



República de Cuba

Universidad de Cienfuegos “Carlos Rafael Rodríguez”

Facultad de Ingeniería

Departamento Carrera: Ingeniería Industrial

Trabajo de Diploma

Título: Evaluación de Factores Psicosociales de Riesgo en la Facultad de Ciencias Agrarias

Autor: Bernardino Agostinho Chihuto Armando

Tutor: Prof. Aux. Ing. Niurka Rodríguez García, DrC.

Cienfuegos, febrero del 2021

Pensamiento

Déjenme decirles, a riesgo de parecer ridículo, que el revolucionario verdadero esta guiado por grandes sentimientos de amor.

Ernesto Che Guevara

Dedicatoria

Yo, Bernardino Armando dedico esta tesis a mí mismo, a mi familia en general, amigos, hermanos y primo. En especial a mi hermana Gizela Zecai que infelizmente es fallecida porque ella es la verdadera razón de todo lo que hago en mi vida y también la dedico a todos aquellos que luchan para que yo pueda cumplir mis objetivos.

Agradecimientos

Yo agradezco primeramente a Dios que jamás me dejó abandonado en la vida, él siempre me ayuda y me da la fuerza para seguir adelante. Agradezco a mi madre Clementina Inacio Ihano, Paulina Chihuto, agradezco a la profesora Niurka que ella es como mi mamá en Cuba y jamás me dejó solo cuando nadie más creía en mí, muchas gracias. Agradezco también a mis amigos Nelo, Paulo, Contrario, Adilson, Rui Lacerda, Edson Arantes, Aldmiro, Sergio, Paulo Pinheiro, Jelson Marimba, Junior Quende, Edson Batista e Laercio, Cubango Bengui Alberto, Tundilna Bengui Alberto, José Mario y Og Ber.

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo general, evaluar los factores de psicosociales de riesgo en trabajadores docentes, en la Facultad de Ciencias Agrarias, en la Universidad de Cienfuegos. Para el logro de dicho objetivo se emplean las técnicas como la entrevista, observación directa, revisión de documentos, mapa SIPOC, cuestionarios y se emplean diferentes paquetes informáticos para el procesamiento de los datos, como son: SPSS v.22.0., Excel y Vicio.

Como resultado de la implementación del procedimiento se identificaron y evaluaron factores psicosociales de riesgo en estado desfavorable, se obtienen los síntomas que caracterizan el síndrome Burnout, en trabajadores docentes en la Facultad objeto de estudio y se proponen acciones para la prevención o erradicación de los riesgos encontrados.

Summary

The present work's general objective is to evaluate the psychosocial risk factors in teaching workers, at the Faculty of Agrarian Sciences, at the University of Cienfuegos. To achieve this objective, techniques such as interviews, direct observation, document review, SIPOC map, questionnaires are used and different computer packages are used for data processing, such as: SPSS v.22.0., Excel and Vice .

As a result of the implementation of the procedure, psychosocial risk factors were identified and evaluated in an unfavorable state, the symptoms that characterize the Burnout syndrome are obtained in teaching workers at the Faculty under study and actions are proposed for the prevention or eradication of risks found.

Índice

Introducción	1
Capítulo 1. Marco Teórico Referencial.....	7
1.1 Riesgos laborales	7
1.1.1 Factores psicosociales, factores psicosociales de riesgo y riesgos psicosociales.....	8
1.1.2 Formas y consecuencias de los factores y riesgos psicosociales	13
1.1.3 Atención y seguimiento a los factores y riesgos psicosociales	21
1.1.4 Medidas y buenas prácticas	22
1.2 Estrés laboral y enfermedades asociadas	23
1.3 Riesgos psicosociales en el profesorado universitario.....	25
1.4 Evaluación, estrategias preventivas	27
1.5 Conclusiones Parciales del Capítulo 1	31
Capítulo 2. Procedimiento para la Evaluación de Factores Psicosociales de Riesgo en la Universidad de Cienfuegos.....	32
2.1 Caracterización general de la Universidad de Cienfuegos	32
2.2 Caracterización de la Facultad de Ciencias Agrarias	34
2.2.1 Análisis del proceso de Prevención de Riesgos Laborales en la Facultad de Ciencias Agrarias	39
2.3. Procedimiento para la evaluación de factores psicosociales del riesgo en la Universidad de Cienfuegos.....	40
2.3.1. Modelación de la implementación de las etapas II, III y V del procedimiento de Factores psicosociales de riesgo en Facultad de Ciencias Agrarias	50
2.4 Conclusiones Parciales del Capítulo 2	56
Conclusiones generales.....	57
Recomendaciones	58

Introducción

Los factores psicosociales son comprendidos como toda condición que experimenta la persona en su relación con el medio organizacional y social, los mismos constituyen un riesgo cuando bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición, generan estrés y afectan negativamente la salud de los trabajadores a nivel emocional, cognoscitivo, comportamental y fisiológico. El estudio de los riesgos psicosociales ocupa en los últimos años un papel cada vez más destacado en el ámbito de las relaciones laborales (Sánchez, 2016).

(Velázquez, 2018) expresó que los factores psicosociales de riesgo, son una expresión habitual de nuestra vida cotidiana que converge finalmente en enfermedades, algunas de ellas mortales y con un alto costo, como infartos cardíacos y cerebrales, trastornos del sueño del tipo insomnio y fatiga crónica; padecimientos gastrointestinales como gastritis, síndrome de intestino irritable, úlceras, entre otros.

Los efectos perjudiciales para la salud de los trabajadores asociados a la exposición a factores psicosociales de riesgo han sido demostrados por diversas investigaciones (Oliver *et al*, 2002; Artazcoz y Molinero, 2004; Gómez-Ortiz y Moreno, 2010; Sánchez, 2018). Éstas evidencian asociaciones importantes entre aspectos como el ambiente de trabajo, las relaciones laborales, la comunicación, los estilos de liderazgo, variables personales y ambientales, con patologías derivadas del estrés como el síndrome de Burnout, acoso laboral y alteraciones psicológicas de diferente naturaleza.

Circunstancias como la carga de trabajo, jornada de trabajo, ritmo de trabajo, claridad y sobrecarga de los roles asignados, factores ergonómicos, autonomía y control en el ambiente han sido elementos determinantes que han impactado en factores psicosociales como el agotamiento emocional, baja realización en el trabajo o despersonalización, que constituyen las tres dimensiones del síndrome de Burnout.

Ante esto, la Organización Mundial de la Salud (OMS) estima que para el 2020 la depresión y la baja autoestima serán las principales causas de incapacidad en el mundo. Ante esta situación los especialistas en la rama de Seguridad y Salud Laboral a nivel mundial trabajan en la Prevención de Riesgos Laborales no solo a nivel de puesto de trabajo, sino, desde los niveles altos de la organización y se habla entonces de los Modelos de Gestión de la Seguridad y Salud Laboral como una forma de organizar planificar y ejecutar la prevención de riesgos.

En Cuba, la actividad de Seguridad y Salud en el Trabajo ha transitado por varias etapas: en el año 1976 se dicta la Ley No.13 de Protección e Higiene del Trabajo (PHT) y las Bases Generales para la Organización de la PHT, a inicios del 2000, se revitaliza con fuerza la actividad de la seguridad y salud ocupacional, aplicándose nuevos conceptos de seguridad integrada e integral; poniéndose en vigor la Resolución 31 del año 2002, luego la norma cubana (NC) 18000:2005 la cual tuvo un carácter general, fue aplicable a cualquier organización y se deben desarrollar sus propios procedimientos para su implementación.

En la evaluación de los riesgos laborales deben contemplarse todos los factores de riesgos, incluidos los de carácter psicosocial. Por lo tanto, la actuación sobre los factores psicosocial de riesgo debe estar integrada en el proceso global de gestión de la prevención de riesgos en la empresa. El trabajador sufre desmotivación general y laboral, desgano, irritabilidad, trastornos del sueño, descenso del rendimiento, incluso patologías como ansiedad y depresión, cuando esto sucede la empresa pierde productividad y proyecta una imagen negativa.

En Cuba, la temática de riesgos psicosociales es 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 puso en vigor, la 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 psicosociales de riesgo, haciéndose un acercamiento a la temática en el país.

Los factores psicosociales suponen una problemática que afecta tanto a los intereses personales como empresariales, ya que afectan a la salud individual y a la organización. Para su estudio debe partirse de un enfoque bio-psicosocial que integre los distintos niveles de salud: física, psíquica y social.

Otro elemento a considerar es la dificultad de objetivar la percepción de una situación estresante y determinar la magnitud del riesgo. No es fácil establecer una categorización del riesgo psicosocial ya que para ello sería necesario definir de manera operativa los factores de riesgo, identificar niveles de daño (individual, colectivo, para la organización) y establecer relaciones. La evaluación del factor psicosocial de riesgo debe centrar el análisis en las condiciones de trabajo de carácter psicosocial.

En el sector Educacional existen escasos estudios realizados sobre esta temática y de ellas se derivan que los principales riesgos psicosociales en el lugar de trabajo están asociados a: las exigencias del trabajo, el control, el apoyo de la dirección y compañeros, las relaciones en el trabajo, la claridad del rol y el cambio organizacional.

La Universidad de Cienfuegos “Carlos Rafael Rodríguez” 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 (SST), 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 Dirección de Capital Humano, en la Universidad de Cienfuegos se utilizan técnicas subjetivas y solo están identificados los factores de riesgos laborales relacionados con el área de cocina, mantenimiento, hotelito y algunos puestos que se relacionan con el área docente, careciendo una identificación propia de todos los puestos de trabajo en las facultades y Vicerrectorados que conforman la Universidad.

En el año 2008 se efectuó un estudio de factores de Riesgos Psicosociales en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales dificultades encontradas: poca participación, implicación y responsabilidad, escasa formación, información y comunicación e insuficiente gestión de tiempo y once años más tarde en el 2019, se efectúa un nuevo estudio en dicha Facultad y en la de Ciencias Sociales, y se corroboró la incidencia de evaluaciones desfavorables a los mismos criterios antes mencionados. En el año 2020 se efectúa una investigación en un área del Vicerrectorado III, donde los factores psicosociales de riesgo (exigencias psicológicas y control) que fueron evaluados de alto y se obtuvo indicios del síndrome de Burnout (cansancio emocional y la realización personal) en los trabajadores no docentes en la Dirección de Formación de Pregrado, en dicho Vicerrectorado.

Anteriormente a los últimos estudios citados, en el año 2012 se efectuó en la Universidad un análisis 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 juntos a los anteriores, afectan la salud de los trabajadores.

En un análisis inicial con trabajadores docentes de la Facultad de Ciencias Agrarias, se identifican posibles factores de riesgos con un enfoque psicosocial, se encontraron consecuencias o síntomas tales como:

- Carencia de recursos necesarios para realizar sus actividades
- Solicitud de elaboración de informaciones con muy poco tiempo para la ejecución
- Sobrecarga de trabajo
- Tiempo empleado fuera de jornada laboral para ejecutar tareas de trabajo
- Emocionalmente agotados
- Stress debido a la situación ocasionada por la COVID 19

Todo lo anterior constituye la Situación Problemática, que denota la necesidad de realizar un estudio relacionado con los factores psicosociales en trabajadores docentes que laboran en el Facultad de Ciencias Agrarias, en la Universidad de Cienfuegos, derivados por la aparición de posibles riesgos psicosociales, para lo cual se plantea el siguiente *Problema de Investigación*:

¿Cómo evaluar los Factores Psicosociales a los que están expuestos los trabajadores docentes en la Facultad de Ciencias Agrarias, en la Universidad de Cienfuegos (UCf) “Carlos Rafael Rodríguez”?

Objetivo General: Evaluar los factores de psicosociales de riesgo en trabajadores docentes, en la Facultad de Ciencias Agrarias, en la Universidad de Cienfuegos.

Objetivos Específicos:

1. Analizar los aspectos teóricos relacionados con factores y riesgos psicosociales y en específico el síndrome de Burnout como consecuencia del estrés crónico, así como los métodos y procedimientos para evaluar estos riesgos.
2. Describir un procedimiento que permita realizar un estudio de factores de psicosociales de riesgo y en específico el síndrome de Burnout en trabajadores en la Facultad de Ciencias Agrarias, en la Universidad de Cienfuegos.
3. Modelar la evaluación de los factores de psicosociales de riesgo en trabajadores docentes, en la Facultad de Ciencias Agrarias, en la Universidad de Cienfuegos, a través de un conjunto de herramientas que ayuden a identificar, evaluar y prevenir dichos factores y los síntomas que caracterizan el síndrome Burnout, en dicho objeto de estudio.

Justificación de la Investigación:

Desde el punto de vista metodológico, aporta un procedimiento que permite la detección, evaluación y prevención de factores psicosociales y en específico el síndrome de Burnout en la Facultad de Ciencias Agrarias, en la Universidad de Cienfuegos, que pueden ser fuente de riesgo para la salud en los trabajadores.

Desde el punto de vista práctico, se identifican factores de psicosociales de riesgo desfavorables y en específico el Síndrome de Burnout en trabajadores docentes, en la Facultad de Ciencias Agrarias, en la Universidad de Cienfuegos, que le permitirá a los directivos tomar decisiones para prevenir dichos riesgos o mejorar la protección frente a ellos.

Preguntas de Investigación:

1. ¿Cuál es el estado actual de los factores y riesgos psicosociales y en específico el síndrome de Burnout como consecuencia del estrés crónico, así como los métodos y procedimientos para evaluar estos riesgos?
2. ¿Qué etapas y pasos constará el procedimiento que permite realizar la evaluación de factores de psicosociales de riesgo en trabajadores, en la Facultad de Ciencias Agrarias, en la Universidad de Cienfuegos?
3. ¿Cómo prevenir los riesgos psicosociales identificados que inciden negativamente en los trabajadores docentes, en la Facultad de Ciencias Agrarias, en la Universidad de Cienfuegos?

La estructura de la investigación incluye introducción, dos capítulos, conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

En el Capítulo 1 se realiza un análisis bibliográfico que permitió conocer el estado del arte y de la práctica de los aspectos relacionados con los riesgos laborales y dentro de ellos los factores y riesgos psicosociales, sus formas y consecuencias, su atención y seguimiento, medidas y buenas prácticas, se asocia el estrés laboral y sus enfermedades, así como un análisis de los métodos y procedimientos para evaluar estos riesgos y su prevención. Es enfatiza, además en los riesgos psicosociales en el profesorado universitario.

