilidad	1,9,18,25
	Formación, Información, Comunicación	4,5,16,26
	Gestión del Tiempo	3
	Cohesión de Grupo	12
Departamento de Economía	Participación, Implicación, Responsabilidad	2,20,25
	Formación, Información, Comunicación	4,5,16,26
	Gestión del Tiempo	14,22
	Cohesión de Grupo	7,21,23
Departamento de Ingeniería Industrial	Participación, Implicación, Responsabilidad	1,2,9,20,25
	Formación, Información, Comunicación	4,5,16,26
	Gestión del Tiempo	22
	Cohesión de Grupo	29
	Participación, Implicación, Responsabilidad	9,13,20,25

Departamento de Dirección y Desarrollo Local	Formación, Información, Comunicación	4,5,16,17,24,26
	Gestión del Tiempo	14,22
	Cohesión de Grupo	6,7,21,23
Decanato	Participación, Implicación, Responsabilidad	9
	Formación, Información, Comunicación	4,5,16,26
	Gestión del Tiempo	3
	Cohesión de Grupo	7

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 3.9 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:

Tabla 3.9 Recomendaciones para la Dirección de la FCEE.

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 • 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

	<p>la participación, si no lleva aparejado un procedimiento ágil de atención y contestación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 individual. Ello supondrá fomentar la implicación de los distintos agentes de la empresa. • 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.
<p>Formación, Información, Comunicación</p>	<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).

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 posibiliten 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.

Fuente: Lahera, (2002).

Fase III. Diagnóstico de la situación actual referida a Factores de Riesgos Psicosociales en el puesto de trabajo.

Los factores de riesgos psicosociales, evidencian la relación de estas dimensiones con enfermedades cardiovasculares, trastornos biológicos, trastornos psicológicos 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.

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 Ciencias Contables e Ingeniería Industrial, por decisión de la dirección de la

facultad, debido a que estos departamentos ha tenido, bajas de profesores en el año 2018, fueron evaluadas las variables psicosociales muy inadecuadas y en entrevista a profesores se pudo constatar que se encuentran muy sobrecargados dado que han tenido que asumir carga de trabajo debido a esas bajas de trabajadores. El departamento de Estudios Económicos no fue seleccionado para los estudios, dado que analizar los resultados de la encuesta de estrés no colocada en la investigación, no se evidencian problemas incidentes, sin embargo en el Dpto. de Ingeniería Industrial si se evidencian dificultades y es por ellos que se analiza junto al Dpto. Estudios Económicos.

Se aplica la encuesta Estrés en profesores dada por la NTP 574: 2000 (Anexo 7), que ayuda a identificar los factores estresores a los que son vulnerables los encuestados y pueden ocasionar efectos en la salud.

El procesamiento se realizó por el paquete de programas estadísticos SPSS V.22.0. Se analizó la fiabilidad del cuestionario y como resultado se obtuvo 0,939 que se encuentra por encima de 0,7 para buena fiabilidad del instrumento (Ver Anexos 10 y 11).

Al procesar los resultados por la frecuencia se resumen estos al agrupar las respuestas en tres grupos, el primero (Nada) agrupa las respuestas (nada y muy poco), el segundo (Algo) y el tercero (Mucho) agrupa a (mucho y bastante), puede verse un resumen de los resultados en los Anexos 12 y 13 que responden a los resultados de cada departamentos analizados. Esta encuesta es aplicada a los mismos trabajadores seleccionados en la muestra del Departamento de Ciencias Contables e Ingeniería Industrial.

En el análisis de los resultados del Dpto. Ciencias Contables se pudo constatar que los estresores que afectan a los profesores están relacionados con: mantener las disciplina en la impartición de la clase (56%), mala consideración de la sociedad hacia la profesión (45%), reiterados problemas de disciplina en sus estudiantes (34%), rivalidad entre grupos de profesores (56%), falta de autonomía para el desempeño del trabajo (67%), realizar cosas con la que no estoy de acuerdo (56%), salario bajo en relación al trabajo que desempeña (34%), el ser un buen profesor, no implica promoción (45%).

En el análisis de los resultados del Dpto. Ingeniería Industrial se pudo constatar que los estresores que afectan a los profesores están relacionados con: falta de información acerca de lo que debo hacer (60%), los profesores pueden influir

poco en las decisiones del centro (60%), responsabilidades asumidas limitan su trabajo como docente (60%), trabajo excesivamente repetitivo y monótono (60%), falta de participación en la toma de decisiones del centro (80%), falta de posibilidades de promoción (60%), pocos profesores par el número de estudiantes (60%), esquemas de trabajo muy pocos definidos (60%),falta de información de cómo hacer mi trabajo (60%), realizar las cosas con las que no estoy de acuerdo (60%), recibir instrucciones incompatibles y opuestas (60%), falta de recurso para hacer el trabajo y salarios bajos ambos con (80%).

Teniendo en cuenta los resultados se decide agrupar los mismos en función de los problemas de trabajo como docente, en su departamento, en la Universidad como institución y en la sociedad, para la propuesta de acciones de mejoras. En gráfico 3.1 y 3.2 se muestra el diagrama Causa y Efecto, donde se resumen los problemas encontrados en ambos departamentos.

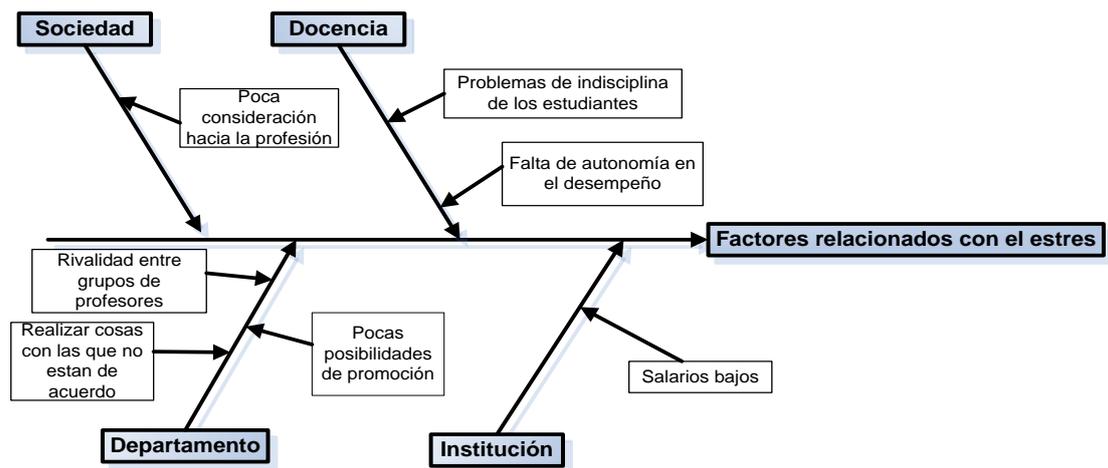


Gráfico 3.1 Diagrama causa-efecto sobre los factores relacionados con el estrés en el Dpto. Ciencias Contables. Fuente: Elaboración Propia

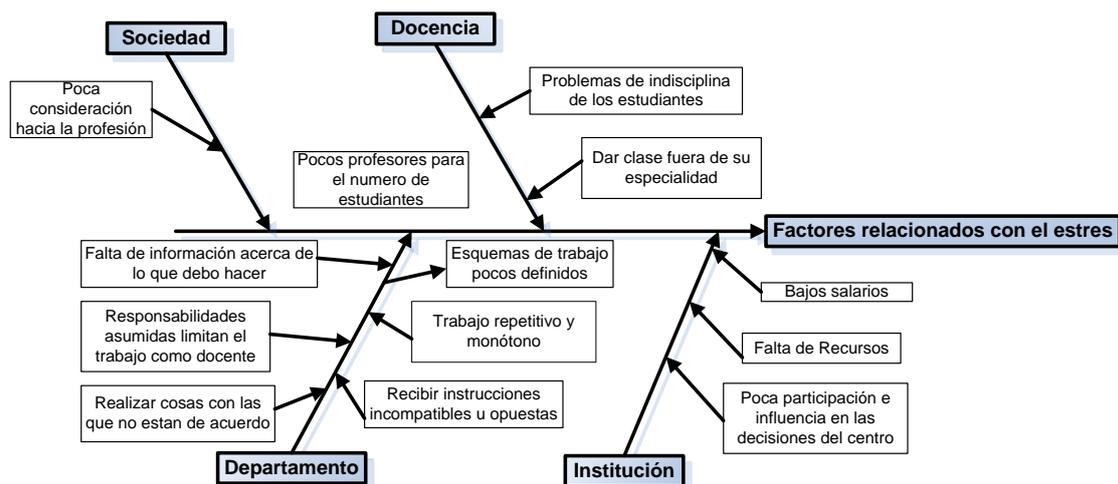


Gráfico 3.2 Diagrama causa-efecto sobre los factores relacionados con el estrés en el Dpto. Ingeniería Industrial. Fuente: Elaboración Propia

A los problemas encontrados se le propusieron acciones de mejoras a través de la técnica 5Ws y 1H, que aparece en tabla 3.10 y 3.11.

Tabla 3.10. Acciones de Mejoras a los principales factores relacionados con el estrés en el Dpto. Ciencias Contables

Qué	Quién	Cómo	Por qué	Donde	Cuando
Indisciplina en los estudiantes	Dirección de la facultad y Dpto. Ingeniería Industrial	Tomar medidas contra las indisciplinas en los estudiantes	Garantiza la disciplina en los estudiantes	Aula	Durante todo el curso
Falta de autonomía en el desempeño	Jefe de Dpto.	Dar confianza a los profesores para que puedan tener independencia en su trabajo	Incentiva a que los docentes hagan las tareas con confianza y responsabilidad	Dpto. Ciencias Contables	Inmediato
Pocas posibilidades de promoción	Dirección de la facultad	Preparar reservas de cuadros y dar posibilidades de evaluarlos con responsabilidades asignadas antes de asumir cargos por sus cualidades, no por su categoría docente superior	Garantiza formación de cuadros adecuados para asumir cargos,	Dirección de la FCEE	Año 2019
Salarios bajos	MES	Analizar posibilidades de aumentos salariales a	Evita la fluctuación de profesores a trabajo de mayor remuneración	MES y UCf	Año 2019

Capítulo III

		profesores de MES			
Realizar cosas con las que no están de acuerdo	Dirección de la facultad	Analizar bien que tareas, y cómo y quienes las harán, sin atiborrar al docente que no esté involucrado en la tarea	Evita disgustos en los docentes y no los sobrecarga en actividades innecesarias	Dpto. Ciencias Contables	Tránsito del año 2019
Rivalidad entre el grupo de profesores	Jefe de Dpto.	Trabajar dinámicamente entre las disciplinas e incidir que todos sean valorados por igual	Evita disgustos y rivalidad en los docentes	Dpto. Ciencias Contables	Todo el año
Poca consideración a la profesión	Sociedad	Divulgar el objeto de trabajo de la profesión del ingeniero Industrial por la radio, televisión	Para que no continúen encasillando a los Ingenieros Industriales en Recursos Humanos	Dirección de la UCf	Tránsito del año 2019

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3.11. Acciones de Mejoras a los principales factores relacionados con el estrés en el Dpto. Ingeniería Industrial.