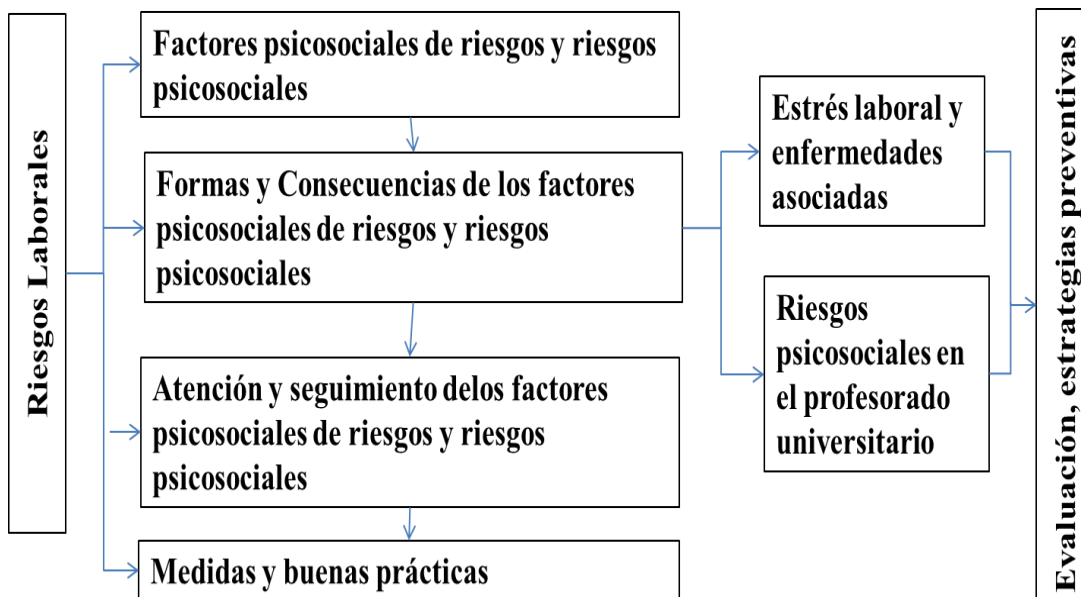
En el Capítulo 2 se inicia con la caracterización general de la Universidad de Cienfuegos “Carlos Rafael Rodríguez” y de la Facultad de Ciencias Agrarias, luego se realiza un análisis de los resultados del trabajo y los riesgos laborales identificados en la Universidad, que inciden negativamente en los trabajadores de dicha área, y se describe un procedimiento para la

evaluación de factores psicosociales de riesgo diseñado por Telus (2011), adaptado por Miguel (2019) y Munjanga (2019) en Universidad de Cienfuegos, modificado por García (2020). Se representa las fases II, III y V del procedimiento, en dicho objeto de estudio.

Capítulo 1. Marco Teórico Referencial

En el presente capítulo se hace referencia a los riesgos laborales y dentro de ellos los factores y riesgos psicosociales, sus formas y consecuencias, su atención y seguimiento, medidas y buenas prácticas, se asocia el estrés laboral y sus enfermedades, así como un análisis de los métodos y procedimientos para evaluar estos riesgos y su prevención. Se enfatiza, además en los riesgos psicosociales en el profesorado universitario.

El hilo conductor del capítulo I se muestra a continuación:



Fuente: Elaboración propia

1.1 Riesgos laborales

Actualmente, el trabajo es visto como un fenómeno psicosocial (Londoño, 2016), lo anterior se debe al resultado de la interacción de los individuos, además, están involucrados otros factores como sociales, culturales, económicos (Rangel, 2015)

En el ámbito laboral, todas las transformaciones que se ocasionan al interior de la organización puede generar riesgo para las personas que laboran allí, causando deterioro significativo en su bienestar (Pulido *et al*, 2015). De acuerdo con lo anterior, el trabajo es un proceso de interacciones constantes, es necesario abordar los riesgos laborales, debido a que afectan a los individuos en sus diferentes dimensiones (personal, familiar, laboral y social) (Ansoleaga, 2015; García *et al*, 2018).

El riesgo laboral contra la salud aparece definido como las situaciones y conductas que no pueden ser aceptadas por sus nocivas consecuencias para los trabajadores. La salud laboral se

origina principalmente en el reconocimiento del derecho del trabajador a su integridad física, mental y social (Rodríguez y Perilla, 2015; Díaz *et al*, 2016).

La salud laboral como derecho no es el resultado ni de la Medicina del Trabajo, ni de la Psicología del Trabajo, sino del reconocimiento de que los trabajadores no pueden ser expuestos a situaciones que menoscaben su salud. Hasta cierto punto, la función de ambas ha sido más bien negativa pues, de hecho, uno de sus objetivos más explícitos consistía en delimitar hasta que límites se podía llegar en las condiciones de trabajo sin que afectara claramente a la salud y al rendimiento de los trabajadores.

En 1989 aparece la Ley de Prevención de Riesgos laborales, resultante de la transposición de la Directiva Marco Europea centrada en los riesgos físicos, químicos, ambientales, dado que los daños directos más inmediatos a la salud suelen provenir de tales factores, causantes en su mayor parte de los accidentes y las enfermedades laborales.

Dicha ley no aborda en ningún momento los riesgos psicosociales, en realidad, no aparece en ella ninguna referencia a riesgos específicos, pero sí establece de forma taxativa en su artículo 12 párrafo 2 la obligación del empresario de “garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo”, lo que incluye a los factores relacionados con la organización del trabajo.

En el Real Decreto 39/1997 de los Servicios de Prevención, en el anexo VI, en el que describiendo la formación necesaria para el Técnico Superior en Prevención de Riesgos Psicosociales se explicita como una de las especialidades la de Ergonomía y Factores Psicosociales. Como tal, es probablemente la primera referencia legal a los factores psicosociales.

1.1.1 Factores psicosociales, factores psicosociales de riesgo y riesgos psicosociales.

En la actualidad, en la literatura sobre el tema existen tres formas de referirse a los aspectos psicosociales: como factores psicosociales, como factores psicosociales de riesgo y como riesgos psicosociales. Frecuentemente se usan como intercambiables y no existe una diferenciación usual y académica neta entre ellos, sin embargo, se pueden advertir aspectos diferenciales en su uso y una cierta gradación en las connotaciones implicadas. Lo cual es oportuno explicar.

El concepto de *factores psicosociales* en el trabajo es relativamente reciente y probablemente se origina en el último cuarto de siglo pasado. Es a partir de entonces cuando, de forma escasa,

se comienza a hablar de ellos. Una de las primeras referencias oficiales al tema aparece en 1986 en el trabajo “Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control” en un documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo. “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” (Moreno y Garrosa, 2009, p.10).

Es decir, los factores psicosociales representan la exposición, la organización del trabajo, el origen de esta, mientras que el estrés es el precursor del efecto (Ansoleaga, 2015). Específicamente, los riesgos psicosociales son condiciones presentes en el contexto laboral (entorno físico, ambiente social, contenido del trabajo, organización) (Rodríguez *et al*, 2014) y además, tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o la salud (física, psíquica o social) del trabajador, así mismo afectan el desarrollo del trabajo (Barrero *et al*, 2015).

Las primeras listas de riesgos psicosociales son amplias y abarcan gran cantidad de aspectos: 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 y el trabajo por turnos.

En la OIT (1998) en la tercera edición de la Enciclopedia de la Seguridad y La Salud en el Trabajo expresó la importancia que tienen los factores sociales en la conducta y en la salud de los trabajadores, positiva y negativamente. Lamentablemente, se ha insistido, de hecho, mucho más en los factores psicosociales negativos que en los positivos, en los riesgos que, en el desarrollo, cuando los factores psicosociales u organizacionales pueden tener tanto repercusiones negativas como positivas.

La perspectiva legal, que puede ser obvia, parece que debe centrarse en la evitación del daño, en la obligación de no causar lesiones a la salud del trabajador, pero la perspectiva conceptual y organizacional debería haber atendido tanto a las repercusiones negativas como a las positivas. Es probable que el desarrollo de una perspectiva positiva de los factores psicosociales laborales hubiera facilitado pensar el gasto como inversión y desarrollo de la seguridad y salud laboral, favoreciendo el desarrollo de organizaciones saludables.

En este sentido, Cooper y Williams (1994) refieren que debería diferenciarse entre los factores psicosociales y los *factores psicosociales de riesgo*. Los primeros son descriptivos, aluden a la estructura organizacional, a las condiciones psicosociales del trabajo como la cultura

corporativa, el clima laboral, el estilo de liderazgo o el diseño del puesto de trabajo, factores que como tales pueden ser positivos o negativos, los segundos son predictivos, se refieren a las condiciones organizacionales cuando tienen una probabilidad de tener efectos lesivos sobre la salud de los trabajadores, son elementos con probabilidad de afectar negativamente la salud y el bienestar del trabajador, y en ocasiones actúan como factores desencadenantes de la tensión y el estrés laboral.

En el ámbito laboral, Gómez (2016) menciona que los riesgos psicosociales son aquellas características de la organización en conjunto a las condiciones de trabajo que inciden directamente en los trabajadores y su exposición afecta directamente problemas de salud mental, cardiovascular, entre otros. Así mismo, Vieco y Abello (2014) hacen referencia que los factores psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo que pueden afectar la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también se les denomina estrés.

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 riesgo¹⁴, es decir, cuando actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral (Benavides, Ruiz-Frutos, y García, 2000).

Desde esta perspectiva, los factores psicosociales de riesgo son factores probables de daño a la salud, son negativos y pueden afectar tanto a la salud física como a la psicológica. Son factores que pueden alterar y desequilibrar los recursos y las capacidades de la persona para manejar y responder al flujo de la actividad derivada del trabajo (Benavides *et al.*, 2002). Son innumerables y pueden provenir de los múltiples componentes del trabajo:

- falta de control en el trabajo
- muchas horas de trabajo
- intensidad del ritmo de trabajo
- horarios cambiantes e imprevisibles
- mala comunicación organizacional ascendente, horizontal o descendente
- ambigüedad o sobrecarga de rol

Dado que pueden originarse en cualquiera de los múltiples desequilibrios entre demandas y recursos, la lista es abierta y prácticamente interminable. Los principales modelos de estrés laboral han expuesto los mecanismos principales que dan lugar a los factores de estrés laboral y la investigación psicofisiológica, médica y psicológica ha propuesto diferentes tipos de procesos que relacionan los factores de estrés laboral y el daño a la salud tanto física como psicológica (Taris & Kompier, 2005).

Los factores psicosociales de riesgo son factores reales de riesgo que amenazan la salud de los trabajadores, pero tienen características propias que hacen más difícil su manejo, evaluación y control. Entre los más importantes de ellos podrían citarse las siguientes:

- Se extienden en el espacio y el tiempo
- Son difíciles de objetivar
- Afectan a los otros riesgos
- Tienen escasa cobertura legal
- Están moderados por otros factores
- Son difíciles de modificar.

Todas estas características dificultan su prevención, evaluación y control. En los últimos años, probablemente a partir de la primera década de este siglo *XXI*, se ha comenzado, de hecho, a utilizar otra terminología y otra conceptualización ligeramente diferente pero de una gran importancia conceptual: los riesgos psicosociales. Cada vez con mayor frecuencia se habla directamente de los riesgos psicosociales para referirse a una serie de situaciones de gran peso en la vida laboral que pueden afectar gravemente la salud de los trabajadores. Aunque la delimitación entre los factores psicosociales de riesgo y los riesgos psicosociales no siempre resulta clara, existe una tendencia a reconocer como riesgos psicosociales a situaciones como la violencia y agresión en el trabajo, el acoso laboral y sexual, el estrés laboral crónico, el burnout o desgaste profesional, y la inseguridad contractual. A ellos pueden añadirse otros.

Según Aranda, López y Barraza (2013) los *riesgos psicosociales laborales* son situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente. Son situaciones que afectan habitualmente de forma importante y grave la salud. Mientras que los factores psicosocial de riesgo son habitualmente factores con diferentes niveles de probabilidad de ocasionar daños de todo tipo, los riesgos psicosociales tienen una alta probabilidad de generar consecuencias principalmente graves.

Entre los factores psicosociales y los riesgos psicosociales hay otras diferencias importantes, como que los riesgos psicosociales afectan a los derechos fundamentales del trabajador tales como han sido recogidos en la mayoría de constituciones nacionales actuales, y que por lo mismo tienen formas de protección legal, tanto a nivel nacional como internacional. Ejemplos de ello son las directivas a nivel europeo expresadas en European Social Partners. (2004 y 2007) que sugieren posibles bases legales europeas. Como respuesta a tales iniciativas, diferentes países europeos han procedido a elaborar legislaciones nacionales específicas referidas estrictamente a los riesgos psicosociales.

Otra diferencia entre ambos consiste en la gravedad y globalidad de las consecuencias de los riesgos psicosociales, lo que entraña repercusiones que van desde los aspectos físicos y psicológicos hasta los mentales. No es extraño que los riesgos psicosociales tengan consecuencias mentales graves, que alteren el equilibrio mental de la persona con afecciones claramente psicopatológicas o psiquiátricas. Un ejemplo claro es el estrés postraumático, prácticamente inexistente en los factores psicosociales de riesgo, pero nada extraño en los riesgos psicosociales como las situaciones de violencia y de acoso laboral o sexual.

Debido a la importancia de los resultados, las variables mediadoras, aunque siempre presentes, tienden a tener menos importancia. Es decir, en las situaciones graves, los efectos principales son dominantes, mientras que, en las situaciones leves o menores, las influencias de los efectos mediadores pueden ser decisivas en el tamaño del efecto final, en las consecuencias.

Estas diferencias son la probable razón de que se haya producido recientemente una acentuación de los riesgos psicosociales. Llamen más atención, especialmente la mediática. No pocos de los riesgos psicosociales han sensibilizado a la población por sus efectos considerables, conducentes en algunos al suicidio por ejemplo o a traumas importantes. El acoso y la violencia laboral han sido algunos de los más mencionados y referidos. Sin embargo, aun reconociendo que su tasa ha podido aumentar y que las consecuencias que suelen derivarse de ellos son habitualmente importantes, no deberían desplazar la atención y la preocupación por los factores psicosociales de riesgo. Entre ellos y los riesgos psicosociales hay incluso una relación de facilitación.

Un clima laboral autoritativo y desconsiderado es un factor psicosocial de riesgo, pero es también el marco propicio para que aparezcan riesgos psicosociales como el abuso, la violencia

y al acoso (Leka, *et al.* 2008). En este sentido, la prevención comienza al nivel de los factores psicosociales de riesgo.

Incluso la atención exclusiva a los riesgos psicosociales puede ser un indicador de la pérdida de capacidad de análisis de la salud laboral. De la misma forma que no se puede atender sólo a los accidentes mortales, sino que la verdadera prevención comienza en la atención a los incidentes blancos laborales que no producen lesiones, la prevención psicosocial comienza en el análisis de los factores psicosocial de riesgo. Atender sólo a los riesgos psicosociales supone dirigir la atención sólo hacia las manifestaciones más graves, descuidando su génesis. Los factores psicosociales de riesgo son factores con consecuencias nocivas para la salud laboral (Brunet, 2010), que no pueden ser desatendidos.

1.1.2 Formas y consecuencias de los factores y riesgos psicosociales

Dentro de este contexto, los factores psicosociales han cobrado especial importancia en los últimos años, por cuanto los estudios acerca del estrés y sus secuelas han mostrado el crecimiento de afecciones de salud en la población y particularmente en la población trabajadora, en la cual la exposición a condiciones laborales deteriorantes alcanza cifras significativas que pueden catalogarse como un problema emergente de la Salud Pública, y particularmente de Salud Ocupacional.

Al manifestarse en el entorno laboral, los factores psicosociales implican también: todas aquellas conductas determinadas por las costumbres, los valores, las creencias y tradiciones; o la particular cultura organizacional que caracterice a esa organización; la cual determina la interacción entre sus miembros y que obviamente ejercen influencia sobre éstos, comprometiendo en muchos casos, su estabilidad psíquica o emocional.

Lo anterior muestra la importancia concedida por la OIT (1998) al trabajador real y concreto y a sus necesidades de hecho. Se insiste igualmente en que las consecuencias del descuido de tales factores recaen tanto sobre la salud de los trabajadores, como sobre la empresa. Entre ellos 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.

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, la tabla 1.1 recoge opciones posibles.

Tabla 1.1. Factores psicosociales de riesgo o estrés

Factores de estrés psicosocial	
Contenido del trabajo	<i>Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa</i>
Sobrecarga y ritmo	<i>Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización</i>
Horarios	<i>Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción</i>
Control	<i>Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo, y otros factores laborales</i>
Ambiente y equipos	<i>Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido</i>
Cultura organizacional y funciones	<i>Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales</i>
Relaciones interpersonales	<i>Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales falta de apoyo social</i>
Rol en la organización	<i>Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas</i>
Desarrollo de carreras	<i>Incertidumbre o paralización de la carrera profesional baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual, bajo</i>
Relación Trabajo Familia	<i>Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia. Bajo apoyo familiar. Problemas duales de carrera</i>
Seguridad contractual	<i>Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral. Insuficiente remuneración</i>

Fuente: Cox y 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. En este contexto, se plantean dos marcos teóricos necesarios: elaborar los modelos de estrés laboral que puedan explicar el conjunto de factores psicosociales de riesgo o estrés, y establecer los mecanismos psicofisiológicos que establecen los nexos entre la percepción y experiencia subjetiva de estrés y las respuestas del organismo.

Los factores de riesgo psicosocial tienen características propias:

- *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, son características globales de la empresa u organización (Rick & Briner, 2000). 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 propio puesto de trabajo o la tarea, pero que no se circunscriben a los mismos.
- *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, frecuentemente el recurso más utilizado en la evaluación consiste en la apreciación de la experiencia colectiva. Uno de los grandes problemas los factores psicosociales es la dificultad para encontrar unidades de medida objetiva. Por definición (Llaneza, 2003), se basan en “percepciones y experiencias” y en este caso, atendiendo al enfoque organizacional, a la experiencia intersubjetiva del colectivo organizacional.
- *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 biopsico-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 estancos, 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.

- *Escasa cobertura legal: 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, no ocurre así con los factores psicosociales. 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.*
- *Están moderados por otros factores: Los factores psicosociales de riesgo afectan al trabajador a través de sus propias características contextuales y personales Buunk, et al (1998). La carga de trabajo, el conflicto de rol, la incertidumbre laboral no suelen tener los mismos efectos sobre toda la población laboral 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.*
- *Dificultad de intervención: Un clima socio-laboral nefasto 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 y resultados no asegurados (Rick & Briner, 2000), lo que aumenta la resistencia de los responsables a intervenciones costosas sin resultados asegurados. Con todo ello, la dificultad no disminuye la necesidad de la intervención, sino que la hace más importante.*

Los riesgos psicosociales laborales se conceptualizan como tales porque afectan habitualmente de forma importante a la salud. 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 propio que no agota su varianza en sus antecedentes lógicos y empíricos. 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

- *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.
- *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. 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.

- *Afectan a la salud mental de los trabajadores:* 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 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 como una enfermedad profesional.
- *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 jurisprudencia sobre el tema. Mientras que los problemas ocasionados por los problemas generados por los factores psicosociales de estrés han estado abordados de una forma genérica, existe actualmente una legislación incipiente que atiende al estrés, la violencia y el acoso, como casos más claros.

Según la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA, 2007) por sus siglas en inglés), los riesgos psicosociales en el trabajo son aquellos que están originados por una deficiente organización y gestión de las tareas y por un entorno social negativo. Los factores de riesgo psicosocial pueden afectar a la salud física, psíquica o social del trabajador.

Consecuencias de los Riesgos Psicosociales

Cuando las condiciones de trabajo y los factores humanos están en equilibrio, el trabajo crea sentimientos de superioridad y confianza en sí mismo, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo, la satisfacción en el trabajo y mejora la salud. Si por el contrario se produce un desequilibrio los efectos pueden ser variados, partiendo de la insatisfacción en el trabajo, pueden surgir efectos psicológicos, reacciones de comportamiento, consecuencias psicofisiológicas e, incluso, incidentes y accidentes de trabajo. El conjunto de los mencionados efectos psicológicos, alteraciones de comportamiento y consecuencias psicofisiológicas es lo que se denomina estado de estrés.

Diferentes consecuencias de los Riesgos Psicosociales

1. Consecuencias psicológicas

El mantenimiento de los factores psicosociales nocivos a lo largo del tiempo podría originar una disminución de las defensas psíquicas del trabajador, favoreciendo la aparición de trastornos emocionales tales como sentimientos de inseguridad, ansiedad, miedo, fobias, apatía, depresión, etc. Además, estas alteraciones pueden ir acompañadas de perturbaciones de las funciones cognitivas como la atención, la memoria, el pensamiento, la concentración, etc.

2. Reacciones de comportamiento

Las reacciones de comportamiento afectan tanto a la vida personal y familiar como a la vida social y laboral del trabajador, repercutiendo en la eficacia de las organizaciones. La OIT, (2008) clasifica los trastornos del comportamiento en:

- Comportamientos activos: quejas, huelgas, enfrentamientos con jefes y superiores, retrasos, etc.
- Comportamientos pasivos: resignación, indiferencia hacia la calidad del trabajo, absentismo, falta de participación, no tener ganas de estar con gente, sentirse agobiado, infeliz, no poder dormir bien, abusar de la comida, el alcohol o el tabaco, etc.

3. Consecuencias psicofisiológicas

Se ha demostrado que existe una relación entre los factores psicosociales y una serie de trastornos funcionales físicos y estados psicológicos límite. La aparición de uno u otro trastorno depende de la sensibilidad de cada persona, ya que este tipo de alteraciones suelen afectar en la parte más débil de cada individuo.

Dichos trastornos pueden ser de tipo cardiovascular (infartos), respiratorio (hiperactividad bronquial, asma), trastornos de base inmunitaria (artritis reumatoide), gastrointestinales (dispepsia, úlcera péptica, síndrome del colon irritable, enfermedad de Crohn, colitis ulcerosa), dermatológicos (psoriasis, neurodermitis, alergias), endocrinológicos, musculo-esqueléticos (dolor de espalda, contracturas) y trastornos en la salud mental.

4. Incidentes y accidentes de trabajo

Unas condiciones psicosociales nocivas pueden generar distracciones, comportamientos inseguros, etc., y derivar en incidentes o accidentes.

¿Qué efectos producen los Riesgos Psicosociales?

Efectos empresa:

Absentismo – presentismo, siniestralidad (accidente de trabajo y enfermedad profesional), rotación personal, clima laboral negativo – conflictividad laboral, baja productividad y calidad, incumplimiento de horarios, compromiso laboral, relaciones interpersonales negativas, falta de cooperación, individualismo, conciliación, problemas legales (acoso, violencia), costes económicos y de calidad (certificaciones), imagen de marca, quejas (internas y externas), competitividad.

Efectos individuales:

Físicos - Fisiológicos

Problemas y enfermedades cardiovasculares, dolor de espalda y otros trastornos músculo-esqueléticos, trastornos del sueño, trastornos médicos de diversos tipos (respiratorios, gastrointestinales, dermatológicos, sistema inmunológico, etc.).

Psíquicos - Comportamiento

Depresión, ansiedad y otros trastornos de la salud mental, confusión, olvidos, falta de atención, dificultad toma decisiones – sedentarismo, agresividad, conductas antisociales (aislamiento, violencia, suicidio), conductas relacionadas con la salud (hábito de fumar, consumo de drogas, alcoholismo).

Sociales

Disminución participación actividades sociales, problemas de pareja, infracción normas sociales, afectación económica (gastos de salud).

Principales riesgos psicosociales

Derivado de lo anterior, es complejo clasificar los riesgos psicosociales, aunque sí parece haber consenso en torno a los siguientes:

- El estrés: es el más global porque es una respuesta general a todos los factores psicosociales. La EU-OSHA, (2007) define el estrés como "un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos". Cuando esta situación se cronifica, se produce el desgaste profesional o burnout.
- La violencia laboral: se refiere a la violencia ejercida desde una posición de poder contra una persona o un grupo en un ámbito relacionado con el trabajo. En general existen dos tipos de violencia: la física y la psicológica.

- El acoso laboral: está estrechamente relacionado con un mal clima en la empresa y un comportamiento negativo entre compañeros de trabajo, incluidos los superiores o directivos.
- El acoso sexual: existen dos principales tipos: el quid pro quo o chantaje sexual y el producido por un ambiente hostil.
- La inseguridad contractual: se trata de una preocupación constante derivada de la inestabilidad del trabajo y de las condiciones cambiantes del mismo.
- El conflicto familia-trabajo: se manifiesta con dos vertientes: familia-trabajo y trabajo-familia.

1.1.3 Atención y seguimiento a los factores y riesgos psicosociales

A partir de 1987 el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) comenzó a aplicar “Encuestas Nacionales de Condiciones de Trabajo”. En la primera encuesta de 1991 incluía como aspectos psicosociales la información, el entrenamiento y el apoyo social. A partir de la segunda encuesta (INSHT, 1996), el tema se amplía organizándose en dos grandes apartados, uno organizacional que incluye tiempo de trabajo, ritmo, control, autonomía, contenido del trabajo y salario y otro apartado de tipo social que contiene aspectos como participación, igualdad de oportunidades y violencia. En la tercera encuesta INSHT (1999) incluye elementos de análisis psicosocial referidos a los contenidos del estatus del puesto, del horario de trabajo y la participación laboral, como inseguridad laboral, conflicto trabajo-familia, violencia física, amenazas de violencia. Categorías de análisis que se han mantenido con variaciones en las sucesivas ediciones. La serie de Notas Técnicas de Prevención (NTP) comienza a partir de 1988 a incluir contenidos psicosociales.

Es en la tercera edición del 2000 cuando se incluye de forma específica los contenidos referidos a la violencia, al acoso laboral y al acoso sexual, sección que se mantiene con ligeras modificaciones en la edición de 2005. En la última encuesta, efectuada en 2010, se puede observar un marcado desplazamiento de la encuesta en su totalidad hacia un enfoque organizacional y psicosocial. La tabla 1.2 expone las categorías consideradas y el número de cuestiones por cada una de ellas.

Tabla 1.2. Encuesta INSHT, 2010. Categorías de análisis y nº. de cuestiones

<i>Contexto de trabajo</i>	11	<i>Tiempo de trabajo</i>	12
<i>Intensidad del trabajo</i>	9	<i>Factores Físicos</i>	12
<i>Factores cognitivos</i>	9	<i>Factores psicosociales</i>	7
<i>Salud y bienestar laboral</i>	6	<i>Formación, Desarrollo carreras</i>	8
<i>Organización del trabajo</i>	9	<i>Relaciones sociales</i>	5

<i>Satisfacción laboral</i>	7	<i>Familia-trabajo, seguridad economía</i>	7
<i>Violencia, acoso, discriminación</i>	5		

Fuente: Elaboración propia

El análisis de la Encuesta Europea 2010 parece indicar que se ha producido un desplazamiento de los factores físicos y ambientales hacia aspectos organizacionales, sociales, psicológicos y personales. Como factores psicosociales incluye específicamente los aspectos emocionales asociados al trabajo, como el trabajo con atención al cliente. La sección dedicada a la violencia ha omitido los aspectos referidos al acoso sexual y a la atención sexual no deseada. Con todo, la categorización de las secciones incluye en algunos casos contenidos claramente diferentes. Los datos expuestos indican probablemente que, al menos al nivel europeo, se ha producido un desplazamiento en la atención de los riesgos laborales hacia aquellos de tipo organizacional, social, psicológico, familiar y personal probablemente como resultado de una triple tendencia: la mejora de las condiciones físicas, ambientales y ergonómicas del trabajo, los cambios organizacionales del trabajo y el desarrollo del trabajo terciario, dedicado a los servicios y la atención a las personas.

1.1.4 Medidas y buenas prácticas

Cada riesgo psicosocial, según sus características requerirá de unas medidas u otras para su prevención, reducción o eliminación. A esta diversidad se le une el que cada sector profesional, también debido a sus características se centrará en unos riesgos y aplicará las medidas correctoras de diferente manera.

El concepto de buenas prácticas es amplio e incluye materiales muy diversos. En general, se considera como tal toda documentación que informa, ilustra y sugiere formas de actuación que mejoran las prácticas habituales de las empresas. La información puede venir dada en forma de guías procedentes de organizaciones, institutos técnicos y autoridades. También puede tratarse de estudio de casos que demuestren una intervención real en el trabajo.

¿Cómo actuar ante los riesgos psicosociales?

Actuar sobre la organización

Reorganización del trabajo:

- Tareas compatibles con capacidades y recursos de las personas
- Rotación de puestos de trabajo
- Remodelación y enriquecimiento de tareas

- Clarificación de funciones y competencias
- Mejora de las comunicaciones
- Procedimientos de gestión conflictos
- Medidas de ordenación del tiempo de trabajo
- Estilos de liderazgo que faciliten la implicación, motivación
- Crear sistemas de apoyo social
- Sistema de promoción definido y transparente
- Intervención sobre las condiciones higiénicas y de seguridad

Actuar sobre las personas

Acciones de formación y sensibilización y elaboración de códigos éticos o de conducta:

- Mejora capacidad de afrontamiento
- Mejora de las habilidades sociales
- Mejora habilidades comunicación
- Mejoras técnicas de resolución de conflictos
- Hábitos saludables (ejercicio, alimentación)
- Mejora técnicas gestión del tiempo
- Procedimientos de acoso laboral
- Procedimientos violencia externa o de terceros

Recuperación y Rehabilitación

Acciones de adaptación:

- Adaptar el puesto a la persona mediante cambios funcionales o mejora de los recursos materiales y personales para realizar las tareas
- Adscribir a la persona a un puesto compatible
- Programas de Ayuda al Empleado (soporte psicológico y familiar)

En Anexo 1, se presentan una serie de directrices a modo de buenas prácticas en relación a los principales riesgos psicosociales.

1.2 Estrés laboral y enfermedades asociadas

El estrés se ha abordado por un creciente número de investigadores sin llegar a una unificación del tema, la Pontificia Universidad Javeriana en el Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales, define el estrés como un conjunto de reacciones de carácter psicológico, emocional y comportamental, que se produce cuando el individuo debe enfrentar demandas

derivadas de su interacción con el medio (factores de riesgo psicosocial), ante las cuales su capacidad de afrontamiento es insuficiente, causando un desbalance que altera su bienestar incluso su salud (PUJ, 2007).

Teniendo en cuenta que las reacciones ante una situación estresante, están determinadas por la misma gravedad del suceso, también se tienen en cuenta los factores propios de la persona y el apoyo social y familiar con el que cuente (Di Martino, Hoel y Cooper. (2003). Por lo tanto, el concepto de enfermedad podría tener varias causas que se hacen indispensables analizar, de ahí la preocupación del Ministerio de la Protección en diseñar una batería que permita la evaluar la exposición del trabajador a los llamados riesgos psicosociales y determinar si la respuesta que tuvo el trabajador ante el estrés se produjo preponderantemente ante condiciones laborales, extra laborales o individuales.

Recientemente el gobierno expidió el nuevo listado de enfermedades profesionales, esto es, que se hayan derivado de la actividad laboral (MPS, 2009), entre las que reconoce como posibles enfermedades causadas por el estrés en el trabajo los estados de ansiedad y depresión, el infarto de miocardio y otras urgencias cardiovasculares, la hipertensión arterial, la enfermedad ácido péptica, el colon irritable y el síndrome de Burnout, entre otros.

La OMS ha procedido al reconocimiento oficial del Burnout o “síndrome de estar quemado (SQT)” o de desgaste profesional como enfermedad tras la ratificación de la revisión número 11 de la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas de Salud Conexos (CIE-11), aprobada el pasado año y cuya entrada en vigor se fijó el 1 de enero de 2020.

El Síndrome de Burnout se incluye así entre los principales problemas de salud mental y en la antesala de muchas de las patologías psíquicas derivadas de un escaso control y de la carencia de una prevención primaria de este síndrome. Es "una respuesta al estrés laboral crónico integrada por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado (Lahera y Nogareda (2006). Esta respuesta ocurre con frecuencia en los profesionales de la salud y, en general, en profesionales de organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con los usuarios de la organización."