Qué	Quién	Cómo	Por qué	Donde	Cuando
Pocos profesores para el número de estudiantes	Dirección de la facultad	Realizando un balance de carga y de plantilla	Garantiza asignar cantidad de profesores por grupos de estudiantes, con carga de trabajo adecuada	Dpto. Ingeniería Industrial	Inmediato
Indisciplina en los estudiantes	Dirección de la facultad y Dpto. Ingeniería Industrial	Tomar medidas contra las indisciplinas en los estudiantes	Garantiza la disciplina en los estudiantes	Aula	Durante todo el curso
Dar clases fuera de su especialidad	Dpto. Ingeniería Industrial	Ubicar la docencia a los profesores por su especialidad, solicitar el servicio en caso de no existir la especialización en el departamento	Garantiza que las clases se den con calidad	Dpto. Ingeniería Industrial	Cada semestre

Capítulo III

Falta de recursos	Dirección de la Universidad	Prever y asignar un grupo de recursos para el desarrollo del trabajo docente	Evita molestias al docente al tener garantizado recursos para la realización de su desempeño	FCEE y Dpto. Ingeniería Industrial	Trimestralmente
Poco poder de influencia sobre las decisiones del centro	Dirección de la Facultad	Dar participación a los profesores del departamento en las decisiones que se van a tomar en la FCEE y la UCf	Otorga participación a los profesores en las decisiones que tome la Dirección de FCEE y la UCf	Dpto. Ingeniería Industrial	Inmediato
Salarios bajos	MES	Analizar posibilidades de aumentos salariales a profesores de MES	Evita la fluctuación de profesores a trabajo de mayor remuneración	MES y UCf	Año 2019
Realizar cosas con las que no están de acuerdo	Dirección de la facultad	Analizar bien que tareas, y cómo y quienes las harán, sin atiborrar al docente que no esté involucrado en la tarea	Evita disgustos en los docentes y no los sobrecarga en actividades innecesarias	Dpto. Ingeniería Industrial	Transcurso del año 2019
Falta de información de cómo hacer las cosas	Jefe Dpto.	Explicar cómo hacer las tareas asignadas, establecer esquemas de trabajos bien definidos y no entrar contradicciones en las orientaciones	Evita dificultades en la entrega de información	Dpto. Ingeniería Industrial	Transcurso del año 2019
Trabajo monótono y repetitivo	Dirección de la facultad	Capacitar a los profesores en herramientas de dinámicas de grupo	Activa el proceso de enseñanza aprendizaje	Dpto. Ingeniería Industrial	Inmediato
Poca consideración a la profesión	Sociedad	Divulgar el objeto de trabajo de la profesión del ingeniero Industrial por la radio, televisión	Para que no continúen encasillando a los Ingenieros Industriales en Recursos Humanos	Dirección de la UCf	Transcurso del año 2019

Fuente: Elaboración propia

Análisis a la salud de los trabajadores

El procesamiento se realizó por el paquete de programas estadísticos SPSS V.22.0. Al resumir los resultados se agruparon las respuestas en tres grupos, el primero (Nunca) agrupa las respuestas (1 al 4), el segundo (Esporádicamente) agrupa las respuestas (5 al 7), y el tercero (Frecuentemente) agrupa del (8 al 9), puede verse un resumen de los resultados en los Anexos 14 y 15 que responden a los resultados de cada departamentos analizados y en los gráficos 3.3 y 3.4 se ilustran los mismos. Esta encuesta es aplicada a los mismos trabajadores seleccionados en la muestra del Departamento de Ciencias Contables e Ingeniería Industrial.

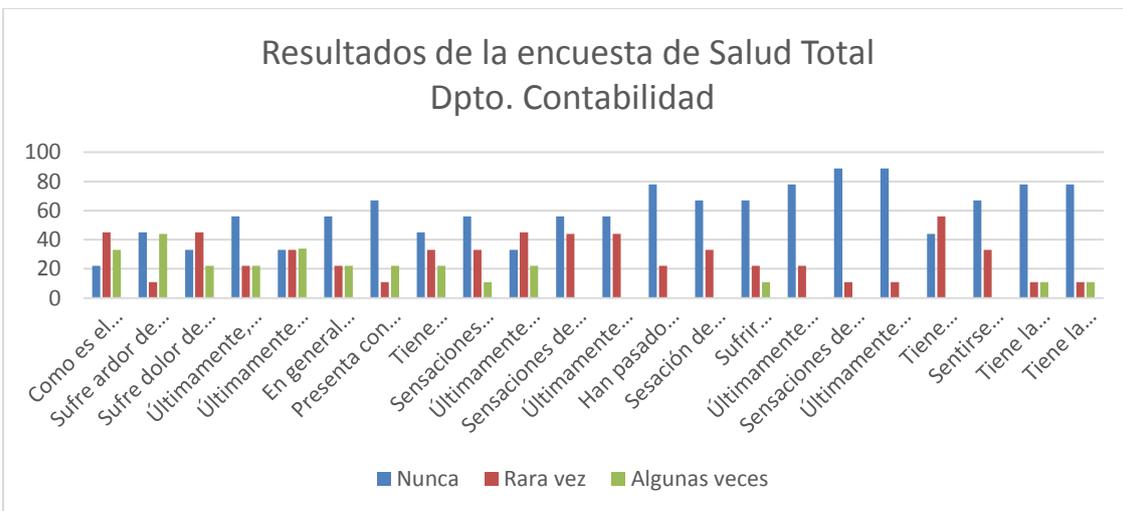


Gráfico 3.3. Resultados de la encuesta de Salud Total. Departamento de Ciencias Contables. Fuente: Elaboración propia

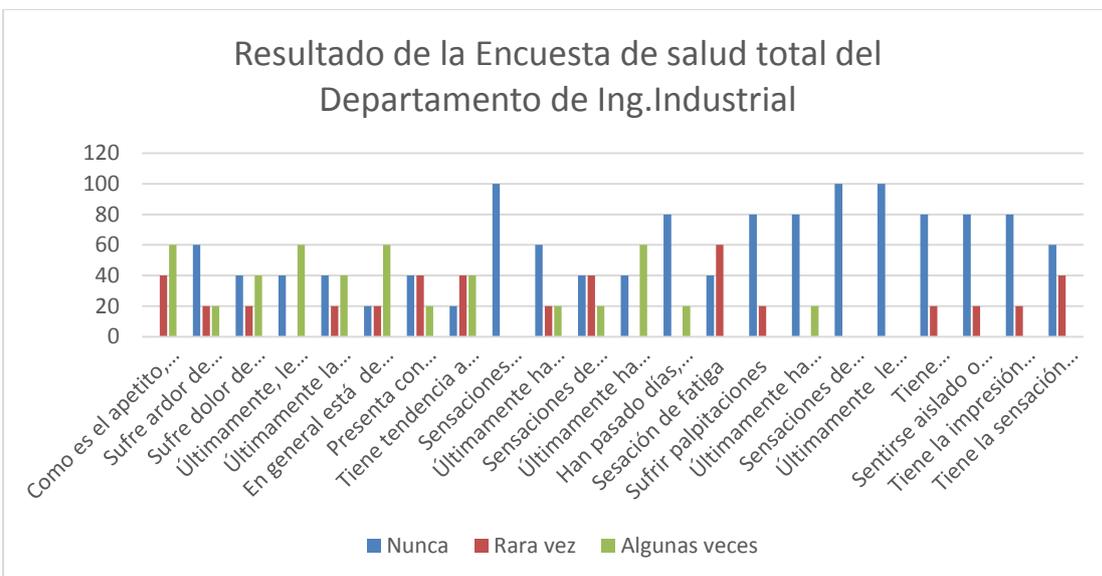


Gráfico 3.4. Resultados de la encuesta de Salud Total. Departamento de Ingeniería Industrial. Fuente: Elaboración propia.

Se analizó la fiabilidad de del cuestionario y como resultado se obtuvo 0,880 que se encuentra por encima de 0,7 para buena fiabilidad del instrumento (Ver Anexo).

En el análisis de la frecuencia de las respuestas dadas por el Dpto. Ciencias Contables se pudo constatar que los problemas de salud más frecuente son: Problemas con el apetito (34%), ardor de estómago varias veces a la semana (45%), dificultades con la memoria (34%), dolor de cabeza, dificultades al conciliar sueño, o no descansa, síntomas de nerviosismo, irritabilidad o tensión, se preocupa innecesariamente, sensación de sofoco o ahogo sin haber realizado esfuerzo físico, todas estas últimas preguntas valoradas al (23%).

En el análisis de la frecuencia de las respuestas dadas por el Dpto. Ingeniería Industrial se pudo constatar que los problemas de salud más frecuente son: Problemas con el apetito (60%), dolor de cabeza (40%), dificultades al conciliar sueño, o no descansa (60%), dificultades con la memoria (40%), se preocupa innecesariamente (40%), síntomas de inquietud constante (60%).

A estos problemas encontrados la Dirección de Capital Humano 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 los Departamentos: Ciencias Contables e Ingeniería Industrial desde el punto de vista de estas ciencias, ayudando a realizar estudio objetivos con estas disciplinas.