Síndrome del quemado en el trabajo también fue definido por Maslach (1982) como una patología derivada de la interacción del individuo con unas determinadas condiciones psicosociales del trabajo. Este autor infiere que el SQT está caracterizado por tres dimensiones:

agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas y se caracterizan por:

- a) Agotamiento emocional (el cual se manifiesta a través del agotamiento de los recursos emocionales propios, se vacía la capacidad de entregarse a los demás)
- b) Despersonalización (manifestada por actitudes negativas, endurecimiento, deshumanización)
- c) Baja realización personal en el trabajo (que se manifiesta como una valoración negativa del propio rol profesional).

Las consecuencias de padecer el síndrome de Burnout son diversas, entre las que se describen suicidios, separaciones o divorcios, ausentismo, rotación no deseada, sabotajes, accidentes laborales, deterioro de la calidad, abandono, desmotivación, negativismo, pasividad, «pasotismo», indiferencia, errores, indecisión, incremento de toxicomanías, bajo rendimiento y productividad, poca calidad e insatisfacción laboral. Por su parte, la Organización Mundial de la Salud (OMS) prevé que en el presente año 2020 la depresión y la baja autoestima serán las principales causas de incapacidad.

1.3 Riesgos psicosociales en el profesorado universitario

Las condiciones de trabajo y la misma naturaleza del trabajo han cambiado rápidamente en las últimas décadas. Los entornos laborales de hoy en día se caracterizan en hacer énfasis creciente en el conocimiento y en el trabajo basado en la información y una cada vez mayor confianza en las nuevas tecnologías (Dollard, *et al*, 2007).

Las universidades no han sido ajenas a esta transformación y parece estar fuera de duda que los cambios que se han producido en ellas han impactado en la concepción y la realización de la actividad y en las condiciones de trabajo de los profesionales universitarios (Musselin, 2009). Dichos cambios, propiciados por la implantación del Espacio de Enseñanza Superior, exigen un constante esfuerzo de adaptación de sus docentes para garantizar la calidad docente e investigadora. Esto se traduce en un incremento de demandas y exigencias para los profesores, a las que deberán hacer frente en ocasiones sin los recursos suficientes, llegándose de este modo a configurar una situación idónea para la aparición de riesgos psicosociales en su entorno laboral.

Esta situación ha generado nuevas exigencias para asumir el nuevo rol docente y los retos de una educación con nuevos enfoques pedagógicos, tecnológicos y metodológicos. Las

transformaciones que están teniendo lugar afectan a las relaciones personales y a las condiciones salariales, auspiciadas por continuas evaluaciones, y ejercen gran influencia sobre las condiciones de trabajo, el bienestar psicológico y la salud física y mental (Rojas y Rodríguez, 2010).

En este sentido, el estrés es la variable mediadora principal entre los factores psicosociales y la salud (Lundberg, y Cooper, 2011). Por otro lado, puesto que disponer de salud laboral conlleva sentirse más activo y competente en el trabajo, se impone el diseño de estrategias para mejorar la salud del docente, asumiendo la heterogeneidad de los problemas y buscando soluciones para el nuevo contexto laboral.

Hasta hace algunos años el trabajo docente era considerado una profesión que se ejercía por vocación, no propiamente un trabajo, un servicio a la sociedad, socialmente reconocido, respetable y sin ningún riesgo para el que lo desempeña. De acuerdo a diversos estudios desarrollados por Manassero *et al* (2003); Unda, Sandoval. y Gil- Monte, (2007), la docencia es una profesión cuyo ejercicio puede producir alteraciones y daños a la salud, tanto física como mental, de las personas que la ejercen. Este carácter patógeno se agudiza a través de las nuevas condiciones y exigencias que el trabajo académico tiene en la actualidad (más productividad, nuevos perfiles docentes, cambios curriculares o innovaciones tecnológicas).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1984) apunta que las nuevas políticas, así como actividades educativas, plantean diversos problemas, como los que tienen que ver con los riesgos y su prevención ya que, como afirma dicha organización, la gama de riesgos puede ser enormemente amplia, dependiendo de las dimensiones y el carácter de la institución, el tipo de programas académicos ofrecidos o la naturaleza de las actividades de investigación.

Rodríguez, Oramas y Rodríguez (2007) señalan como los principales estresores a los que se enfrenta el docente la multiplicidad de funciones, la reducción de presupuesto, la mala infraestructura, las aulas saturadas, los problemas de comunicación entre compañeros, las pocas oportunidades de promoción, la relaciones conflictivas con los alumnos, que los grupos sean numerosos, la falta de recursos para realizar la tarea y el reducido apoyo del jefe, de los compañeros y del sindicato cuando existe.

Dentro de este marco teórico, el objetivo general de muestran las investigaciones consisten en evaluar los riesgos psicosociales e identificar las áreas de mejora para la salud del profesorado universitario, mientras que como objetivos específicos se establecen cuatro:

- Conocer la percepción de los docentes en relación a los riesgos psicosociales identificando las exposiciones problemáticas y las favorables en las dimensiones señaladas.
- Evaluar las exposiciones por sexo y categoría docente para cada dimensión psicosocial,
- Observar cómo interactúan las dimensiones variables sociodemográficas y sociolaborales.
- Analizar el perfil de riesgo de los profesores según las distintas características sociodemográficas y sociolaborales.

En relación con las dimensiones estudiadas de riesgo psicosocial, teniendo en cuenta estos objetivos, se plantean las hipótesis de que los sujetos de nuestra muestra presentarán:

H1. Nivel alto de exigencias psicológicas.

H2. Bajo apoyo social.

H3. Alta *presencia* laboral y familiar.

H4. Las situaciones de riesgo psicosocial serán diferentes en hombres y mujeres.

H5. Las situaciones de riesgo serán percibidas de modo diferencial según la categoría docente.

1.4 Evaluación, estrategias preventivas

En el ámbito internacional se han desarrollado varias aproximaciones teóricas sobre riesgos psicosociales. Kompier (2003) recoge las siete más influyentes. La escala de evaluación de la salud del Cuestionario Psicosocial de Copenhague está basada en varias de esas teorías, pero no en una en concreto. Esta amplitud conceptual ha sido clave en la elección de este cuestionario para la realización de nuestra investigación. Más en concreto, tal elección viene motivada porque incluye cuatro grandes grupos de factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial que cubren el mayor espectro de exposiciones psicosociales postuladas Karasek , (1979); Johnson y Hall, (1994); Siegrist, (1996). Estas cuatro grandes dimensiones se conceptualizan en:

- Exigencias psicológicas del trabajo, con un componente cuantitativo y otro cualitativo, compatibles con la dimensión de exigencias psicológicas del modelo demanda-control (Karasek, 1998).
- Trabajo activo y desarrollo de habilidades, aspectos positivos del trabajo, compatibles con la dimensión del modelo demanda control.

- Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, conceptualmente compatible con la dimensión de apoyo social del modelo demanda-control.
- Inseguridad en el empleo, conceptualmente compatible, aunque de manera parcial, con la dimensión de control de estatus (estabilidad del empleo, perspectivas de promoción, cambios no deseados) del modelo esfuerzo-compensaciones (Siegrist, 1996).

Los factores psicosociales deben ser evaluados objetiva y subjetivamente, utilizando instrumentos que para el efecto hayan sido validados, por lo cual esta valoración permite distinguir tres tipos de condiciones: intralaborales, extra laborales o individuales. El riesgo intralaboral permite identificar cuatro dominios y estos son:

- a) Demandas del trabajo: se refiere a las exigencias que el trabajo impone al individuo, cuantitativas, de carga mental, emocionales, etc.
- b) Control sobre el trabajo: es la posibilidad que el trabajo le da al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diferentes aspectos que intervienen en su realización, como: claridad del rol, capacitación, etc.
- c) Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: son los tipos particulares de relaciones sociales que se establecen entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores.
- d) Recompensa: es la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales, como: la financiera, de estima, etc.

Entre las condiciones extra laborales están los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. Incluyen las condiciones de la vivienda que pueden influir en el bienestar y salud del individuo.

Las condiciones individuales tienen que ver con las características propias del individuo, como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, etc. La batería no incluye cuestionarios para la evaluación, pero si permite en sus anexos, algunas orientaciones técnicas que pueden ser de utilidad para quienes evalúan las características personales (Ministerio de Protección Social (MPS, 2010).

El alcance de la batería es evaluar los factores de riesgo psicosocial, entendidos como las “condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo” (MPS, 2010). La aplicación de la batería permite determinar el grado de riesgo en una escala de cinco niveles: sin riesgo o riesgo despreciable,

riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto y riesgo muy alto, así también establecer la presencia o ausencia de riesgo psicosocial intra y extra laboral y disponen:

- Propender por el mejoramiento y el mantenimiento de las condiciones de vida y salud de la población trabajadora.
- Prevenir todo daño para la salud de las personas, derivado de las condiciones del trabajo.
- Proteger a las personas contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo.
- Eliminar o controlar los agentes nocivos para la salud integral del trabajador en los lugares de trabajo.

Lo que es evidente es que los cambios no pueden recaer primordialmente en los individuos, ya que la autorregulación individual no es suficiente, puesto que ella hace del profesional la variable de ajuste de un sistema de reglas formales e interpersonales de control (Brunet, F. y Durat, 2014). En el sector educativo una ocupación fácilmente se identifica como más estresante en comparación con otras (Houtman, 2005), algunos de los problemas o de las soluciones podrían venir de la mano de políticas, programas y regulaciones a iniciativa de los gobiernos y diversos cuerpos reguladores.

Las respuestas efectivas y sostenibles a largo plazo requieren iniciativas a nivel sistémico amplio. Sin embargo, las intervenciones normalmente se han focalizado a nivel de empresa, mientras que el nivel macro (nacional/ internacional) ha sido prácticamente ignorado (Leka, *et al.*, 2010).

A continuación, se plantean una serie de estrategias preventivas, desde una doble perspectiva, organizacional y grupal/individual (García, 2010), basadas en los modelos de intervención que se acaban de señalar. En cuanto a las estrategias organizacionales de intervención, nucleadas en torno a la realización periódica de evaluaciones de riesgos psicosociales, se proponen las siguientes:

- Propiciar canales de comunicación fluidos y eficaces entre todos los actores implicados: administración, organizaciones sindicales, profesores, cargos de gestión colectiva/unipersonales, alumnos y sociedad, que favorezcan unas adecuadas relaciones interpersonales en el trabajo para dar respuesta a las necesidades manifestadas por los profesores.

- Implementar políticas de conciliación de la vida laboral y familiar, principalmente para las mujeres docentes, favoreciendo, por ejemplo, la elección de horarios lectivos y realizando programas de vigilancia de la salud específicos para este colectivo. En relación con esto, las personas que trabajan muchas horas, pero cuentan con políticas de conciliación en su empresa muestran bajos niveles de conflicto trabajo-familia.
- Fomentar la promoción de la carrera académica. En el caso de los profesores titulares, promocionándolos a catedráticos y, en el de los licenciados y diplomados, favoreciendo su doctorado y promoción a la titularidad. El aprendizaje y la práctica de habilidades docentes acorde con las nuevas exigencias del Plan Bolonia puede coadyuvar a dicha promoción y a aminorar las exigencias psicológicas en el trabajo.

Se considera que estas medidas tendrán una incidencia real en la mejora de la autoestima y el reconocimiento social, pero también tendrán que ser confirmadas con incentivos económicos y sociales y con una promoción del docente universitario por parte de los responsables políticos mediante estrategias de comunicación social.

Por otro lado, en cuanto a las estrategias de intervención grupales e individuales, centradas en la búsqueda del apoyo social y el apoyo emocional, consideramos que el social se alcanzará, en buena medida, promoviendo la relación con compañeros y el sentimiento de grupo mediante nuevas formas de gestión de la actividad académica en departamentos y facultades, que favorezcan un nuevo perfil de liderazgo, ejercido por directores y decanos, que ayude a crear dinámicas de cooperación y apoyo mutuo.

La relación social en el trabajo y las condiciones organizativas de cooperación y ayuda entre docentes mejoran la calidad de liderazgo y el apoyo social y repercuten a su vez en el desarrollo de habilidades de trabajo en equipo (Calera, Esteve y Roel, 2001). Además, en los momentos actuales, en que se promociona la actividad investigadora en unidades y grupos de investigación, los órganos directivos de la universidad deben apostar por la implantación de una cultura organizacional de cooperación y sinergias entre los investigadores en los centros y departamentos. En este sentido, Guillén (2010) expresa que el compromiso sostenido por los altos cargos es fundamental en todo el proceso de prevención e intervención.

En Cuba se desarrollaron procedimientos para la evaluación de factores psicosociales de riesgo por diferentes autores, dentro de ellos se encuentran: Ruíz (2006); Ashman (2008); Avalos (2009); Telus (2011); Miguel (2019); Munjanga (2019). El autor de la presente investigación al

cotejar los procedimientos desarrollados por los autores antes mencionados, selecciona para el desarrollo de la presente investigación el desarrollado por (Telus, 2011) pues en sus etapas se define el estado general en que se encuentra la organización desde el punto de vista psicosocial, y se logra identificar y evaluar el estado de las variables psicosociales en aquellas áreas y puestos de trabajo en los que existían aspectos desfavorables y fueron el punto de arranque para la evaluación de este tipo de riesgo.

Dicho procedimiento fue adaptado por Miguel (2019) y Munjanga (2019) a Instituciones Educativas, con el objetivo de disminuir y controlar la incidencia y prevalencia de los casos de estrés ocupacional y daños a la salud, causados por la exposición a los factores psicosociales de riesgo presentes en trabajadores, en el medio laboral. Luego, García (2020) efectúa modificaciones a varios instrumentos para la identificación de factores de riesgos psicosociales y dicho procedimiento será descrito en el capítulo II de la presente investigación.

1.5 Conclusiones Parciales del Capítulo 1

- En las organizaciones y las economías nacionales, los factores psicosociales de riesgo pueden afectar de manera notable la salud del trabajador, durante el ejercicio de la docencia, *las personas que la ejercen* puede dar lugar a la aparición de un proceso de estrés crónico que desemboque en el SQT.
- Evaluar los riesgos psicosociales constituye el primer paso de la actividad preventiva, los métodos e instrumentos a utilizar depende del problema concreto que se ha de evaluar; además, de los objetivos que se persigan, y a las personas que se les realice el estudio.
- El procedimiento para la evaluación de factores psicosociales de riesgos desarrollado por (Telus, 2011), adaptado por Miguel y Munjanga (2019) a Instituciones Educativas, con las modificaciones realizadas por García (2020) es el identificado por el autor, para la posterior utilización en la presente investigación.

Capítulo 2. Procedimiento para la Evaluación de Factores Psicosociales de Riesgo en la Universidad de Cienfuegos

En el presente capítulo se realiza una caracterización general de la Universidad de Cienfuegos (UCf) “Carlos Rafael Rodríguez”, y en específico de la Facultad de Ciencias Agrarias en dicha Institución, se analiza el comportamiento de los riesgos laborales en dicha área, se describe el procedimiento para la evaluación de factores psicosociales de riesgo diseñado por Telus (2011), adaptado por Miguel y Mujanga (2019) a la UCf, con las modificaciones efectuadas por García (2020) y se modela las fase II; III y V del procedimiento en dicho objeto de estudio.

2.1 Caracterización general de la Universidad de Cienfuegos

La Universidad de Cienfuegos surge como Instituto Superior Técnico Docente y en el año 1994 fue nombrada por primera vez como Universidad por acuerdo del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros. 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. Hoy la universidad cuenta dos sedes y siete Centros Universitarios Municipales (CUM), posee más de 5400 estudiantes distribuidos en 44 carreras de pregrado (Ver Anexo 2) de ellas 33 en el Curso Regular Diurno, 22 en el Curso Encuentro y 3 en Educación a Distancia. Se gestiona 15 Maestrías, 2 Doctorados y 1 Especialidad. El claustro está compuesto por 790 profesores, de ellos el 48% son titulares y auxiliares 50% asistentes, el 82% ostenta la categoría de Doctor o Master.

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 y esta conformada de manera general por:

- Rectoría de la Universidad (1)
- Vicerrectorías I, II y III (3)
- Direcciones generales (2)
- Direcciones (14)
- Departamentos docentes (30)
- Departamentos no docentes (21)
- Facultades (7)
- Centros Universitarios Municipales (7)

En Anexo 3 se muestra el Mapa 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:

I. Procesos estratégico

Se ha de señalar que el proceso de Gestión del Capital Humano tributa a los otros procesos estratégicos y es de vital importancia para el desarrollo de las actividades universitarias.

II. Procesos Misionales

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.

III. Procesos de Apoyo

Estos procesos constituyen

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.

2.2 Caracterización de la Facultad de Ciencias Agrarias

En correspondencia con la orientación estratégica de la universidad se manifiesta la misión, visión y valores compartidos de la Facultad de Ciencias Agrarias y son:

Misión

Formar un profesional competente desde las ciencias agrarias e agroindustriales, naturales y pedagógicas que contribuyan al desarrollo económico y social del país, a su sostenibilidad y a la formación integral de las nuevas generaciones.

Visión hasta el 2021

Somos una Facultad de excelencia que:

- Forma profesionales comprometidos con el desarrollo económico y social del país.
- Cuenta con un claustro con resultados docentes, investigativos y extensionistas que se corresponden con las exigencias del Ministerio de Educación Superior Cubano y su proceso de internacionalización.
- Impacta en el desarrollo económico y social del territorio, satisfaciendo las necesidades de profesionales del sector agrario, agroindustrial, y de las ciencias pedagógicas.

Valores compartidos: Patriotismo, honestidad, responsabilidad, honradez

La estructura organizativa (ver Fig. 2.2) de la Facultad de Ciencias Agrarias está conformada de manera general por: 1 Decanato, 1 Centro de Estudios y 4 Departamentos docentes.

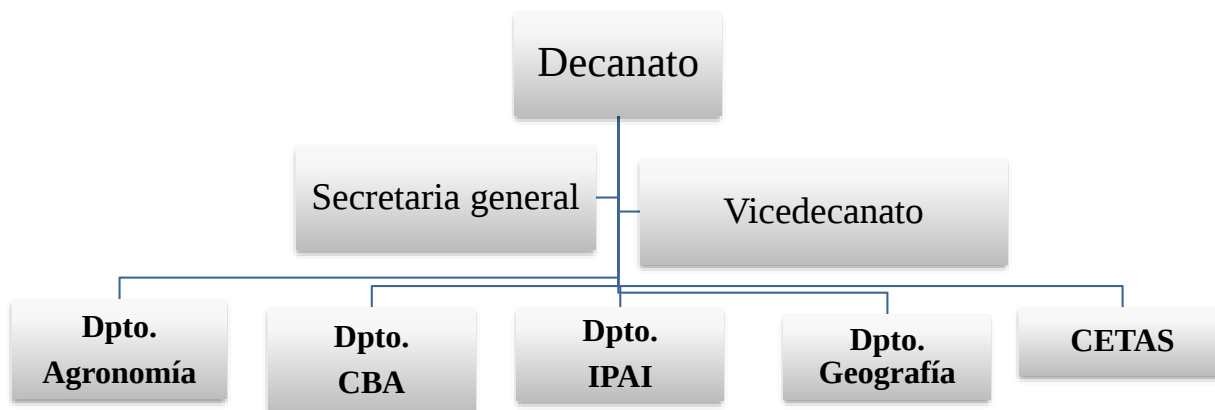


Fig 2.2. Estructura organizativa de la Facultad de Ciencias Agrarias. Tomado de Planificación Estratégica 2017-2021 de la FCA

Las prioridades para cumplir la misión y alcanzar la visión se enmarca, en sus tres ejes estratégicos:

- Formación
- Ciencia, Tecnología e Innovación
- Extensión Universitaria

La plantilla de la Facultad se encuentra distribuida por las diferentes áreas que lo componen como se muestra en tabla 2.1:

Áreas	Cantidad de no docentes	Cantidad de docentes	Auxiliar Técnico Docente
Decanato	4	3	-
Dpto. de Geografía	-	8	-
Dpto. Ciencias Biológicas y Aplicadas	2	16	-
Dpto. Agronomía	-	15	1
Centro de Estudios Transformación Agraria Sostenible	-	3	
Dpto. de Procesos Agroindustriales	-	4	
Total	6	49	1

Tabla 2.1 Cantidad de docentes y no docentes distribuidos en cada área de la Facultad de Ciencias Agrarias. Fuente: Elaboración propia.

La plantilla aprobada en la Facultad de Ciencias Agrarias es de 71 trabajadores y está cubierta al 78.87% del total y de ello, el 8.45% son plazas de profesores no cubiertas.

Del real de trabajadores (56) son profesor a tiempo completo (49), auxiliar técnico docente (1) y no docentes (6). El 57.14% de los trabajadores es femenino y el 42.86% masculino, según muestra gráfico 2.1

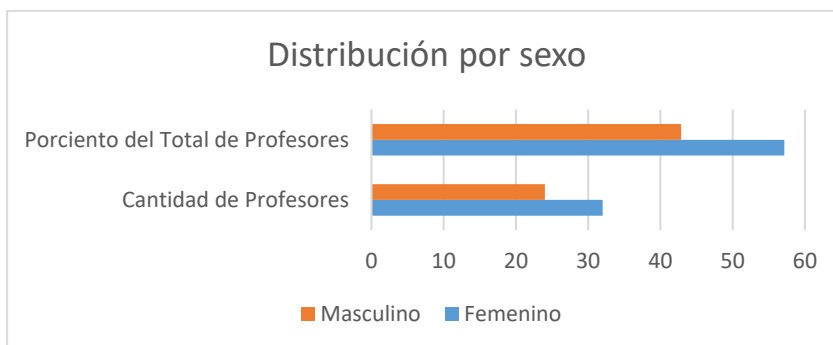


Gráfico 2.1. Distribución por sexo y porciento que representan del total de la plantilla cubierta
Fuente: Elaboración propia

A decisión de los directivos del área, en esta investigación solo se analiza el personal docente y en tabla 2.2 se muestra la categoría docente, categoría científica e investigativa por los docentes, distribuidos en cada área de la Facultad de Ciencias Agrarias.

Áreas	Categoría docentes	Categoría científica e investigativa
Decanato	1 Titular, 2 Auxiliar	1 Doctor, 2 Master
Dpto. de Geografía	2 Auxiliar, 3 Asistentes, 3 Instructores	6 Master
Dpto. Ciencias Biológicas y Aplicadas	8 Auxiliares, 7 Asistentes, 1 Instructor	1 Doctor, 12 Master
Dpto. Agronomía	2 Titular, 5 Auxiliar, 6 Asistentes, 2 Instructores,	2 Doctor, 13 Master
Centro de Estudios Transformación Agraria Sostenible	2 Titular, 1 Auxiliares	2 Doctor, 1 Master
Dpto. de Procesos Agroindustriales	4 Asistentes	3 Master

Tabla 2.2 Categoría docente, científica e investigativa de los docentes distribuidos en cada área en la Facultad de Ciencias Agrarias. Fuente: Elaboración propia.

Dentro de los trabajadores docentes se encuentran 6 doctores y 37 masters, se adiciona 1 master no docente. El porciento que representa los mismos del total de profesores, se muestra en el gráfico 2.2.

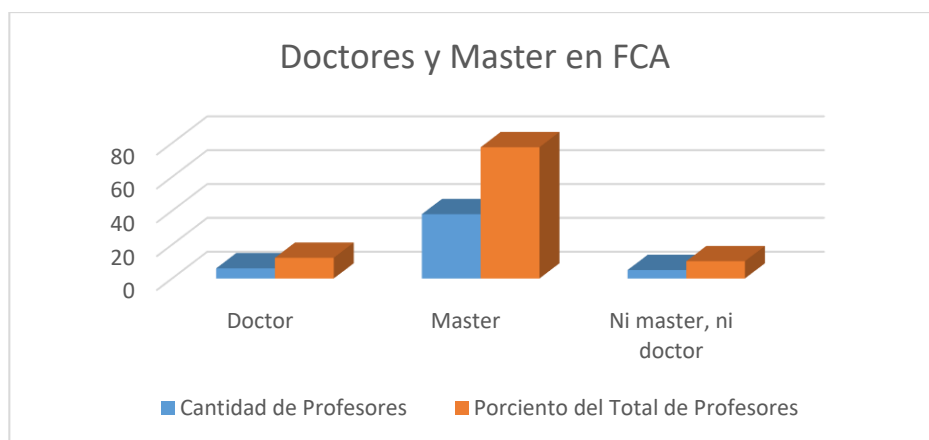


Gráfico 2.2.

Cantidad de doctores, master y porciento que representan del total de profesores

Fuente: Elaboración propia

El total de profesores con categoría docente principales, titulares es 5, y profesores auxiliares, 18. Los profesores asistentes son 20 e instructores, 6. El porciento que representa los mismos del total de profesores, se muestra en el gráfico 2.3.

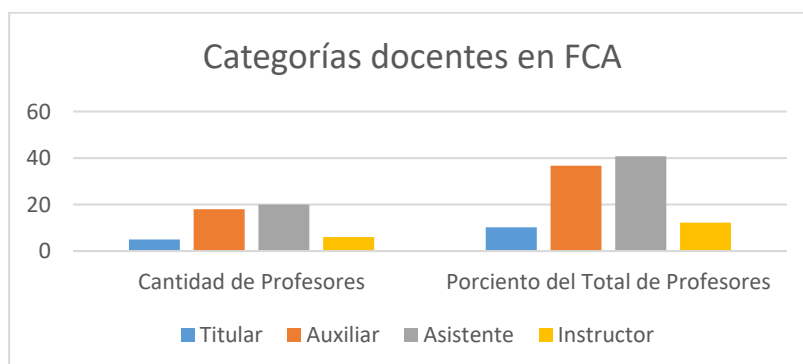


Gráfico 2.3. Cantidad de profesores distribuidos por categoría docentes y porciento que representan del total de profesores. Fuente: Elaboración propia

En el diagnóstico estratégico para el 2017-2021 se listan las principales fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de la FCA y estas son:

Fortalezas

- ✓ Vinculación de las estrategias educativas-políticas e ideológicas con las dimensiones curriculares y extensionistas.
- ✓ Estrecho vínculo docente-investigativo-extensionista con empresas e instituciones del territorio y del país.
- ✓ El claustro posee prestigio y reconocimiento en el medio universitario y en el entorno social.

- ✓ Nivel de compromiso de los directivos y trabajadores de la institución con los objetivos y las metas.
- ✓ Adecuado equipamiento instalado en los laboratorios docentes.

Debilidades

- ✓ Escaso ritmo de crecimiento de los doctores en el claustro.
- ✓ Bajo nivel de visibilidad y liderazgo científico de la universidad.
- ✓ Inestabilidad de los cuadros de dirección en el nivel operativo.
- ✓ Insuficientes programas a nivel de carreras con categoría de acreditación superior.
- ✓ Bajo por ciento de docentes con categoría docente principales.
- ✓ Falta el cierre del ciclo innovativo en la obtención de premios de innovación, patentes y normas.
- ✓ Insuficiencia de una legislación que favorezca el desarrollo de proyectos.
- ✓ Carencia de programas de maestría acreditados.
- ✓ No se utilizan los resultados de investigación en los problemas priorizados del territorio.

Oportunidades

- ✓ Condiciones que fortalecen el vínculo universidad empresa.
- ✓ Crecimiento de las relaciones internacionales entre las IES.
- ✓ Proyectos de Desarrollo Local en el territorio.
- ✓ Implementación de los lineamientos de la Política Económica y Social del PCC y la Revolución.
- ✓ Ampliación de las relaciones con otros países.
- ✓ La empresa y la comunidad como escenario meta del vínculo universitario.
- ✓ Incremento de las demandas de formación y desarrollo de profesionales.

Amenazas

- ✓ Nivel de centralización de las decisiones.
- ✓ Políticas y reglamentaciones declaradas que regulan el comportamiento de las actividades en la organización.
- ✓ Bloqueo.

A partir de estos ejes se fijan los indicadores de cambio hacia la excelencia

- Nivel de acreditación de la Facultad
- Porcentaje de Doctores

- Porciento de Profesores Titulares y Auxiliares.
- Nivel de satisfacción de los estudiantes de pregrado.
- Impactos de la ciencia, la tecnología y la innovación
- Nivel de satisfacción de los empleadores de graduados de pregrado
- Índice de calidad de la colaboración

Las debilidades enunciadas corroboran que aún persisten dificultades en que los trabajadores que implica un mayor esfuerzo por parte de ellos, pudiéndose provocar en estos, estrés, cansancio, alteraciones en la salud, etc.

2.2.1 Análisis del proceso de Prevención de Riesgos Laborales en la Facultad de Ciencias Agrarias

El proceso de la Prevención de Riesgos Laborales en la Universidad de Cienfuegos, se lleva a cabo por un especialista de la Dirección de Capital Humano que atiende en esta temática, para conocer su situación en la Facultad de Ciencias Agrarias, se utilizan técnicas de recopilación de información, observación, revisión de documentos y entrevista a trabajadores, 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.

La evaluación realizada por la Dirección de Capital Humano en la Universidad de Cienfuegos empleó el Método General de Evaluación de Riesgos Laborales (Resolución 31/2002), según se explica en el Anexo 4. Se encuentran solamente identificados los Riesgos Laborales en cuatro puestos de trabajo de la facultad y en Anexo 5 se muestra los factores de riesgos y nivel de intervención, relacionados con esos puestos.

Aproximadamente el 90% de los riesgos identificados se encuentran valorados con Nivel de Intervención (NI) en el grupo II. Dentro de los riesgos identificados solo se encuentran asociados a los riesgos psicosociales, el sobre esfuerzo mental, estrés y el trabajo sin pausa.

En entrevistas realizadas a profesores de la Facultad sobre su desempeño, alegan que desarrollan excesivas informaciones, muchas reuniones y poco tiempo para la preparación de las actividades y su formación doctoral, todo lo anterior provoca en ellos ansiedad, agobio, alteraciones nerviosas, etc.

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 se encuentran evaluados de igual manera. Existe en la Universidad un plan de actividades preventivas asociadas a los riesgos laborales antes analizados, con limitación en su sistematización. Lo anterior corrobora la necesidad de efectuar un estudio de factores psicosociales de riesgos, en la facultad.