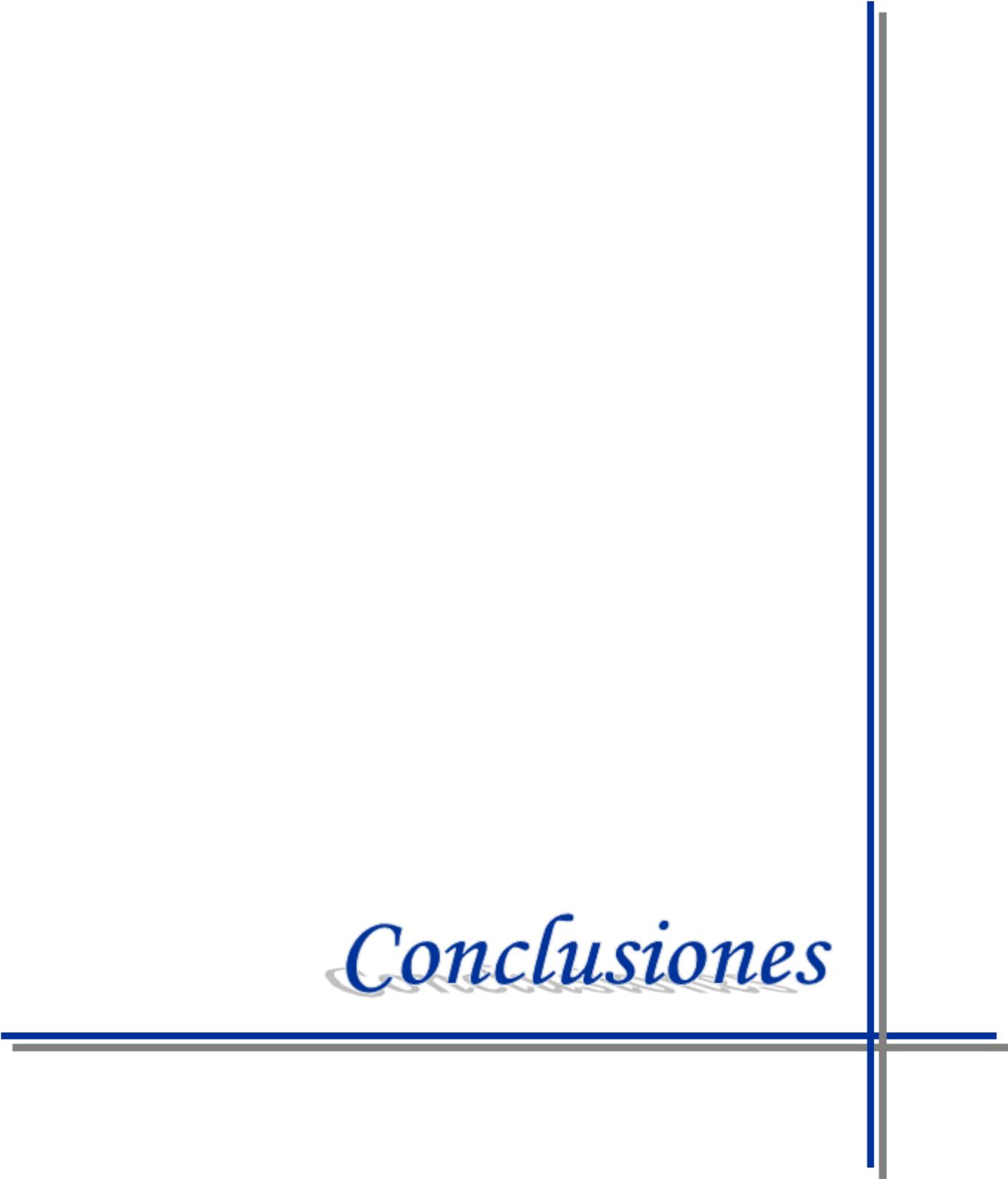
Conclusiones parciales del capitulo

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 las cuatro variables están presente en todos los departamentos de la facultad, y dentro de ellos se encuentra el de Ciencias Contables y Estudios Económicos que fueron evaluados de muy inadecuado.
2. Los factores de Riesgos Psicosociales 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.

3. Se realizó un estudio de identificación de estresores y de manifestaciones a la salud de profesores en los departamentos de Ciencias Contables e Ingeniería Industrial, identificándose una serie de problemas, a los cuales se les propusieron acciones de mejoras.

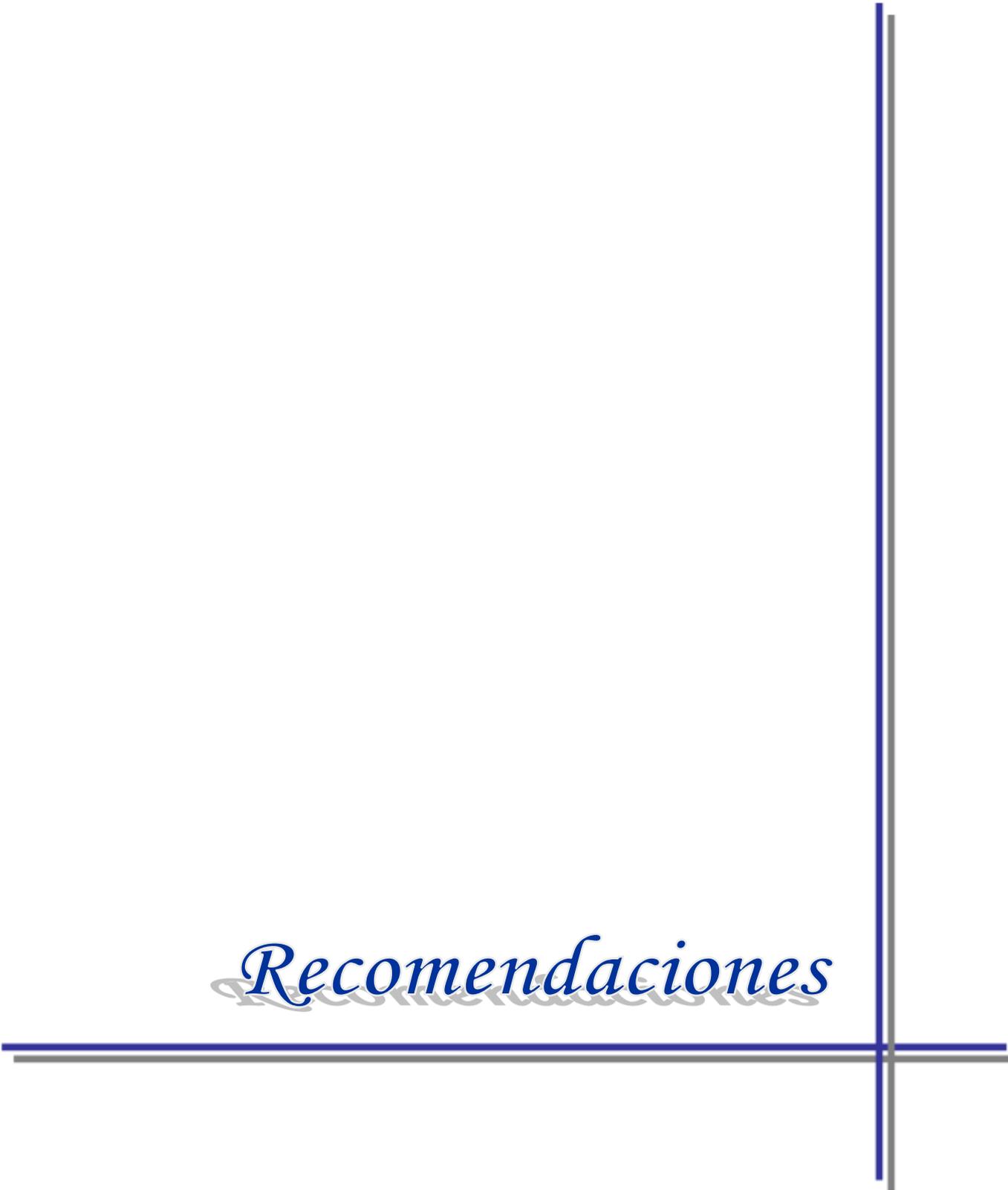
Conclusiones



Conclusiones Generales

1. La presente investigación tiene como antecedente el trabajo desarrollado por (Ashman, 2009) y (Telus, 2011) en los cuales se coteja la metodología para la evaluación de factores de riesgos psicosociales establecida por el Instituto de Seguridad e Higiene del Trabajo de España (2000), con el instrumento propuesto por Lahera, (2002), el autor del presente trabajo concuerda con el criterio establecido en los antecedentes, e incluye nuevos instrumentos para estudios de los estresores y afecciones a la salud de los trabajadores.
2. Se realiza un estudio de fluctuación, y del Subproceso de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo 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.
3. Se aplica un instrumento de identificación y evaluación de factores de Riesgos Psicosociales en los diferentes departamentos que componen la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, que permitió identificar que las cuatro variables están presente en cuatro de las áreas de la facultad, y de manera general, se le proponen un conjunto de medidas preventivas a todas las variables, que deben ser tenidas en cuenta por la dirección de dicha facultad.
4. Se efectuó un estudio de identificación de estresores, y de afecciones a la salud a profesores de los departamentos de Ciencias Contables e Ingeniería Industrial, evaluados de muy inadecuado en las variables de Riesgos Psicosociales, identificándose un conjunto de problemas, a los cuales se les recomiendan acciones para la mejora.

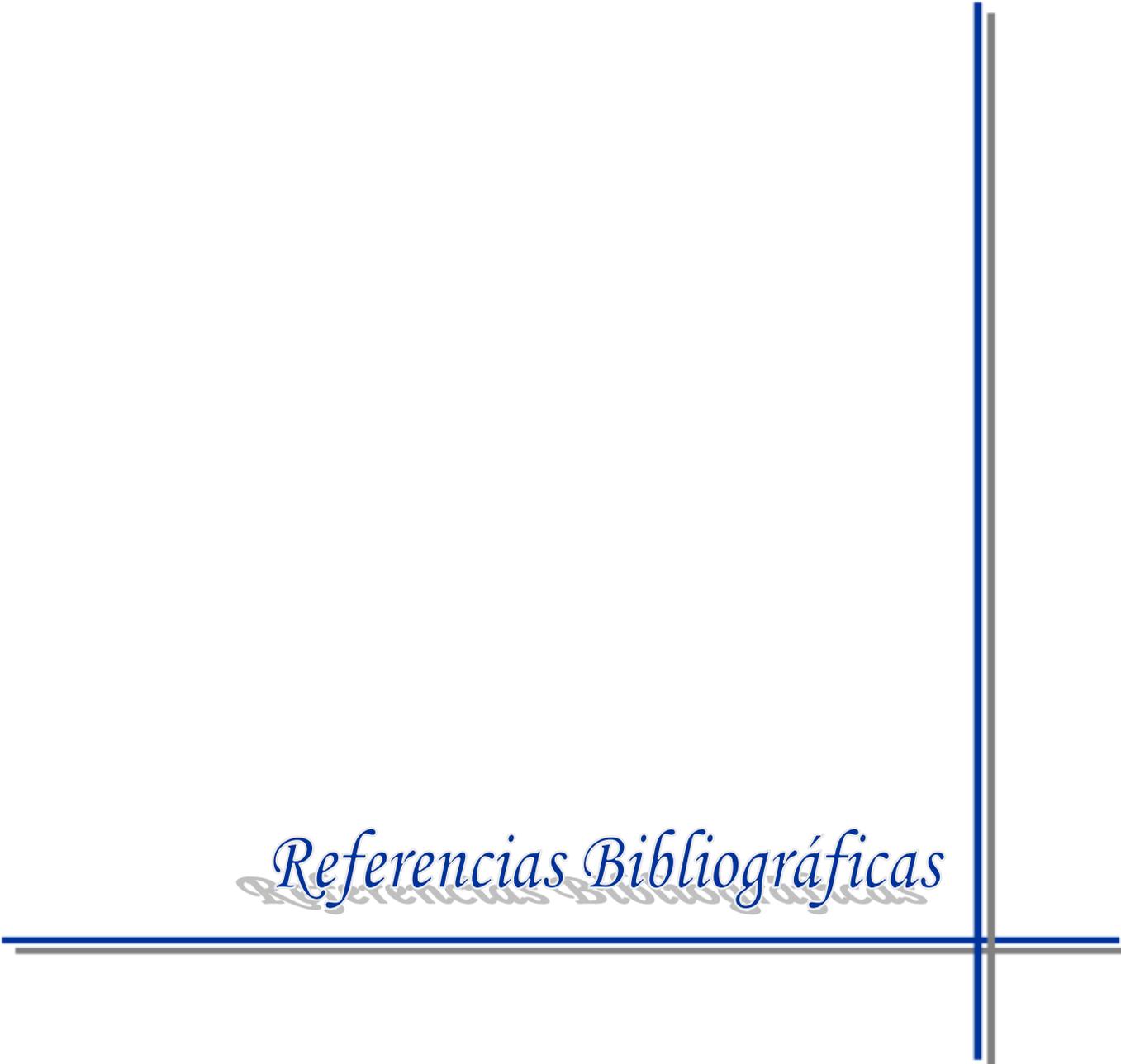
Recomendaciones



Recomendaciones

1. Efectuar las mejoras propuestas en la presente investigación, las cuales están relacionadas con las variables de Riesgos Psicosociales identificadas en muy inadecuadas, en los departamentos evaluados y que forman parte de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.
2. Evaluar por médicos y psicólogos las afecciones en la salud de los trabajadores de los departamentos de Ciencias Contables e Ingeniería Industrial, para determinar hasta qué punto las mismas, han sido provocadas por las características del trabajo a realizar.
3. Extender el procedimiento de evaluación de Factores de Riesgos Psicosociales en el resto de las facultades que conforman la Universidad de Cienfuegos, con el objetivo de definir en qué estado están afectadas las mismas desde el punto de vista psicosocial, de estrés y de afecciones a la salud.