2.3. Procedimiento para la evaluación de factores psicosociales del riesgo en la Universidad de Cienfuegos

La evaluación de los factores psicosociales de riesgos, es un proceso complejo que conlleva un conjunto de actuaciones o etapas sucesivas interrelacionadas. En Fig. 2.3 se muestra el procedimiento para la evaluación factores psicosociales de riesgos en la Universidad de Cienfuegos, se pueden distinguir en el mismo, las fases descritas a continuación:

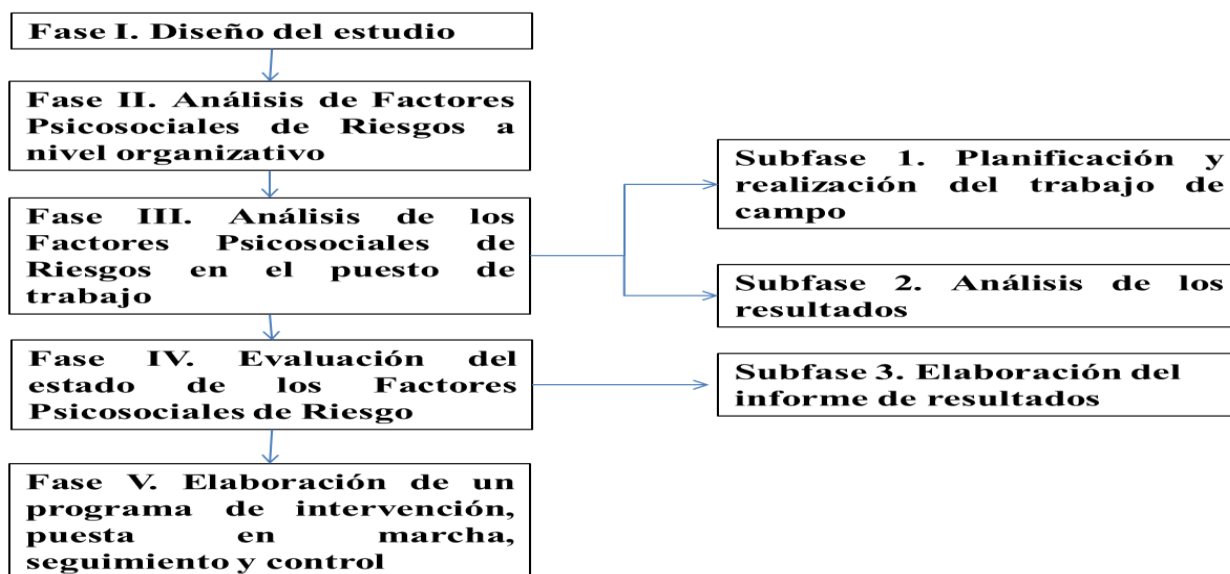


Figura 2.3. Esquema del procedimiento para la evaluación de factores psicosociales de riesgo

Fuente: Tomado de Telus, 2011 adecuado por García, 2020

En procedimiento que a continuación se describe fue primeramente adaptado por Miguel y Munjanga (2019) a Instituciones Educativas, y se incluye las modificaciones realizadas por Garcia (2020), estas fueron dirigidas al instrumento utilizado en la identificación de factores de riesgos psicosociales, dado que en las investigaciones realizadas en la Universidad de Cienfuegos en el año 2019, se señala por parte de los trabajadores encuestados, que el cuestionario utilizado era muy extenso y algunas preguntas no se ajustaban al contexto; además

le incorporó al procedimiento la evaluación en puesto de trabajo del síndrome de Burnout en profesores y personal no docente, dado a su incidencia en la salud y su relación con el estrés.

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.

$$n = \frac{k^2 N p q}{(N - 1) d^2 + k^2 p q} \quad \text{Fórmula No.1}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de población a muestrear (cantidad total de profesores en el objeto de estudio)

K= Valor correspondiente a la distribución de Gauss (1,96 para $\alpha = 0,05$)

P=Q = Proporción en función del tamaño de muestra asumido (0,5)

d = Error absoluto a considerar (0,07)

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

A continuación se muestran dos instrumentos que permiten realizar el estudio de factores de riesgos psicosociales en dos niveles; a nivel organizativo y puestos de trabajo. El primer instrumento mencionado ayuda a delimitar el estado de las variables psicosociales a nivel del área o del proceso y permite 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 puesto de trabajo, identificando factores asociados al Burnout en los trabajadores.

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

Para desarrollar este paso se propone utilizar el instrumento dado por Artazcoz, L. y Molinero, E. (2004), estos autores tienen como premisa tener un primer acercamiento al estado general de una organización objeto de estudio, desde el punto de vista psicosocial (Ver Anexo 6). Aquellos departamentos donde surjan deficiencias serán el punto de partida para evaluaciones de riesgo más específicas.

El instrumento es una adaptación del Job Content Questionnaire, realizada por Artazcoz, L. y Molinero, E. (2004). Los ítems cuentan, con tres categorías de respuesta desde «nunca» hasta «siempre», fueron redactados en formato de interrogación, en lugar de afirmación como en el cuestionario original, al comprobarse que así mejoraba su comprensión. Estos autores además, añadieron nuevos ítems tras analizar los resultados de los grupos de discusión.

La versión básica del Job Content Questionnaire constaba de dos factores y la desarrollada por Artazcoz, L. y Molinero, E. (2004) y en esta investigación empleada, mide tres factores (control, exigencias psicológicas y de apoyo), distribuidas en subfactores: tres de control (la oportunidad de desarrollar las habilidades, la autonomía sobre el contenido del trabajo y la participación en las decisiones de la sección de trabajo), dos de exigencias psicológicas (el volumen de trabajo y las derivadas de las interrupciones por falta de planificación y coordinación) y tres de apoyo entre compañeros (apoyo emocional y operativo) y de los superiores.

Los ítems fueron codificados desde 0 (Nunca = ausencia de la exposición) hasta 4 (Siempre = máxima exposición). Este instrumento de evaluación tiene como objetivo fundamental obtener información, respecto a los tres factores anteriores, que permita detectar situaciones en la organización desfavorables, que pueden ser fuentes de riesgos para la salud de los trabajadores desde el punto de vista psicosocial.

Los resultados que se obtienen se trasladan a una hoja de valoración y de categorización por áreas, que permite diagnosticar el estado de la organización. Es importante aclarar que el tratamiento de los resultados debe garantizar en todo momento el anonimato del emisor.

El cuestionario lo componen 34 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 organización respecto a los factores psicosociales de riesgo.

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 las tres factores:

1. Control
2. Exigencias psicológicas
3. Apoyo entre compañeros

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

En el Anexo 6 mencionado anteriormente, se muestra el cuestionario para el análisis de la situación de factores psicosociales de riesgo, que será aplicado en la institución objeto de estudio en la presente investigación.

Artazcoz, L. y Molinero, E. (2004) señalan que en el proceso de validación de una escala, implica como mínimo comprobar sus propiedades psicométricas cada que vez que se utiliza en poblaciones diferentes. En este sentido, la estructura factorial de los factores psicosocial de riesgo subrayan la importancia de comprobar las propiedades psicométricas de todas los subfactores por separado, en cada una de las poblaciones analizadas.

El cuestionario se concibe para obtener valoraciones grupales de trabajadores en situaciones relativamente homogéneas; se pretende conocer la situación de una serie de factores que afectan a un área organizativa (departamento, sección, grupo de trabajo, etc.) compuesta por varios

trabajadores. Por ello, aunque, técnicamente sea posible, es desaconsejable trabajar con resultados individuales.

La puntuación grupal se obtiene a partir de las puntuaciones de cada sujeto en cada factor y, ésta, a su vez, de las respuestas a las preguntas que conforman cada subfactor. En general, las preguntas contribuyen de manera distinta a la puntuación final de su factor. Igualmente, cada opción de respuesta tiene distinto valor.

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 o pregunta. Durante el procesamiento de los datos se toma como resultado la moda en cada pregunta y luego se agrupan los valores obtenidos por variable de cada factor y subfactor, los cuales se suman.

Para el cálculo de puntuaciones se suman y promedian las respuestas dadas a los ítems que se señalan por subfactores que se enfatizan en tabla 2.3 y los valores promedios obtenidos que se encuentran según aclara dicha tabla (por encima o debajo del valor medio de la escala (2), se declaran riesgo en estado alto (desfavorable)).

Tabla 2.3. Valores a obtener por aspectos evaluados

Factores	Subfactores	Ítems	Valoración
Exigencias psicológicas	Interrupciones/planificación	1,2,3,4	Promedio > 2
	Volumen de trabajo	5,6,7,8,9	Promedio > 2
Control	Oportunidad de desarrollo de habilidades	10,11,12,13,14,15	Promedio > 2
	Autonomía sobre el contenido del trabajo	16,17,18	Promedio < 2
	Participación en las decisiones de la unidad	19,20,21	Promedio < 2
Apoyo	Apoyo operativo de los compañeros	22,23,24,25	Promedio < 2
	Apoyo emocional de los compañeros	26,27,28,29	Promedio < 2
	Apoyo de los superiores	30,31,32,33,34	Promedio < 2

Fuente: Artazcoz, L. y Molinero, E. (2004)

Luego de tener un conocimiento general relacionado con los factores psicosociales de riesgos a nivel de la entidad, se hace necesario profundizar en el estudio y hacer un análisis exhaustivo de la temática en las áreas donde se presentaron problemas (factores psicosociales identificados en estado alto (desfavorable)), los subfactores peores evaluados, así como las variables con mayor incidencia en esos resultados negativos.

Fase III. Análisis de los Factores Psicosociales de Riesgos en el puesto de trabajo.

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

Durante el trabajo de campo 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.

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

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

- Área que será objeto del análisis de identificación de factores psicosociales de riesgos
- Trabajadores que participaran en la investigación
- Aplicación de las técnicas de recopilación de información
- Procesamiento de encuestas y/o entrevistas

Es válido aclarar que en el paso referido a identificar el/las área(s) que será(n) 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, etc.).

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.

Para llevar a cabo la recopilación de información se deben utilizar técnicas de tales como, encuestas, entrevistas, listas de chequeo, revisiones de documentos, en el caso específico de esta investigación se propone utilizar cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual puede verse en el (Anexo 7) el cual mide indicios de Burnout en docentes

Este cuestionario MBI está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo. Su función es medir el desgaste profesional. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.

Mide los 3 aspectos del síndrome de Burnout:

1. Subescala de agotamiento o cansancio emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20). Puntuación máxima 54.
2. Subescala de despersonalización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento. Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22). Puntuación máxima 30.
3. Subescala de realización personal. Evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21). Puntuación máxima 48.

Rango de puntuaciones del test

0 = Nunca.

1 = Pocas veces al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

3 = Unas pocas veces al mes.

4 = Una vez a la semana.

5 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

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. De igual forma a partir del procesamiento y análisis de las variables establecidas en el análisis de los puestos de trabajo mediante el cuestionario MBI, se pueden definir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout del área objeto de estudio, según se expresa a continuación:

Para el cálculo de puntuaciones se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan en tabla 2.4:

Tabla 2.4. Valores a obtener por variables

Variables	Preguntas a evaluar	Valor total Obtenido	Indicios de Burnout
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	0	Más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	0	Más de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	0	Menos de 34

Fuente: OMINT (s.f)

Valoración de puntuaciones

Altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera definen el síndrome de Burnout. Hay que analizar de manera detallada los distintos aspectos para determinar el Grado del Síndrome de Burnout, que puede ser más o menos severo dependiendo de si los indicios aparecen en uno, dos o tres ámbitos; y de la mayor o menor diferencia de los resultados con respecto a los valores de referencia que marcan los indicios del síndrome. Este análisis de aspectos e ítems puede orientar sobre los puntos fuertes y débiles de cada uno, en su labor.

Valores de referencia a tener en cuenta por aspectos evaluados, según tabla 2.5

Tabla 2.5. Valores a obtener por aspectos evaluados.

Aspectos evaluados	Bajo	Medio	Alto
Cansancio emocional	0-18	19-26	27-54
Despersonalización	0-5	6-9	10-30
Realización personal	0-33	34-39	40-48

Fuente: OMINT (s.f)

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

a. Para la evaluación de situaciones concretas

La aplicación del procedimiento en un momento dado puede ser contemplada como una "toma de temperatura" de ese momento. Los resultados obtenidos muestran qué magnitud y qué particularidades presenta unos determinados factores psicosociales en un grupo concreto, lo que permite realizar un diagnóstico de las condiciones psicosociales de ese grupo.

b. Para la localización de fuentes de problemas

Dada la existencia de un problema y de cara a establecer sus posibles remedios, el procedimiento permite identificar algunos de los ámbitos en los que se está originando ese problema y así, orientar las posteriores acciones a emprender.

c. Para diseñar cambios (contenido, magnitud y dirección) y priorizar actuaciones

De cara a llevar a cabo algunos cambios en la organización para solucionar algún problema, los resultados obtenidos tras una aplicación del procedimiento pueden orientar tanto para establecer qué tipo de acción ha de llevarse a cabo, como para determinar la intensidad o la urgencia con la que ha de llevarse a cabo esa acción o para señalar el ámbito (colectivo, departamento, etc.) de intervención. Por otra parte, los resultados obtenidos a partir de la aplicación de este método pueden servir de orientación para priorizar unas acciones sobre otras.

d. Para la comparación de un grupo en dos momentos distintos o entre distintos grupos

Debido a que los resultados que ofrece el procedimiento están estandarizados, los datos obtenidos en una aplicación a un grupo en un momento dado pueden ser comparados con los datos recogidos en otro grupo o en el mismo grupo, pero en momentos distintos. Eso permitirá, por una parte, valorar la evolución de las condiciones psicosociales de trabajo en el tiempo o evaluar el impacto de determinados cambios que se realicen y, por otra, observar las diferencias que a este nivel se dan entre distintos grupos.

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:

- Diagnóstico de las fuentes y niveles de factores riesgos psicosociales asociados con el estrés.
- Planificación preventiva, tratando de reducir o evitar síntomas de Burnout.
- Puesta en marcha de programas de prevención e intervención sobre factores psicosociales asociados con el 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.

Para proteger y promover un mayor control del trabajador, es interesante el uso de algunas técnicas:

- ✓ Trabajar desde las técnicas de reestructuración cognitiva (con el fin de modificar los procesos cognitivos de autoevaluación de los profesionales). Se trata de volver a evaluar y reestructurar las situaciones problemáticas para que dejen de serlo.
- ✓ Adiestrar en técnicas de autorregulación o control (que neutralicen o eliminen las consecuencias del síndrome): de gestión del tiempo, de delegación, de desarrollo de habilidades sociales, de asertividad, de entrenamiento en solución de problemas, etc., que mantengan la motivación y el sentido del desempeño del puesto en el trabajo.
- ✓ Aprender técnicas de relajación, yoga y otras, para que la persona esté en mejores condiciones de afrontamiento.

Durante el seguimiento y control se posibilita:

- Monitorear el desempeño de las acciones plasmadas en el programa de intervención, analizando también variables que deben ser aportadas por estudios epidemiológicos y psicológicos.
- Actuar ante los riesgos del SQT identificándolos y estableciendo las medidas correctoras más adecuadas.
- Intervenir, si fuera el caso, cuando un trabajador estuviese afectado porque no se hubiera identificado a tiempo.
- Analizar si empeoran o mejoran los 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.

2.3.1. Modelación de la implementación de las etapas II, III y V del procedimiento de Factores psicosociales de riesgo en Facultad de Ciencias Agrarias

En este epígrafe se pretende modelar los cambios efectuados en las fases II, III y V del procedimiento, a partir de una muestra de trabajadores de la facultad, pues debido al aislamiento social producido por la Pandemia Coronavirus (Covid 19), se dificulta el tiempo para aplicar correctamente dicho procedimiento y tomar una muestra mayor.

A continuación, se muestra las fases II, III y V:

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

La encuesta que se mostró en Anexo 6, fue posible aplicarla a trece trabajadores docentes de la Facultad, cada uno otorgó a cada pregunta un número de puntos, luego sus respuestas fueron procesadas mediante el Software SPSS 22.0 y se toma como resultado la mediana de cada pregunta para posteriormente realizar una suma algebraica en cada factor y subfactor.

Seguidamente se conoce el estado de cada factor, lo que permite identificar que variables constituyen factores psicosociales de riesgos. A continuación, se muestran en la tabla 2.6 los resultados del área analizada.

Tabla 2.6. Evaluación de los resultados de los Factores Psicosociales - Identificación de situación de Riesgos.