Referencias Bibliográficas



Bibliografía

- Almirall P. (2018). Análisis del Trabajo. Corporación VXENON Caracas 2017.
- Artazcoz. (2003). *Estrés y riesgos psicosociales en la enseñanza. Riesgos psicosociales en los y las docentes*. Jornadas de Salud Laboral, Valladolid.
- Ashman, L. (2009). *Estudio de factores de Riesgos Psicosociales en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales* (Tesis de grado). Universidad de Cienfuegos Carlos Rafael Rodríguez, Cienfuegos, Cuba.
- Benavides, F., Gimeno, D., Benach, J., Martínez, J. M., Jarque, S., & Berra, A. (2002). Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. En *Gaceta Sanitaria*, 16, pp. 222-229.
- Bryant, R. ., & Harvey, A. . (2000). *Acute Stress Disorder*. Washington, D.C.: American Psychological Association.
- Campbell, F., & Singer, G. (1987). *Estres, drogas y salud*. Ariel: Barcelona.
- Carayon, P., Haims, M. C., & Yang, C. L. (2001). (2001). Psychosocial work factors and work organization. In W.Karwowski Ed. En *The International Encyclopedia of Ergonomics and Human Factors* pp. 111-121. London: Taylor y Francis.
- Chapell, D., & Di Martino, V. (2006). *Violence at work*. Geneva: ILO.
- Cox, T., & Griffiths, A. J. (1996). The assessment of psychosocial hazards at work. In M.J.Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper Eds.. En *Handbook of Work and Health Psychology*. pp. 127-146. Chichester: Wiley and Sons.

Bibliografía

- Cox, T., & Griffiths, A. L. S. (2005). Work organization and work related stress. In K.Gardiner & J. M. Harrington Eds. En *Occupational Hygiene*. Oxford: Blackwell.
- Cox, T., & Rial-Gonzalez, E. (2000). Risk management, psychosocial hazards and work stress. In J.Rantanen & S. Lehtinen Eds. En *Psychological Stress at Work*. Helsinki: Finnish Institute of Occupational Health.
- El-Batawi, M. (1988). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. Ginebra: OMS.
- Engel, G. (1977). The need for a new medical model: A challenge for biomedicine. En *Science*, 196 pp. 129-136.
- European Agency for Safety and Health at Work. (2007). *Annual Report 2007*. UE-OSHA.
- Friedman, M. J., Keane, T. M., & Resick, P. A. (2007). *Handbook of PTSD. Science and Practice*. New York: Guilford Press.
- Gil-Monte, P. R.(2012).Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 29 (2). pp 237- 241
- González Maestre, D. (2003). *Ergonomía y Psicología*. Madrid: Confemetal.
- Güilgüiruca, M., & Carrera Pinto, I. (2015). *Factores de riesgo psicosocial y estrés percibido en trabajadores de una empresa eléctrica en Chile*.(Tesis de Maestría) Universidad de Chile, Santiago- Chile.

Bibliografía

- Holt, R. R. (1982). Occupational Stress. En L. Goldberg & S. Breznitz Eds. En *Handbook Stress: Theoretical and clinical aspects* pp. 419-444. New York Free Press.
- Homes, T. H., & Rahe, R. H. (1967). The social readjustment scale. En *Journal of Psychosomatic Research*. pp. 213-221.
- Houtman, I., Jettinghoff, K., & Cedillo, L. (2007). *Sensibilizando sobre estrés laboral en los países en desarrollo*. Paris: OMS.
- Instrucción 2 (2008). Procedimiento para la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. La Habana, Cuba.
- Instrucción 3 (2008). Ficha de registro y evaluación de la Organización de la Seguridad y Salud en el Trabajo. La Habana, Cuba.
- I-WHO. (2008). *Towards the development of a european framework for psychosocial risk management at the work place*. Nottingham: International House.
- Johnson, J. V., & Hall, B. M. (1988). Job strain, work place social support and cardiovascular disease: A cross sectional study of a random sample of the Swedish working population. En *American Journal of Public Health*, 78,10 (pp. 1338-1342).
- Kalimo, R., El-Batawi, M., & Cooper, C. L. (1988). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. Ginebra: OMS.
- Kalimo, R., El-Batawi, M., & Cooper, C. L. (1988). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. Ginebra: OMS.
- Karasek, R., Theorell, T., & Johnson y Johansson, J. V. (1990). *Healthy work, stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.

Bibliografía

- Lahera, M. (2002). *Factores Psicosociales Identificación de Situaciones de Riesgo*. Instituto Navarro de Salud Laboral.
- Langner, A. (2011). Test de salud total de Langner-Amiel: Su aplicación en el contexto laboral. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Lazarus, R. (2000). *Estrés y Emoción*. Bilbao: Desclee de Brouwer.
- Levi, L. (1981). *Preventing work stress*. Reading, M.A: Addison Wesley.
- Martín, F., & Pérez, J. (1997). *Factores psicosociales: metodología de evaluación(NTP 443)*. Barcelona.: INSHT. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Mason, J. W. (1971). A re-evaluation of the concept of non specificity in stress theory. En *Journal of Psychiatric Research*, 8 pp. 323-353.
- Meliá, J. L. (2006). *La Batería Valencia PREVACC 2003 de la Universidad de Valencia.(Tesis de Grado), Valencia, España*.
- Minzberg, H. (1993). *Structure in fives: designing effective organizations*. Englewood Cliff, N.J.: Prentice Hall.
- Moreno-Jimenez, B., Gálvez Herrer, M., Rodríguez-Carvajal, R., & Garrosa Hernández, E. (2010). Emociones y salud en el trabajo: análisis del constructo «trabajo emocional» y propuesta de evaluación. En *Revista Latinoamericana de Psicología* pp. 42, 63-73.
- Nogareda, C. (2006). Método de evaluación de factores psicosociales FPSICO del Instituto Nacional de Salud e Higiene en el Trabajo. En *Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales. Evaluación de Riesgos*. p. 42-60. Barcelona: Foment del Treball Nacional.
- Nogareda, C. (2008). Tratamiento y evaluación de los riesgos psicosociales. En *Revista de Seguridad y Salud en el Trabajo*, 49 pp. 21-25.

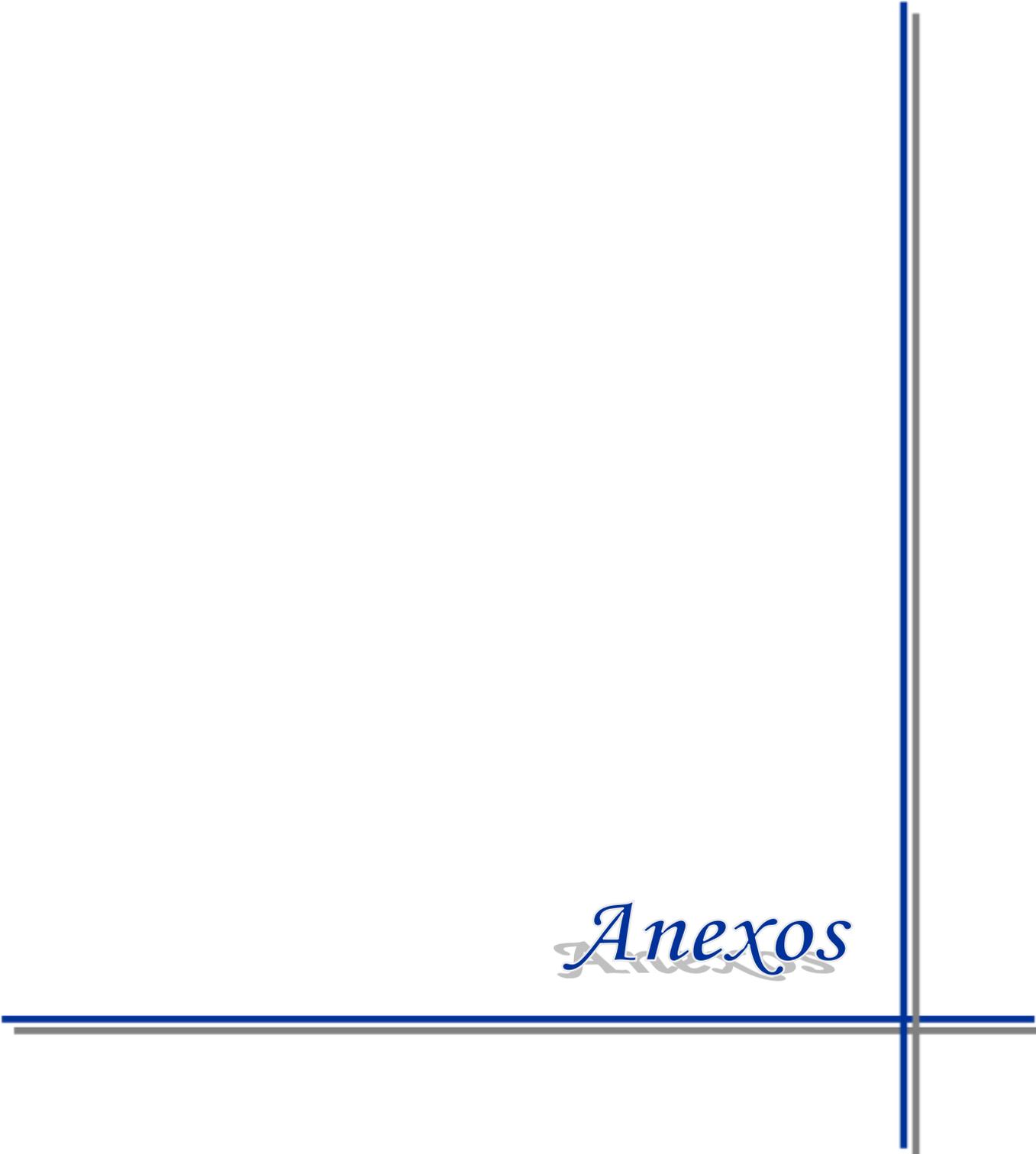
Bibliografía

- NTP 421. (2011). Test de salud total de Langner-Amiel: Su aplicación en el contexto laboral.
- NTP 574. (2000). Estrés en el colectivo docente: metodología para su evaluación.
- Organización Internacional del Trabajo. (1986). *Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control*. Ginebra: OIT.
- Organización Internacional del Trabajo. (1998). *Enciclopedia de Seguridad y salud en el Trabajo*. Madrid: Ministerio de trabajo y Asuntos Sociales.
- Organización Internacional del Trabajo. (2008). Factores Psicosociales del Trabajo. Ginebra.
- Organización Internacional del Trabajo. (2010). Lista de enfermedades profesionales. Ginebra: OIT.
- Peiró, J. M. (1993). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Eudema.
- Peiro, J. M. (1999). El Modelo AMIGO: marco contextualizador del desarrollo y la gestión de recursos humanos en la organizaciones. En *Papeles del Psicólogo*, 72 pp. 3-15.
- Peiro, J. M. (2006). Metodología PREVENLAB- PSICOSOCIAL. En *Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales. Evaluación de Riesgos* p. 108-129. Barcelona: Foment del Treball Nacional.
- Quick, J. C., Quick, J. D., Nelson, D. L., & Hurrell, J. J. (1997). *Preventive stress management in organizations*. Washington: American Psychological Association.
- Resolución No 31(2007). Bases Generales de la Seguridad y Salud en el Trabajo .La Habana, Cuba.

Bibliografía

- Rick, J., & Briner, R. B. (2000). Psychosocial Risk Assessment: Problems and Prospects.
- Rodríguez, M. (2009). Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: Nuevos tiempos, nuevos riesgos? En *Observatorio Laboral*, 2, pp. 127-141.
- Roozeboom, M. B., Houtman, I., & Van den Bossche, S. (2008). Monitoring Psychosocial Risks at work. I. Ed. En *The European Framework for psychosocial Risk management: PRIMA-EF* pp. 17-36. Nottingham: I-WHO.
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York: McGraw Hill.
- Shirom, A. (2003). The effects of work stress on health. En M.J. Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper Eds. En *The Handbook of Work & Health Psychology*. 2ª edición pp. 63-82. West Sussex: Wiley.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high effort /low reward conditions. En *Journal of Occupational Health Psychology*, 1 pp. 27-41.
- Telus, C. (2011). *Estudio de Factores de Riesgos Psicosociales en la UEB Mártires de Panamá de la Empresa Avícola Cienfuegos* (Tesis de grado). Universidad de Cienfuegos Carlos Rafael Rodríguez, Cienfuegos, Cuba.
- Warren, N. (2010). Psychosocial and work organizational risk factors for work related musculoskeletal disorders. En W. Karwowski Ed. En *International Encyclopedia of Ergonomics and Human factors* pp. 1299-1302. Oxford: CRC Press.
- Wynne, R., Clarkin, N., Cox, T., & Griffiths, A. (1997). *Guidance on the prevention of violence at work*. Brussels: European Commission.

Anexos



Anexos

Anexos

Anexo 1: Distribución de carreras por facultades en la Universidad de Cienfuegos.

Fuente: Martínez (2015).

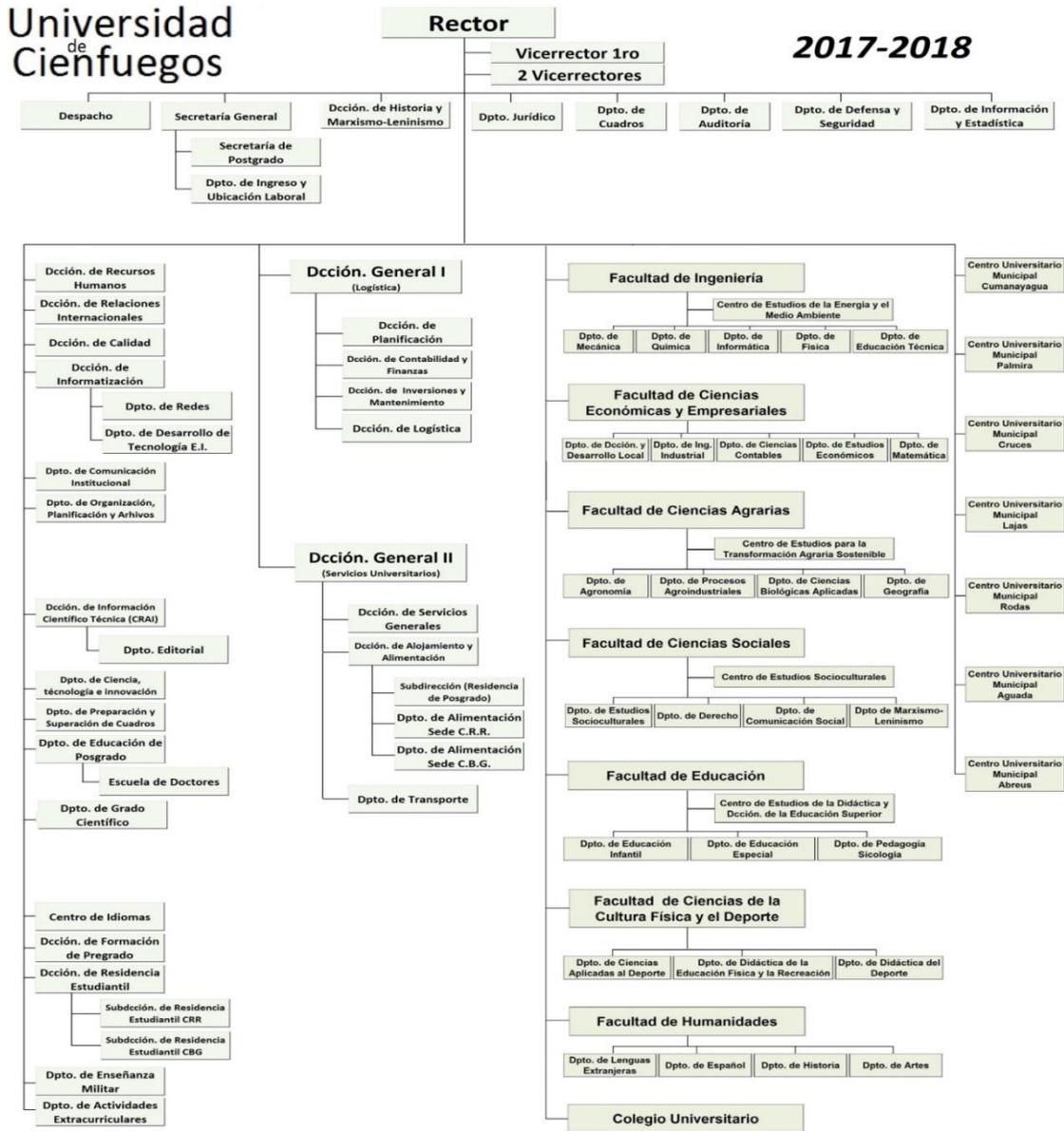
Facultades	Carreras
Ciencias Pedagógicas	Lic. en Educación Biología - Química
	Lic. en Educación Biología - Geografía
	Lic. en Educación Pre escolar
	Lic. en Educación Primaria
	Lic. en Educación Especial
	Lic. en Educación Logopedia
	Lic. en Educación Pedagogía -Psicología
	Lic. Psicología
	Lic. en Educación Matemática - Física
	Lic. en Educación Laboral - Informática
	Lic. en Informática
Ciencias Humanísticas	Lic. en Historia
	Lic. en Educación Marxismo- Leninismo Historia
	Lic. en Educación Instructores de arte
	Lic. en Lengua Inglesa*
	Lic. en Educación Lengua Ext. Inglés
	Lic. en Educación Español–Literatura
Ciencias Sociales	Lic. Estudios Socioculturales
	Lic. en Derecho
	Lic. Comunicación Social
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	Lic. en Economía
	Lic. en Turismo*
	Lic. en Educación Economía
	Lic. en Contabilidad y Finanzas
	Ing. Industrial
Facultad de Ciencias de la Cultura Física y el Deporte	Lic. en Cultura Física
Facultad de Ingeniería	Ing. Mecánica
	Lic. en Educación Mecánica
	Ing. Informática
	Ing. Química
	Lic. en Educación Química Industrial
	Lic. en Educación Eléctrica

Anexos

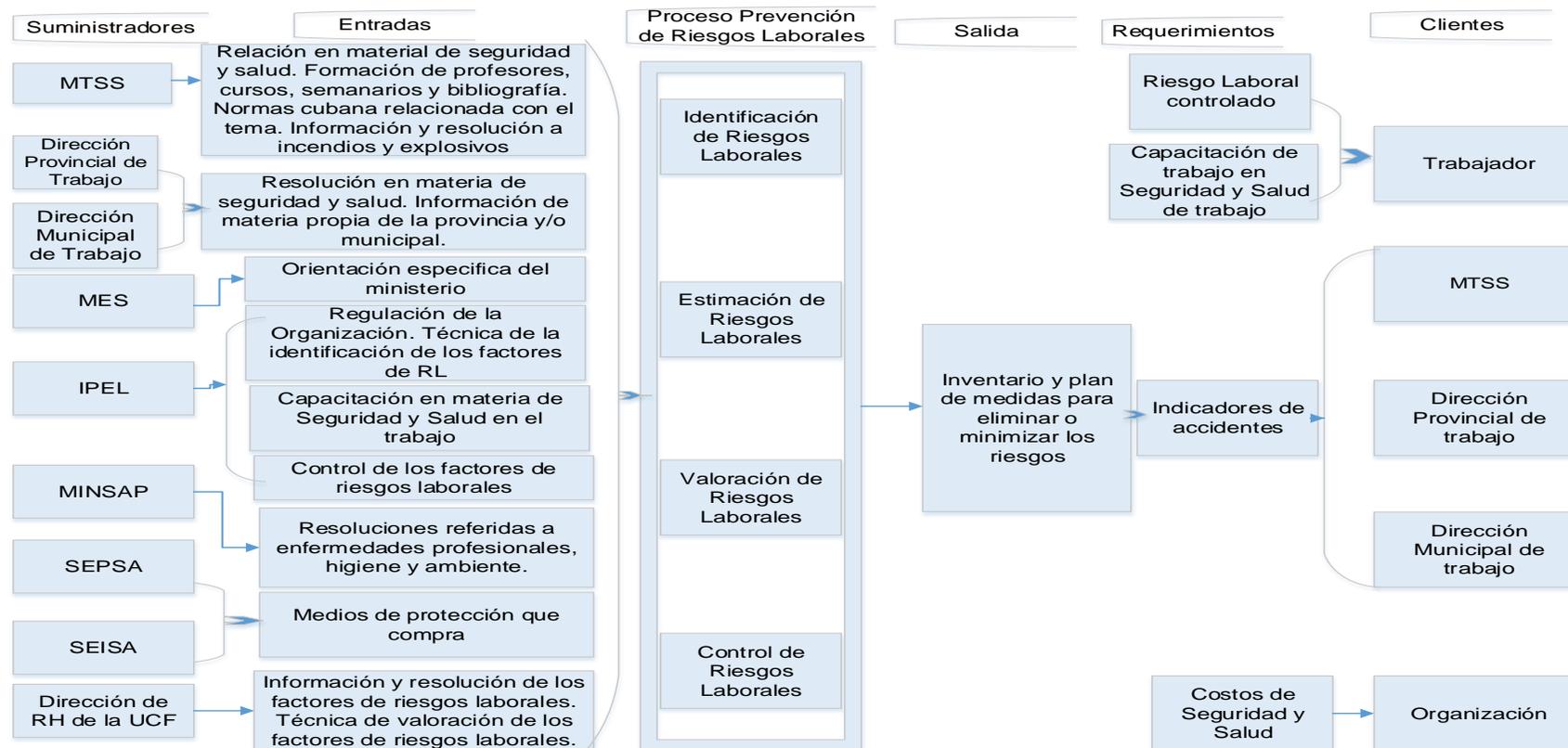
	Lic. en Educación Construcción
Facultad de Ciencias Agrarias	Ing. Agrónomo
	Lic. en Educación Agropecuaria
	Medicina Veterinaria*
	Ing. Procesos Agroindustriales
	Lic. en Educación Mecanización

Anexo 2: Organigrama de la Universidad de Cienfuegos.

Fuente: Dirección de Gestión Capital Humano (2017).