Exigencias psicológicas				Control					
Interrupciones/ planificación		Volumen de trabajo		Oportunidad de desarrollo de habilidades		Autonomía sobre el contenido del trabajo		Participación en las decisiones de la unidad	
Pregunta	Valor	Pregunta	Valor	Pregunta	Valor	Pregunta	Valor	Preguntas	Valor
1	1	5	2	10	0	16	3	19	2
2	1	6	2	11	1	17	2	20	3
3	1	7	2	12	1	18	2	21	2
4	1	8	1	13	2	Puntuación	7	Puntuación	7
Puntuación	4	9	1	14	3	Promedio	2.33	Promedio	2.33
Promedio	1	Puntuación	8	15	3				
		Promedio	1.6	Puntuación	10				
				Promedio	1.67				

Apoyo operativo de los compañeros		Apoyo emocional de los compañeros		Apoyo de los superiores	
Pregunta	Valor	Pregunta	Valor	Preguntas	Valor
22	3	26	4	30	4
23	3	27	4	31	4
24	3	28	4	32	4
25	2	29	4	33	4
Puntuación	11	Puntuación	16	34	3
Promedio	2.75	Promedio	4	Puntuación	19
				Promedio	3.8

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 2.7 que aparece a continuación se exponen los factores que resultaron evaluados en mal estado en el área según lo declarado en tabla 2.3.

Tabla 2.7 Variables de mal estado de la encuesta de factores psicosociales de Riesgo

Las Variables Analizadas	Evaluación del estado
Control	Autonomía sobre el contenido del trabajo/ Participación en las decisiones de la unidad
Apoyo	Operativo de los compañeros / emocional de los compañeros/ de los superiores

Fuente: Elaboración Propia.

Como resultado se obtiene que los factores psicosociales el control y el apoyo, son los más desfavorables

En tabla 2.8 se muestra las variables con mayor incidencia en los resultados antes mencionados en estado desfavorable (alto).

Tabla 2.8 Análisis de los Resultados de los Factores de Riesgos Psicosociales - Identificación de Situación de Riesgos.

Las Variables Analizadas	Las Sub-Variables/Preguntas que se calificas como negativas según la mediana
Control	16, 20
Apoyo	22 a la 34

Fuente: Elaboración propia

Dentro de las preguntas evaluadas como negativas, se resalta la mayoría de las incluidas en las de apoyo (Operativo de los compañeros / emocional de los compañeros / de los superiores y las de control debido a la autonomía sobre el contenido del trabajo/ participación en las decisiones de la unidad, todas asociadas a situaciones que generan estrés. Lo anterior evidencia la necesidad de indagar en los trabajadores si estos factores psicosociales de riesgo, que tienen asociado situaciones de estrés repercuten en problemas de salud mental derivados por limitaciones en el control y el total apoyo entre trabajadores y directivos.

Fase III. Análisis de los Factores Psicosociales de Riesgos en el puesto de trabajo

Los factores psicosociales de riesgos identificados en la Facultad de Ciencias Agrarias, evidencian la relación de estos con el estrés, por lo que se efectúa un estudio específico en los

profesores para identificar si existe indicio del síndrome de Burnout en ellos y por esa razón, se aplica la encuesta (Anexo 7) a los 13 trabajadores docentes para el 100% de la muestra analizada. El procesamiento se realizó por el paquete de programas estadísticos SPSS V.22.0. Se analizó la fiabilidad de del cuestionario debido a las adecuaciones realizadas a las preguntas de dicha encuesta y como resultado se obtuvo un Alfa de Cronbach igual a 0,565, por lo que posee fiabilidad del instrumento (Ver Anexo 8).

Se toma como resultado de dicho procesamiento la moda de cada pregunta según se agrupan por variable en tabla 2.4, para posteriormente realizar una suma algebraica en cada variable. Los resultados obtenidos en la encuesta fueron resumidos en la tabla 2.9 que se muestra a continuación:

Tabla 2.9. Evaluación de los resultados de la identificación de la existencia del indicio del síndrome de Burnout

Cansancio emocional		Despersonalización		Realización personal	
Pregunta	Valor	Pregunta	Valor	Preguntas	Valor
1	4	5	0	4	6
2	6	10	0	7	6
3	2	11	0	9	6
6	3	15	6	12	6
8	2	22	0	17	6
13	1	Puntuación	6	18	6
14	5	Evaluación	Medio	19	6
16	1			21	6
20	3			Puntuación	48
Puntuación	27			Evaluación	Alto
Evaluación	Alto				

Fuente: Elaboración propia

Según la evaluación de los resultados realizada en función de lo declarado en tabla 2.4, el cansancio emocional, muestran la existencia de indicios de Burnout en estos docentes.

A estos problemas encontrados la Dirección de Capital Humano de la Universidad en conjunto a la dirección de la Facultad de Ciencias Agrarias, debe establecer un cronograma que permita desarrollar diferentes Estrategias de Intervención:

1. Primarias, dirigidas a reducir o eliminar los factores psicosociales.
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, epidemiología, sociología y psicología puesto que son aspectos propios de esas ciencias, y 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.

Implementar un conjunto de medidas preventivas generales dadas por Fidalgo (2006).

Todas las acciones preventivas que se exponen deben ser implementadas desde y por la organización.

Nivel organizativo

- ✓ Realizar la identificación y evaluación de riesgos psicosociales, modificando aquellas condiciones específicas y antecedentes que promueven la aparición del SQT.
- ✓ Establecer programas de acogida que integren un trabajo de ajuste entre los objetivos de la organización y los percibidos por el individuo.
- ✓ Establecer mecanismos de feedback o retroinformación del resultado del trabajo.
- ✓ Promover el trabajo en equipo.
- ✓ Disponer de oportunidad para la formación continua y desarrollo del trabajo.
- ✓ Aumentar el grado de autonomía y control del trabajo, descentralizando la toma de decisiones.
- ✓ Disponer del análisis y la definición de los puestos de trabajo, evitando ambigüedades y conflictos de roles.

- ✓ Establecer objetivos claros para los profesionales.
- ✓ Establecer líneas claras de autoridad y responsabilidad.
- ✓ Definición de competencias y responsabilidades.
- ✓ Regular las demandas en lo referente a la carga de trabajo, adecuarla.
- ✓ Mejorar las redes de comunicación y promover la participación en la organización.
- ✓ Fomentar la colaboración y no la competitividad en la organización.
- ✓ Fomentar la flexibilidad horaria.
- ✓ Favorecer y establecer planes de promoción transparentes e informar de los mismos.
- ✓ Crear, si no se puede eliminar el foco del riesgo, grupos de soporte para proteger de la ansiedad y la angustia.
- ✓ Informar al personal de los servicios que ofertan otras instituciones.
- ✓ Facilitar a los trabajadores de los recursos adecuados para conseguir los objetivos de trabajo.

Nivel interpersonal

- ✓ Favorecer el trabajo en grupo y evitar el aislamiento
- ✓ Promover y planificar el apoyo social en el trabajo
- ✓ Dirigir bien y con un estilo adecuado. Formar a los gestores en ello.
- ✓ Entrenamiento en habilidades sociales
- ✓ Establecer sistemas democráticos-participativos en el trabajo.
- ✓ Consolidar la dinámica grupal para aumentar el control del trabajador sobre las demandas psicológicas del trabajo.
- ✓ Establecer trabajos de supervisión profesional (en grupo) a los trabajadores.

Nivel individual

- ✓ Realizar una orientación profesional al inicio del trabajo.
- ✓ Tener en cuenta la diversificación de las tareas y la rotación en las mismas.
- ✓ Poner en práctica programas de formación continua y reciclaje.
- ✓ Mejorar los recursos de resistencia y proteger a la persona para afrontar las situaciones estresantes.
- ✓ Formar en la identificación, discriminación y resolución de problemas.
- ✓ Entrenar en el manejo de la ansiedad y el estrés en situaciones inevitables de relación con el usuario.

- ✓ Implementar cambios de ambiente de trabajo, rotaciones.
- ✓ Entrenar en el manejo de la distancia emocional con el estudiante, manteniendo un equilibrio entre la sobreimplicación y la indiferencia
- ✓ Establecer programas de supervisión profesional individual
- ✓ Aumentar los recursos o habilidades comunicativas y de negociación
- ✓ Trabajar el feedback, reconociendo adecuadamente las actividades finalizadas
- ✓ Entrenar a fin de conseguir un ajuste individuo-puesto de trabajo.

Durante el seguimiento y control establecer indicadores y reevaluar variables en estado inadecuado, garantizando de esta manera la retroalimentación y la mejora continua.

2.4 Conclusiones Parciales del Capítulo 2

- Se presentan limitaciones en la identificación de los factores de riesgos laborales en la facultad, que provoca que la evaluación realizada y las acciones preventivas asociadas a los mismos, se encuentren incorrectamente definidas.
- Se describe el procedimiento para la evaluación factores psicosociales de riesgos desarrollado por Telus, (2011), adaptado por Miguel y Munjanga (2019) a Instituciones Educativas, con las modificaciones realizadas por García (2020) dirigidas a los instrumentos a utilizar en las fases II y III de dicho procedimiento.
- Se identifican durante la representación del procedimiento dos factores psicosociales de riesgo (control y apoyo) que fueron evaluados de desfavorables y se manifiestan que existen indicios del síndrome de Burnout (cansancio emocional) en los docentes, en la Facultad de Ciencias Agrarias y se proponen diferentes estrategias de intervención para prevenir o erradicar dichos riesgos.

Conclusiones generales

- Se identifican debilidades en los resultados del trabajo en la Facultad de Ciencias Agrarias y del subproceso de Gestión de la Seguridad y Salud Laboral en la Universidad, que demuestran la necesidad de realizar un estudio de factores psicosociales de riesgo, en dicho objeto de estudio.
- El procedimiento para la evaluación de factores psicosociales de riesgo desarrollado por (Telus, 2011) y adaptado por Miguel (2019) y Munjanga (2019) a Instituciones Educativas y modificado por García (2020) es el identificado por el autor, por la facilidad que brinda para la identificación, análisis y evaluación de este tipo de factores a nivel organizativo y de puesto de trabajo, así como la flexibilidad que proporciona la adecuación de nuevos métodos e instrumentos según la problemática requiera.
- En la representación de las fases II, III y V del procedimiento en la Facultad de Ciencias Agrarias se identifican dos factores psicosociales de riesgo (control y apoyo) que fueron evaluados de desfavorables y se manifiestan que existen indicios del síndrome de Burnout en los trabajadores docentes, incidiendo en ellos el cansancio emocional y se proponen diferentes estrategias de intervención para prevenir o erradicar dichos riesgos.

Recomendaciones

1. Efectuar las estrategias de intervención propuestas en la presente investigación en la Facultad de Ciencias Agrarias, las cuales están relacionadas con las variables de Riesgos Psicosociales identificadas y evaluadas de desfavorables y los indicios de SQT en los trabajadores docentes analizados.
2. Extender el procedimiento de Evaluación de Factores Psicosociales de Riesgos en el resto de las Facultades, Direcciones y Vicerrectorados que conforman la Universidad de Cienfuegos y que no han sido evaluados, con el objetivo de definir en qué estado están afectadas las mismas desde el punto de vista psicosocial y de estrés crónico.

Bibliografía

- Ansoleaga, E. (2015). Indicadores de salud mental asociados a riesgo psicosocial laboral en un hospital público, *Médica de Chile*, 143(1), 47- 55.
- Aranda, C., López, J.L. y Barraza, J.H. (2013). Factores psicosociales y síndrome de burnout en trabajadores de la industria de la transformación de la masa, Tepic, México. *Colombiana de Psiquiatría*, 42(2), 167-172. DOI: 10.1016/S0034-7450(13)70003-9
- Artazcoz, L. y Molinero, E. (2004). Evaluación de los factores de riesgo psicosocial combinando metodología cuantitativa y cualitativa. *Arch Prev Riesgos Labor*, 7(4), 134-142.
- Avalos, I. (2009). *Estudio de Factores de Riesgos Psicosociales en la Sucursal Cubase Cienfuegos*. (Tesis de grado). Universidad de Cienfuegos Carlos Rafael Rodríguez, Cienfuegos, Cuba.
- Ashman, L. (2008). *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.
- Barrero, E. J. et al (2015). Factores de riesgo psicosocial y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa dedicada a la recreación y el entretenimiento educativo infantil en Bogotá DC, *Salud UIS*, 47(1).
- Benavides, F., Gimeno, D., Benach, J., Martínez, J. M., Jarque, S. & Berra, A. (2002). Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. *Gac Sanit*, 16(3), 222-229.
- Brunet, F. y Durat, L. (2014). Les facteurs de risques psycho-sociaux chez les personnels de l'enseignement et de la recherche. Formation et Emploi. *Revue franc, aise de sciences sociales*, 125, 29-46.
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.
- Buunk, B. P., de Jonge, J., Ybema, J. F. & de Wolff, CH. J. (1998). Psychosocial aspects of Occupational Stress. In J.D. Drenth, H. Thierry, & CH. J. de Wolff (Eds.), *Work Psychology*. East Sussex: Psychology Press.
- Calera, A., Esteve, L. y Roel, J. M. (2001). *La salud laboral en el sector docente*: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. Alicante.
- Cooper, C & Williams, S. (1994). *Creating Healthy Work Organizations*. Chichester: Wiley

- Cox, T. & Griffiths, A. J. (1996). The assessment of psychosocial hazards at work. En M.J. Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), *Handbook of Work and Health Psychology Chichester*: Wiley and Sons; p. 127-146.
- Di Martino, V., Hoel, H. y Cooper, C. L. (2003). *Preventing violence and harassment in the workplace*. Recuperado de: <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2002/109/en/1/ef02109en.pdf>
- Díaz C. H. et al., (2016). Factores de riesgos psicosociales extralaborales en personal administrativo universitario, *Enfermería Actual en Costa Rica*, (31), 14.
- Dollard, M., Skinner, N., Tuckey, M. y Bailey, T. (2007). National surveillance of psychosocial risk factors in the workplace: an international overview. *Work & Stress*, 21, 1–29.
- Engel, G. (1977). The need for a new medical model: A challenge for biomedicine. *Science*, 196, 129-136.
- European Social Partners (2007). *Framework Agreement on Harassment and Violence at Work*. Brussels: ETUC, BUSINESSEUROPE, UEAPME and CEEP.
- European Social Partners (2004). *Framework Agreement on Work-related Stress*. Brussels: European social partners - ETUC, BUSINESSEUROPE, UEAPME and CEEP.
- European Agency for Safety and Health at Work (2007). *Annual Report 2007*. UE-OSHA.
- Fidalgo, M. (2006). Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II): definición y proceso de generación. (NTP 705) Madrid: INSHT.
- García, A. (2020). Procedimiento para la evaluación de Factores Psicosociales de Riesgo en la Universidad de Cienfuegos (Tesis de grado). Universidad de Cienfuegos
- García, M. (2010). *Riesgos psicosociales en el personal docente e investigador de la Universidad de La Coruña* (tesis doctoral). Universidad de La Coruña.
- García, M., Hurtado, P., Quintero, D., Rivera, D. y Ureña, Y. (2018). La gestión de las emociones, una necesidad en el contexto educativo y en la formación profesional, *Espacios*, 39(49), 8-21.
- Gil P. R. y et al., (2016). Prevalencia de riesgos psicosociales en personal de la administración de justicia de la Comunidad Valenciana (España), *Liberabit*, 22(1), 7-19.
- Gómez, M. (2016). Sobre la psicología organizacional y del trabajo en Colombia, *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 7(1), 131- 153.