Anexos



Anexo 4. Método general de Evaluación de Riesgos. Fuente: Resolución 31/2002.

Esta metodología permite cuantificar la magnitud de los riesgos existentes y, en consecuencia, jerarquizar racionalmente su prioridad de corrección. Para ello se parte de la detección de las deficiencias existentes en los lugares de trabajo para, a continuación, estimar la probabilidad de que ocurra un accidente y, teniendo en cuenta la magnitud esperada de las consecuencias, evaluar el riesgo asociado a cada una de dichas deficiencias.

Emplea "niveles" en una escala de cuatro posibilidades, donde se habla de "nivel de riesgo", "nivel de probabilidad" y "nivel de consecuencias". Existe un compromiso entre el número de niveles elegidos, el grado de especificación y la utilidad del método. Si se opta por pocos niveles no se puede llegar a discernir entre diferentes situaciones. Por otro lado, una clasificación amplia de niveles hace difícil ubicar una situación en uno u otro nivel, sobre todo cuando los criterios de clasificación están basados en aspectos cualitativos.

En esta metodología se considera, según lo ya expuesto, que el nivel de probabilidad es función del nivel de deficiencia y de la frecuencia o nivel de exposición a la misma.

El nivel de riesgo (NR) será por su parte función del nivel de probabilidad (NP) y del nivel de consecuencias (NC) y puede expresarse como:

$$NR = NP \times NC$$

El nivel de Consecuencia se determina en la tabla que se muestra a continuación:

Nivel de Consecuencia (NC)	Valor de NC	Significado	
		Daños Personales	Daños Materiales
Mortal o Catastrófico (M)	100	1 Muerto o más	Destrucción total del sistema(difícil renovarlo)
Muy Grave(MG)	60	Lesiones graves que pueden ser irreparables	Destrucción parcial del sistema (compleja y costosa de reparar
Grave(G)	25	Lesiones con incapacidad laboral transitoria(I.L.T)	Se requiere paro de proceso para la reparación
Leve(L)	10	Pequeñas lesiones que no requieren hospitalización	Reparable en necesidad del proceso

Anexo 4. Continuación

El Nivel de Probabilidad es determinado por la siguiente tabla:

Nivel de probabilidad (NP)	Valor de NP	Significado
Muy Alto (MA)	Entre 40y24	Situación deficiente con exposición continua, o muy deficiente con exposición frecuente.
Alto(A)	Entre 20y10	Situación deficiente con exposición frecuente u ocasional, o esporádica. La materialización del riesgo es posible que suceda el daño alguna vez
Medio(M)	Entre 8y6	Situación deficiente con exposición esporádica, o bien situación mejorable con exposición continuada o frecuente. Es posible que suceda el daño alguna vez.
Bajo(B)	Entre 4y2	Situación mejorable con exposición ocasional o esporádica, o situación sin anomalía destacable con cualquier nivel de exposición. No es esperable que se materialice el riesgo, aunque puede ser concebible

El Nivel de Exposición es determinado por la siguiente tabla:

Nivel de Exposición (NE)	Valor de NE	Significado
Continuada(EC)	4	Continuamente. Varias veces en su jornada laboral con tiempo prolongado.
Frecuente(EF)	3	Varias veces en su jornada laboral, aunque sea con tiempos cortos.
Ocasional(EO)	2	Alguna vez en su jornada laboral y con periodo corto de tiempo.
Esporádica	1	Irregularmente

Anexo 4. Continuación

El nivel de riesgo viene determinado por el producto del nivel de probabilidad por el nivel de consecuencias. La siguiente tabla establece la agrupación de los niveles de riesgo que originan los niveles de intervención y su significado.

Nivel de riesgo y de intervención	Valor de NR	Significado
I	4000-600	Situación Crítica. Suspender actividades hasta que el riesgo este bajo control, Intervención urgente
II	500-150	Corregir y adoptar medidas de control de inmediato. Sin embargo suspenda actividades si el nivel de consecuencia está por encima de 60
III	120-40	Mejorar si es posible. Sería conveniente justificar la intervención y su rentabilidad
IV	20	Mantener las medidas de control existente, pero se deberían considerar soluciones o mejoras y se deben hacer comprobaciones periódicas para asegurar que el riesgo aun es tolerable

Anexos

Anexo 5. Encuesta de Factores de Riesgos Psicosociales, Identificación de Situación de Riesgos. Fuente: Lahera, 2002

Encuesta de los Factores de Riesgos Psicosociales. Identificación de Situación de Riesgos.

Dpto. _____ Categoría docente: _____ Master _____ Dr. _____ Cuadro: _____.

Marque con una (x) encima de la letra de la respuesta que considere correcta.

Pregunta 1 ¿El trabajador tiene libertad para decidir cómo hacer su propio trabajo?

- A. No
- B. Si
- C. Ocasionalmente
- D. Sí, es la práctica habitual

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.

Anexos

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.

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.

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.

Anexos

D. Sí, por escrito y oralmente.

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. _____

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. -

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.

Pregunta 9 ¿El trabajador interviene y/o corrige los incidentes en su puesto de trabajo (equipo, máquina, etc.)?

Anexos

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

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. _____

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. _____

Pregunta 12 En términos generales, ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?

- A. No.
- B. Sí, a veces.

Anexos

C. Sí, habitualmente.

D. Sí, siempre. _____

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.

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.

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.

Anexos

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.
-

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.
-

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.

Anexos

D. Sí, la mayoría ha modificado su estilo de mando.

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. _____

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.

Pregunta 21 ¿Se organizan, de forma espontánea, actividades 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.

Anexos

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.
-

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.
-

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.
-

Anexos

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.
-

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.
-

Pregunta 27 ¿Qué tipo de relaciones son las habituales en la empresa???

Anexos

- 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._
-

Pregunta 28 ¿De los problemas que existen en un departamento, sección ¿está siendo culpada alguna persona en concreto?

- A. Sí.
 - B. No
-

Pregunta 29 ¿Han aumentado las bajas de origen psicológico de larga duración en la plantilla?

- A. Sí.
- B. No

Pregunta 30 ¿Hay alguna persona que está siendo aislada, ignorada o excluida del grupo en virtud de características físicas o personales?

- A. Sí.
 - B. No
-

Anexos

Anexo 7. Encuesta “Fuentes de estrés en profesores”.

Fuente: NTP 574: 2000

Dpto. _____ Categoría docente _____ MSc. ____ Dr ____ Sexo _____

(Marque con una X): Nada (1), Muy poco (2), Algo (3), Bastante (4), Mucho (5).

No	Pregunta	Escala				
		1	2	3	4	5
1	Agresiones verbales por parte de los alumnos.					
2	Mal ambiente en el grupo de profesores.					
3	Mantener la disciplina en la impartición de la clase					
4	Mala consideración de la sociedad hacia mi profesión					
5	Enseñar a personas que no valoran la educación					
6	Falta de Información acerca de lo que debo hacer.					
7	Los profesores en conjunto pueden influir poco en las decisiones del centro.					
8	Cuando se valora mi actuación por parte de los demás					
9	Reiterados problemas de disciplina en sus estudiantes					
10	Responsabilidades asumidas que limitan su trabajo como docente					
11	Rivalidad entre grupos de profesores.					
12	Impartir clase a un grupo con un número elevado de alumnos.					
13	Trabajo excesivamente repetitivo y monótono.					
14	Falta de participación en la toma de decisiones en el centro					
15	Inestabilidad en las tareas a ejecutar en mi puesto de trabajo					
16	Inestabilidad de mi puesto (cambio de dpto. o facultad)					
17	Deficiente comunicación dentro del equipo de trabajo.					
18	Enfrentamientos en clase con los alumnos.					
19	Poca responsabilidad de la mayoría del personal del centro.					
20	Asistir a tutorías con los estudiantes.					
21	Falta de autonomía para el desempeño de mi trabajo					
22	Demandas a los profesores de buenos resultados.					
23	La evaluación a los profesores					
24	Falta de oportunidades para la promoción					
25	Dar clases en áreas que no son mi especialidad					
26	Impartir más clases que otros compañeros					
27	Tener que sustituir a compañeros ausentes					

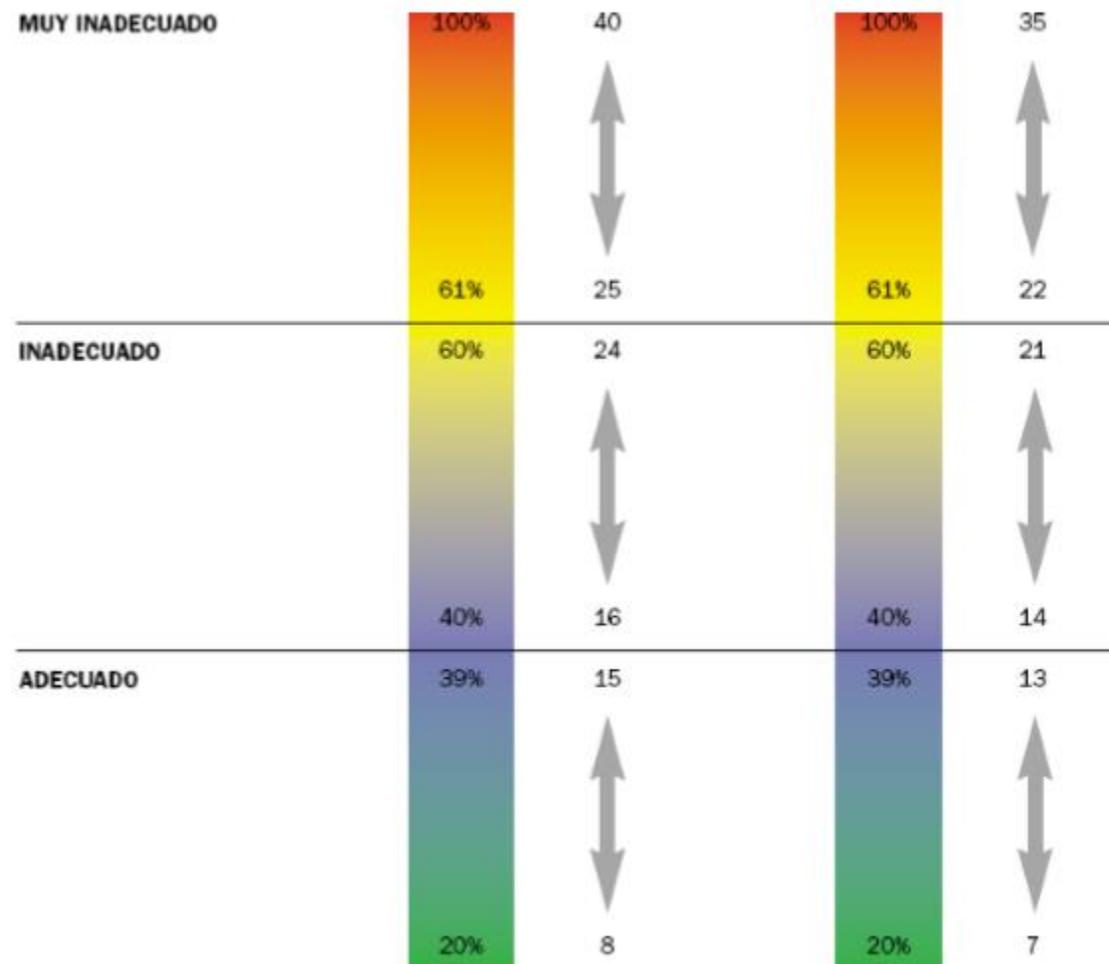
Anexo 7. Continuación.

No	Pregunta	Escala				
		1	2	3	4	5
28	Demasiada materia a impartir en el tiempo disponible.					
29	Falta de apoyo del equipo directivo					
30	Una estructura jerárquica inadecuada en mi centro					
31	La excesiva supervisión de mi trabajo.					
32	Malas relaciones con superiores jerárquicos					
33	Conflicto entre las necesidades de mi departamento y los puntos de vista de la dirección.					
34	Pocos profesores para el número de alumnos que hay.					
35	Tratar con los problemas normales de comportamiento de los alumnos.					
36	Presenciar las agresiones entre los alumnos					
37	Esquemas de trabajo muy poco definidos.					
38	Falta de información sobre cómo debo hacer mi trabajo.					
39	Formación no adecuada para responder a todas las demandas					
40	Desconsideraciones por parte de los alumnos.					
41	Desconocimiento ante muchas de las exigencias a las que me enfrento.					
42	Impartir las clases en una lengua, que no es mi lengua materna					
43	Indefinición de mis responsabilidades					
44	Alumnos que intentan probarte en todo momento para ver hasta dónde llegas.					
45	Falta de recursos o materiales para realizar mi trabajo.					
46	Realizar cosas con las que no estoy de acuerdo.					
47	Recibir instrucciones incompatibles u opuestas					
48	Presiones en el ámbito del centro para obtener unos determinados resultados.					
49	Salario bajo en relación al trabajo que desempeño.					
50	El hecho de que ser un buen profesor no implique necesariamente promoción					
51	Constantes cambios que tienen lugar en mi profesión.					
52	Falta de oportunidades para solicitar traslados					
53	Carencia de formación para enfrentarme con algunas situaciones					
54	La constatación de que no me gusta la enseñanza.					
55	La realización de cambios inadecuados.					
56	Falta de información como instaurarse a los cambios					

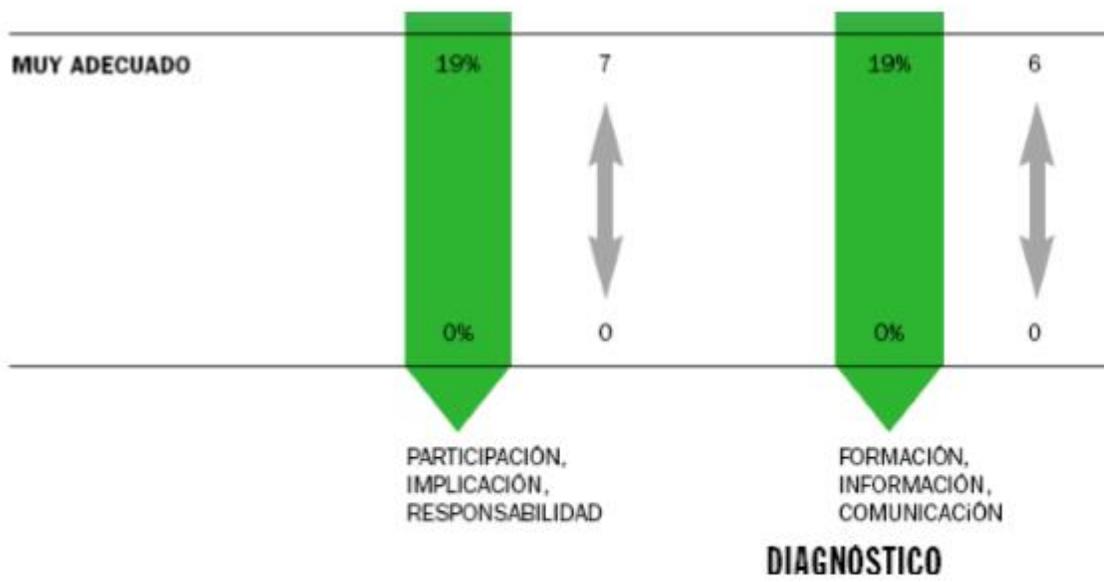
Anexos

Anexo 8. Diagnostico que expone en qué medida se encuentra la Facultad de Ciencias Económicas Empresariales, que se debe hacer para resolver los problemas detectados en el estudio y las recomendaciones. Fuente:

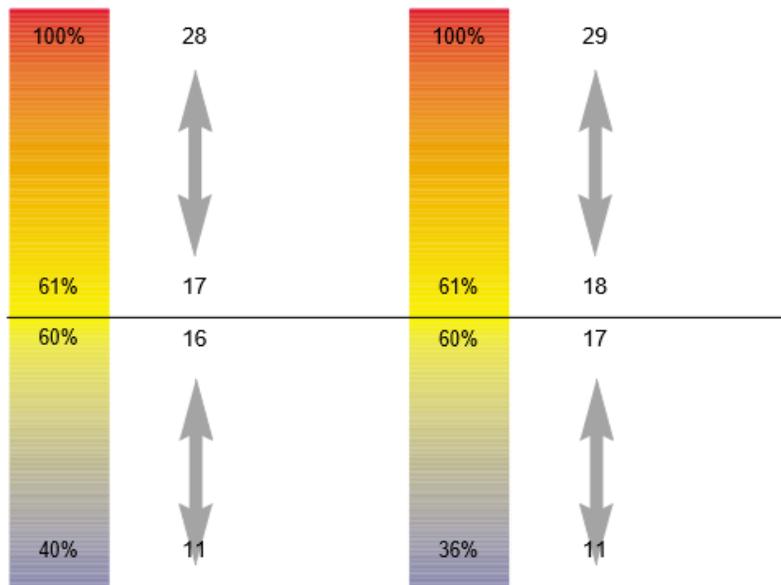
Estado



Anexos



DIAGNOSTICO



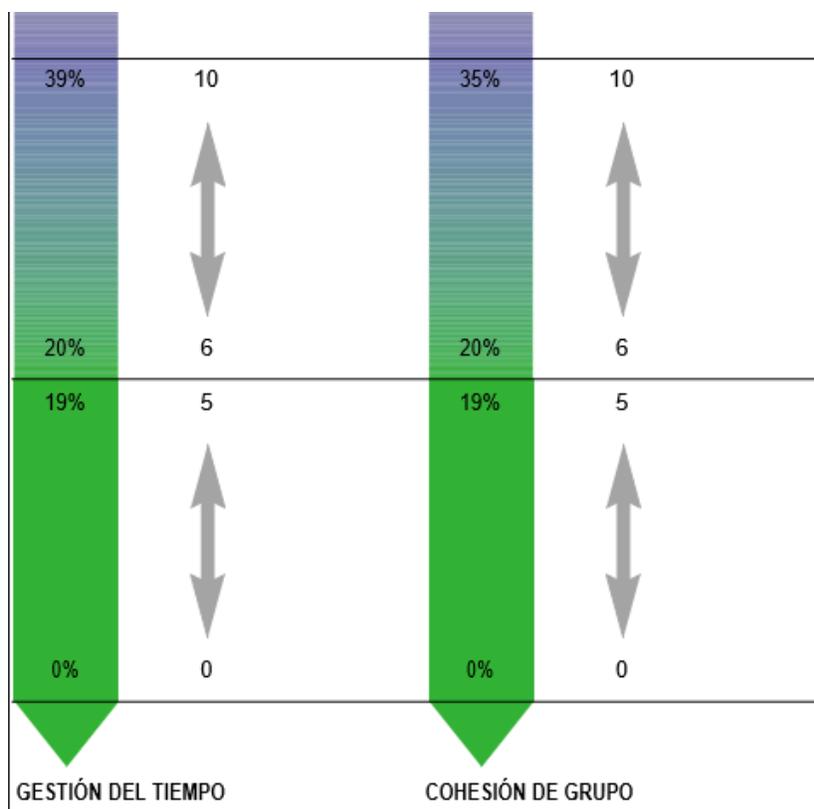
MUY INADECUADO

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.

Anexos



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.

Anexos

Anexo 9. Resultado del Procedimiento de la Encuesta de Riesgos Psicosociales.

Fuente: Software SPSS 22.0

Preguntas	Media	Moda
1-¿El trabajador tiene libertad para decidir cómo hacer su propio trabajo?	1.9655	2.00
2-¿Existe un procedimiento de atención a las posibles sugerencias y/o reclamaciones planteadas por los trabajadores?	2.7586	3.00
3- ¿El trabajador tiene la posibilidad de ejercer el control sobre su ritmo de trabajo?	2.1724	2.00
4- ¿El trabajador dispone de la información y de los medios necesarios (equipo, herramientas, etc.) para realizar su tarea?	1.8276	1.00
5-¿Ante la incorporación de nuevos trabajadores, ¿se les informa de los riesgos generales y específicos del puesto?	1.7586	2.00
6-Cuando el trabajador necesita ayuda y/o tiene cualquier duda acude a:	1.7586	1.00 ^a
7- Las situaciones de conflictividad entre trabajadores, ¿se intentan solucionar de manera abierta y clara?	2.4828	3.00
8-¿Pueden los trabajadores elegir sus días de vacaciones?	1.1724	1.00
9-¿El trabajador interviene y/o corrige los incidentes en su puesto de trabajo (equipo, máquina, etc.)?	1.6207	1.00
10-¿El trabajador tiene posibilidad de realizar pausas dependiendo del esfuerzo (físico y/o mental) requerido por la actividad?	2.8966	3.00
11-¿Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los trabajadores?	3.7931	4.00
12- Pregunta 12 En términos generales, ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?	2.8966	3.00
13- ¿La actuación del mando intermedio respecto a sus subordinados es:	2.4483	3.00
14- ¿Se recuperan los retrasos?	2.6897	3.00
15-¿Cuál es el criterio de retribución al trabajador?	1.3793	1.00
16- ¿Se facilitan las instrucciones precisas a los trabajadores sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas?	2.6897	2.00
17-¿El trabajador tiene la posibilidad de hablar durante la realización de su tarea?	4.3448	5.00
18-¿Han recibido los mandos intermedios formación para el desempeño de sus funciones?	2.7931	3.00
19-¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo?	2.3793	2.00
20- ¿El trabajador controla el resultado de su trabajo y puede corregir los errores cometidos o defectos?	2.7586	2.00 ^a

Anexos

21-¿Se organizan, de forma espontánea, actividades en los que participa la mayoría de la plantilla?	2.5517	3.00
22-¿El trabajador puede detener el trabajo o ausentarse de su puesto?	2.5172	3.00
23-¿Existe, en general, un buen clima en el lugar de trabajo?	2.8621	3.00
24-¿El trabajador recibe información suficiente sobre los resultados de su trabajo?	2.3103	2.00
25-¿El trabajador tiene la opción de cambiar de puesto y/o de tarea a lo largo de su jornada laboral?	1.7241	1.00
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?	2.2759	2.00
27-¿Qué tipo de relaciones son las habituales en la empresa?	1.4138	1.00
28-¿De los problemas que existen en un departamento, sección ¿está siendo culpada alguna persona en concreto?	1.8966	2.00
29-¿Han aumentado las bajas de origen psicológico de larga duración en la plantilla?	1.8276	2.00
30- ¿Hay alguna persona que está siendo aislada, ignorada o excluida del grupo en virtud de características físicas o personales?	1.8966	2.00

Anexos

Anexo 10. Resultados de Fiabilidad del Cuestionario de Factores de Estrés.

Fuente: SPSS v.22.0

Escala: All Variables

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	28	96,6
	Excluido ^a	1	3,4
	Total	29	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,938	56

Anexo 11. Resultados de la Fiabilidad del cuestionario de Salud Total.

Fuente: SPSS v.22.0

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	29	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	29	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,880	22

Anexo 12: Resultado de la Encuesta de estrés a los profesores de Dpto. de Ciencias Contables. Fuente: SSPS.22.0

Preguntas	Nada	Algo	Mucho
Agresiones verbales por parte de los alumnos	99	11	
Mal ambiente en el grupo de profesores.	56	33	11
Mantener la disciplina en la impartición de la clase	33	11	56
Mala consideración de la sociedad hacia mi profesión	22	33	45
Enseñar a personas que no valoran la educación	56	33	11
Falta de Información acerca de lo que debo hacer	33	67	
Los profesores en conjunto pueden influir poco en las decisiones del centro.	22	45	33
Cuando se valora mi actuación por parte de los demás	22	45	33
Reiterados problemas de disciplina en sus estudiantes	67		33
Responsabilidades asumidas que limitan su trabajo como docente	67	33	
Rivalidad entre grupos de profesores	33	22	56
Impartir clase a un grupo con un número elevado de alumnos.	100		
Trabajo excesivamente repetitivo y monótono.	89	11	
Falta de participación en la toma de decisiones en el centro	56	44	
Inestabilidad en las tareas a ejecutar en mi puesto de trabajo	45	33	22
Inestabilidad de mi puesto (cambio de dpto. o facultad)	78	22	
Deficiente comunicación dentro del equipo de trabajo	78	22	
Enfrentamientos en clase con los alumnos	89		11

Anexos

Poca responsabilidad de la mayoría del personal del centro.	89	11	
Asistir a tutorías con los estudiantes	56	33	11
Falta de autonomía para el desempeño de mi trabajo	22	11	67
Demandas a los profesores de buenos resultados	56	33	11
La evaluación a los profesores	89	11	
Falta de oportunidades para la promoción	33	22	45
Dar clases en áreas que no son mi especialidad	67		33
Impartir más clases que otros compañeros	89		11
Tener que sustituir a compañeros ausentes	78	22	
Demasiada materia a impartir en el tiempo disponible.	89		11
Falta de apoyo del equipo directivo	78	11	11
Una estructura jerárquica inadecuada en mi centro	89		11
La excesiva supervisión de mi trabajo	89	11	
Malas relaciones con superiores jerárquicos	33	56	11
Conflicto entre las necesidades de mi departamento y los puntos de vista de la dirección	78	11	11
Pocos profesores para el número de alumnos que hay.	78	22	
Tratar con los problemas normales de comportamiento de los alumnos.	56	22	22
Presenciar las agresiones entre los alumnos	33	56	11
Esquemas de trabajo muy poco definidos.	67	22	11
Falta de información sobre cómo debo hacer mi trabajo.	89		11
Formación no adecuada para responder a todas las demandas	78	22	
Desconsideraciones por parte de los alumnos.	56	44	

Anexos

Desconocimiento ante muchas de las exigencias a las a las que me enfrento.	56	44	
Impartir las clases en una lengua, que no es mi lengua materna	78	22	
Indefinición de mis responsabilidades	78	22	
Alumnos que intentan probarte en todo momento para ver hasta dónde llegas.	89		11
Falta de recursos o materiales para realizar mí trabajo.	89	11	
Realizar cosas con las que no estoy de acuerdo.	33	11	56
Recibir instrucciones incompatibles u opuestas	33	56	11
Presiones en el ámbito del centro para obtener unos determinados resultados.	89	11	
Salario bajo en relación al trabajo que desempeño.	45	22	33
El hecho de que ser un buen profesor no implique necesariamente promoción	33	22	45
Constantes cambios que tienen lugar en mi profesión.	44	56	
Falta de oportunidades para solicitar traslados	78	22	
Carencia de formación para enfrentarme con algunas situaciones	89		11
La constatación de que no me gusta la enseñanza.	89	11	
La realización de cambios inadecuados.	89		11
Falta de información como instaurarse a los cambios	78	22	

Anexos

Anexo 13: Resultado de la encuesta de Estrés aplicada al Dpto. Ing. Industrial

Fuente: SSPS.22.0

Preguntas	Nada	Algo	Mucho
Agresiones verbales por parte de los alumnos	60	20	20
Mal ambiente en el grupo de profesores.	60		40
Mantener la disciplina en la impartición de la clase	40	40	20
Mala consideración de la sociedad hacia mi profesión	40	20	40
Enseñar a personas que no valoran la educación	20	60	20
Falta de Información acerca de lo que debo hacer	40		60
Los profesores en conjunto pueden influir poco en las decisiones del centro.	40		60
Cuando se valora mi actuación por parte de los demás	40	20	40
Reiterados problemas de disciplina en sus estudiantes	40	60	
Responsabilidades asumidas que limitan su trabajo como docente	40		60
Rivalidad entre grupos de profesores	60		40
Impartir clase a un grupo con un número elevado de alumnos.	80		20
Trabajo excesivamente repetitivo y monótono.	40		60
Falta de participación en la toma de decisiones en el centro	20		80
Inestabilidad en las tareas a ejecutar en mi puesto de trabajo	60		40
Inestabilidad de mi puesto (cambio de dpto. o facultad)	60		40
Deficiente comunicación dentro del equipo de trabajo	40	20	40
Enfrentamientos en clase con los alumnos	100		

Anexos

Poca responsabilidad de la mayoría del personal del centro.	60	20	20
Asistir a tutorías con los estudiantes	60		40
Falta de autonomía para el desempeño de mi trabajo	40	40	20
Demandas a los profesores de buenos resultados	40	40	20
La evaluación a los profesores	60		40
Falta de oportunidades para la promoción	40		60
Dar clases en áreas que no son mi especialidad	40	20	40
Impartir más clases que otros compañeros	60	40	
Tener que sustituir a compañeros ausentes	60		40
Demasiada materia a impartir en el tiempo disponible.	60		40
Falta de apoyo del equipo directivo	60		40
Una estructura jerárquica inadecuada en mi centro	60		40
La excesiva supervisión de mi trabajo	60		40
Malas relaciones con superiores jerárquicos	60	20	20
Conflicto entre las necesidades de mi departamento y los puntos de vista de la dirección	60		40
Pocos profesores para el número de alumnos que hay.	40		60
Tratar con los problemas normales de comportamiento de los alumnos.	80	20	
Presenciar las agresiones entre los alumnos	80	20	
Esquemas de trabajo muy poco definidos.	40		60
Falta de información sobre cómo debo hacer mi trabajo.	20	40	40
Formación no adecuada para responder a todas las demandas	80	20	
Desconsideraciones por parte de los alumnos.	60	40	

Anexos

Desconocimiento ante muchas de las exigencias a las a las que me enfrento.	40	20	40
Impartir las clases en una lengua, que no es mi lengua materna	80		20
Indefinición de mis responsabilidades	60	20	20
Alumnos que intentan probarte en todo momento para ver hasta dónde llegas.	60	20	20
Falta de recursos o materiales para realizar mí trabajo.		20	80
Realizar cosas con las que no estoy de acuerdo.		40	60
Recibir instrucciones incompatibles u opuestas	20	20	60
Presiones en el ámbito del centro para obtener unos determinados resultados.	20	20	60
Salario bajo en relación al trabajo que desempeño.	20		80
El hecho de que ser un buen profesor no implique necesariamente promoción	80		20
Constantes cambios que tienen lugar en mi profesión.	60		40
Falta de oportunidades para solicitar traslados	60	20	20
Carencia de formación para enfrentarme con algunas situaciones	60	20	20
La constatación de que no me gusta la enseñanza.	80	20	
La realización de cambios inadecuados.	40	20	40
Falta de información como instaurarse a los cambios	40	20	40

Anexos

Anexo 14: Resultado de la encuesta de Salud Total aplicada al Dpto. Ciencias Contables. Fuente: SSPS.22.0

Preguntas	Nunca	Esporádicamente	Frecuentemente
Como es el apetito, en general	22	45	33
Sufre ardor de estómago varias veces por la semana	45	11	44
Sufre dolor de Cabeza	33	45	22
Últimamente, le cuesta dormir o duerme peor de lo que solia	56	22	22
Últimamente la memoria en conjunto le responde satisfactoriamente	33	33	34
En general está de buen humor	56	22	22
Presenta con frecuencia síntomas de nerviosismo, irritabilidad o tensión	67	11	22
Tiene tendencia a preocuparse innecesariamente	45	33	22
Sensaciones bruscas de calor	56	33	11
Últimamente ha tenido sensación de sufoco o ahogo, si haber realizado un esfuerzo físico	33	45	22
Sensaciones de pesadez de cabeza o nariz taponada	56	44	
Últimamente ha tenido momentos de tal inquietud, como para no poder estarse quieto	56	44	
Han pasado días, semanas o meses, incluso si ocuparse de nada porque no podía llegar a empezar	78	22	
Sesación de fatiga	67	33	
Sufrir palpitaciones	67	22	11
Últimamente ha sufrido algún desvanecimiento	78	22	
Sensaciones de sudores fríos	89	11	
Últimamente le tiemblan las manos hasta tal punto que le molesta	89	11	
Tiene preocupaciones que le hacen sentirse físicamente enfermo	44	56	

Anexos

Sentirse aislado o solo, aunque este entre amigos	67	33	
Tiene la impresión de que todo le sale mal	78	11	11
Tiene la sensación de que nada vale realmente la pena	78	11	11

Anexo 15: Resultado de la encuesta Salud Total aplicada al Dpto. Industrial

Fuente: SSPS.22.0

Preguntas	Nunca	Esporádicamente	Frecuentemente
Como es el apetito, en general	–	40	60
Sufre ardor de estómago varias veces por la semana	60	20	20
Sufre dolor de Cabeza	40	20	40
Últimamente, le cuesta dormir o duerme peor de lo que solía	40	–	60
Últimamente la memoria en conjunto le responde satisfactoriamente	40	20	40
En general está de buen humor	20	20	60
Presenta con frecuencia síntomas de nerviosismo, irritabilidad o tensión	40	40	20
Tiene tendencia a preocuparse innecesariamente	20	40	40
Sensaciones bruscas de calor	100	–	–
Últimamente ha tenido sensación de sufoco o ahogo, si haber realizado un esfuerzo físico	60	20	20
Sensaciones de pesadez de cabeza o nariz taponada	40	40	20
Últimamente ha tenido momentos de tal inquietud, como para no poder estarse quieto	40	–	60
Han pasado días, semanas o meses, incluso si ocuparse de nada porque no podía llegar a empezar	80	–	20
Sesación de fatiga	40	60	–
Sufrir palpitaciones	80	20	–
Últimamente ha sufrido algún desvanecimiento	80	–	20

Anexos

Sensaciones de sudores fríos	100	–	–
Últimamente le tiemblan las manos hasta tal punto que le molesta	100	–	–
Tiene preocupaciones que le hacen sentirse físicamente enfermo	80	20	–
Sentirse aislado o solo, aunque este entre amigos	80	20	–
Tiene la impresión de que todo le sale mal	80	20	–
Tiene la sensación de que nada vale realmente la pena	60	40	–