- Gómez-Ortiz, V., y Moreno, L. (2010). Factores psicosociales del trabajo (demanda- control y desbalance esfuerzo-recompensa), salud mental y tensión arterial: un estudio con maestros escolares en Bogotá, Colombia. *Univ Psychol*; 9(2): 393-407.
- Guillén, C. (2010). Riesgos psicosociales: estrés laboral y mobbing. En A. Cascio y Guillén, C. (Eds.), *Psicología del trabajo. Gestión de los recursos humanos. Skill management* (pp. 185–220). Barcelona: Ariel.
- Houtman, I. (2005). *Work-related stress*. Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- INSHT (1996). *II Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos
- INSHT (1999). *III Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos
- INSHT (2010). *Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos
- 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.
- Johnson, J. y Hall, E. (1994). Social support in the work environment and cardiovascular disease. En S. Shumaler y S. Czajkowski (Eds.), *Social Support and Cardiovascular Disease* (pp. 128–136). New York: Baywood.
- Jordan, J., Gurr, E., Tinline, G., Giga, S. I., Faragher, B. & Cooper, C. L. (2003). *Beacons of excellence in stress prevention: Research Report 133*. London, U.K.: UK Health and Safety Executive Books.
- Kalimo, R., El-Batawi, M. & Cooper, C. L. (1988). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. Ginebra: OMS
- Kanji, N, White, A.R. & Ernst, E. (2006). Autogenic training to reduce anxiety in nursing students: randomized controlled trial. *Journal Advances Nursing*, 53, 729–35.
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285–308.

- Karasek, R. (1998). El modelo demandas-control: enfoque social, emocional y fisiológico del riesgo de estrés y desarrollo de comportamientos activos. En J. M. Stellman (Dir.), *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales
- Kompier, M. (2003). Job design and well-being. En M. J. Schabracq, J. A. M. Winnbust, y C. L. Cooper (Eds.), *The handbook of work and health psychology* (pp. 429–454). Chichester: Wiley.
- Lahera, M. y Nogareda, C. (2006). *El método del INSL para la identificación y evaluación de factores psicosociales*. (NTP 840). Madrid: INSHT.
- Leka, S., Jain, A., Zwetsloot, G. & Cox, T. (2010). Policy-level interventions and workrelated psychosocial risk management in the European Union. *Work & Stress*, 24, 298–307
- Leka, S., Jain, A., Zwetsloot, G., Vartia, M., & Pakkin, K. (2008). Psychosocial risk management: the importance and impact of policy level interventions. En S. Leka & T. Cox (Eds.), *The european framework for psychosocial risk management*. Prima-F. Nottingham: I-WHO. p. 115-135.
- Ley No.13 (1976) Protección e Higiene del Trabajo (PHT). MTSS. La Habana, Cuba.
- Ley 116 (2006), Código del Trabajo, MTSS. La Habana, Cuba.
- Llaneza, F. J. (2003). *Ergonomía y Psicología Aplicada*. Valladolid: Lex Nova.
- Londoño, M. E. (2016). Validación psicométrica de un conjunto de instrumentos que miden percepciones en el trabajo como factores psicosociales. *Interamericana de Psicología Ocupacional*, 29(2), 174-192.
- Lundberg, U. & Cooper, C. L. (2011). *The science of occupational health*. Oxford: WileyBlackwell.
- Manassero, M. A., Vázquez, A., Ferrer, V. A., Fornés, J. y Fernández, M. (2003). *Estrés y burnout en la enseñanza*. Palma de Mallorca: Ediciones UIB
- Manual de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Universidad de Cienfuegos
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. New York: Prentice-Hall Press.
- Miguel, A. (2019). *Evaluación de Riesgos Psicosociales en la Facultad de Ciencias Sociales* (Tesis de grado). Universidad de Cienfuegos Carlos Rafael Rodríguez, Cienfuegos, Cuba.

- Ministerio de la Protección Social (2009). *Decreto 2566 de Julio de 2009, por la cual se adopta la tabla de enfermedades profesionales*. Bogotá, Colombia: El Ministerio República de Colombia.
- Ministerio de la Protección Social (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá, Colombia: El Ministerio República de Colombia.
- Minztberg, H. (1993). *Structure in fives: designing effective organizations*. Englewood Cliff,N.J.: Prentice Hall.
- Moreno, B y Garrosa, E. (2009). Globalización y riesgos laborales emergentes. *Ciencia y Trabajo*, 11(32), 31-35.
- Munjanga, B. (2019). *Evaluación de Riesgos Psicosociales en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales* (Tesis de grado). Universidad de Cienfuegos Carlos Rafael Rodríguez, Cienfuegos, Cuba.
- Musselin, C. (2009). Les réformes des universités en Europe: des orientations comparables, mais des déclinaisons nationales. *Revue du MAUSS*, 33, 69–91.
- NC 18000 (2005). *Sistemas de Gestión de Seguridad Y Salud en el Trabajo*. Vocabulario. Oficina Nacional Normalización: 16.
- Organización Internacional del Trabajo - OIT/International Labor Organization - ILO. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención (Informe No. 56)*. Ginebra: OIT
- OIT (1996). *Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control*. Ginebra: OIT.
- OIT (1998). *Enciclopedia de la Seguridad y la salud en el Trabajo*. Ginebra: OIT.
- OIT (2008). *Factores Psicosociales del Trabajo*. Ginebra: OIT
- OMINT (s.f). *Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)*
- Organización Mundial de la Salud (2019). *La OMS reconoce como enfermedad el burnout o “síndrome de estar quemado*. Madrid, España. Recuperado de: <http://www.medicosypacientes.com>
- Planificación Estratégica 2017-2021, Facultad Ciencias Agrarias, Universidad de Cienfuegos
- Planificación Estratégica 2017-2021 de la Universidad de Cienfuegos
- Pontificia Universidad Javeriana (PUJ, 2007). *Protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés*. Bogotá: La PUJ.

- Pulido, N. et al., (2015). Análisis bibliométrico de la producción científica sobre Riesgo psicosocial laboral, publicada entre 2000 y 2010. *Diversas perspectivas en psicología*, 11(1), 147-161.
- Rangel, P. E. (2015). Interacción universidad y entorno: marco para el emprendimiento. *Educación y Educadores*, 18(1), 2. Recuperado de <https://www.educacion.gob.es/teseo/mostrarRef.do?ref=883968>
- Rick, J. & Briner, R. B. (2000). *Psychosocial Risk Assessment: Problems and Prospects*.
- Resolución No.31 (2007). Bases Generales de la Seguridad y Salud en el Trabajo. La Habana, Cuba.
- Rodríguez, L. E. et al., (2014). Presencia: un riesgo psicosocial que evidencia la desigualdad entre hombres y mujeres en la conciliación de la vida familiar y laboral. *ReiDoCrea: Investigación y docencia creativa*, (3), 172-179.
- Rodríguez, A. M. y Perilla, L. E. (2015). Retos investigativos en psicología de la salud ocupacional: el estrés laboral. *Facultad Nacional de Salud Pública*, 33(2), 252-261.
- Rodríguez, L., Oramas, A. y Rodríguez, E. (2007). Estrés en docentes de educación básica: estudio de caso en Guanajuato, México. *Salud en los trabajadores*, 15(1), 5-16.
- Rojas, M. J. y Rodríguez, J. B. (2010). Factores de riesgo psicosociales en el profesorado de Enfermería Geriátrica de universidades españolas (1ra parte). *Gerokomos*, 21, 158-166.
- Ruiz, K. (2006). *Estudio de Riesgos Psicosociales en la Empresa GEOCUBA Cienfuegos* (Trabajo de Diploma). Universidad de Cienfuegos Carlos Rafael Rodríguez, Cienfuegos, Cuba.
- Sánchez, A. M. (2016). Riesgos laborales en las empresas residuos sólidos en Andalucía: una perspectiva de género. *Saúde e Sociedade*, 26, 798-810.
- Sánchez, J. (2018). Estudio sobre: Los riesgos psicosociales en el ámbito laboral: una visión global y práctica. Estrés laboral, síndrome del trabajador quemado, acoso laboral y sexual y enfermedades de súbita aparición. *Observatorio de Riesgos Psicosociales. Boletín Informativo*. 27
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 27-41.
- Taris, T. & Kompier, M. (2005). Job demands, job control and learning behavior: Review and research agenda. En: Antoniou, A. & Cooper, C. (Eds.) *Research companion to*

Organizational Health Psychology, Cheltenham: Edward Elgar Publishing LTD. pp. 32-150.

- 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.
- Unda, S., Sandoval, J. y Gil- Monte, P. (2007). Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en maestros mexicanos. *Información psicológica*, 91(92), 53–63.
- Van Rhenen, W., Blonk R.W. B., Van der Klink, J. J. L, Van Dijk F. J. H. & Schaufeli, W. B. (2005). The effect of a cognitive and a physical stress-reducing programme on psychological complaints. *International Archives Occupational Environmental Health*, 78,139–48.
- Velázquez, M. (2018). La Inspección de Trabajo española ante los Riesgos Psicosociales. *Boletín Informativo*. 27: Observatorio de Riesgos Psicosociales.
- Vieco, G. F. y Abello, R. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el Caribe*, 31(2), 354-385.

Anexo 1. Directrices a modo de buenas prácticas en relación a los principales riesgos psicosociales. Fuente: Elaboración propia

Buenas prácticas sobre estrés laboral

Dada la naturaleza multidimensional y dinámica del estrés laboral, su prevención e intervención también debe serlo, así como específica de cada organización para sus problemas y necesidades (Jordan et al, 2003). Los autores proponen un planteamiento interventivo con el siguiente triple enfoque.

Tabla 1. Niveles de intervención sobre el estrés laboral

Nivel individual	- Técnicas de Relajación - Técnicas de Meditación para reducir estrés ansiedad y tensión. - Biofeedback - Aplicación de Terapia cognitivo-conductual - Ejercicio físico para proteger de los efectos dañinos del estrés y aumentar la resistencia al estrés - Entrenamiento en control del tiempo y negociación - Existencia en la organización de programas de atención al empleado que le ofrezca consejo y le remita al especialista si es preciso. Otras medidas individuales (como combinación de varias de las anteriores)
Nivel organizacional	- Selección del personal - Programas de educación y entrenamiento a empleados y supervisores - Intervención sobre características físicas y ambientales del trabajo - Promoción de comunicación adecuada - Diseño del trabajo - Otras intervenciones a nivel organizacional (como combinación de varias de las anteriores)
Nivel individual-organizacional	- Fomento del apoyo social por parte de compañeros y supervisores - Promoción del ajuste entre el empleado y el ambiente para hacer frente al desequilibrio entre recursos individuales y demandas

	ambientales y ajuste de expectativas - Clarificación de roles para evitar conflicto y ambigüedad de rol - Participación de los miembros de la organización en las diferentes fases del proceso de intervención - Otras intervenciones a nivel individual/organizacional (como combinación de varias de las anteriores)
--	---

Buenas prácticas sobre acoso laboral

Aunque existan numerosas guías elaboradas por instituciones públicas, sindicatos o mutuas sobre prevención e intervención en actos (y violencia) a nivel general esas prácticas se deben aplicar a situaciones específicas, teniendo que considerar las estructuras y procesos de la organización, el lugar de trabajo y el contexto sociocultural (WHO, 2002).

Tabla 2. Niveles de intervención sobre el acoso laboral

Nivel individual	• Formación del personal (trabajador y directivo) sobre qué es y no es el acoso psicológico, el desarrollo y las consecuencias del acoso, y formas de abordar el conflicto de forma no violenta. • Formación de directivos en estilos de liderazgo y manejo de conflictos. • Tratamiento de la víctima en cuanto a la percepción del conflicto y la estigmatización. Intervención sobre sentimientos de culpa y autoestima, así como neutralización del posible trauma. • La rehabilitación para víctimas con posibles sintomatologías de estrés postraumático e incluso para acosadores es necesaria. • La toma en consideración y búsqueda de apoyo en grupos de autoayuda, colectivos de afectados y en fuentes de apoyo social que pueda tener la víctima. En relación a incivismo las medidas preventivas y de intervención son muy similares a las del acoso psicológico con la diferencia de que las acciones dirigidas al incivismo van más dirigidas a la prevención. Se insiste en la importancia de las políticas de tolerancia cero y el favorecimiento de normas de conducta cívicas y de respeto.
------------------	---

Nivel organizacional	• Intervención sobre el diseño de la organización: contenido de la tarea, carga de trabajo, control y autonomía, clarificación de competencias. • Estímulo a la comunicación de casos para víctimas y testigos. Para ello debe existir un sistema de recogida de información adecuado. • Difusión en la organización de declaración de intenciones sobre tolerancia cero a la violencia y códigos de conducta apropiadas. • Fomento de la cultura de respeto. • Disponer de un protocolo elaborado para la resolución de conflictos que recoja aspectos como un equipo de mediación y seguimiento de los casos y la posible aplicación de sanciones formales e informales. • Actitud de la organización de discreción e imparcialidad en el manejo de la situación. • En algunos documentos y guías se alude a la mediación como posible forma de resolución de conflictos y manera de evitar el proceso de escalada, aunque existen opiniones que rechazan esta acción porque creen que supondría asumir a la víctima y acosador como iguales. • Debe existir una evaluación periódica de la prevalencia de acoso psicológico y sus consecuencias, así como una monitorización de las medidas adoptadas por la organización.
----------------------	--

Buenas prácticas en violencia procedente de clientes

Identifican como dificultades en la intervención sobre este tipo de violencia el que muchos incidentes queden sin registrar, la culpabilización que muchas veces se hace de la víctima y que los clientes no estén concienciados para no actuar violentamente.

Tabla 3. Niveles de intervención sobre el acoso laboral

Nivel individual	• Formación de personal y directivos en el manejo de situaciones conflictivas y habilidades de comunicación.
------------------	--

	• Los clientes deben conocer los códigos de conducta y las posibles sanciones. • Como medida de intervención terciaria, es decir cuando la agresión sobre el profesional ya se ha producido, se encuentran las acciones dirigidas al apoyo de la víctima en relación a la intervención sobre secuelas y posible estrés postraumático. Es necesario ser precavidos porque intervenciones breves de “debriefing” no son efectivas frente al estrés postraumático e incluso pueden ser perjudiciales.
Nivel organizacional	• Diseño del lugar de trabajo de forma que proporcione seguridad al trabajador mediante cristales de seguridad o mostradores amplios, así como el disponer de un diseño que fomente una atmósfera de calma y comodidad para los clientes (televisión en las salas de espera, máquinas de café, ect) • Presencia de medios técnicos como cámaras de vigilancia, alarmas o botones anti pánico, así como el disponer de una sala de seguridad para los trabajadores. • Medidas dirigidas a los clientes que reduzcan posibles fuentes de conflicto, como el reducir los tiempos de espera. • Presencia policial en algunos sectores laborales especialmente vulnerables como en hospitales han mostrado gran eficacia. • Puede verse como objeto de discusión la propuesta que algunos hacen de seleccionar al personal que sea capaz de afrontar mejores situaciones difíciles.

Buena práctica sobre burnout

También las intervenciones diseñadas para burnout o Desgaste Profesional se dirigen al ámbito organizacional y al individual. Las medidas organizacionales suelen ser cambios en los procedimientos como reestructuración de tareas, evaluación del trabajo para reducir las demandas y aumentar el control. Las medidas individuales suelen dirigirse a mejorar la competencia emocional del trabajador y las capacidades de afrontamiento y apoyo social.

Tabla 4. Niveles de intervención sobre el burnout

Nivel individual	• A nivel individual existen programas que aplican terapias cognitivas, técnicas de relajación (Van Rhenen, et al., 2005) risoterapia (Kanji, White & Ernst, 2006). • Entrenamiento en comunicación al personal. • Fomento de la autoeficacia. • Parece ser que las intervenciones que conjugan un enfoque individual con el organizacional son más eficaces que las que se dirigen a uno solo de esos aspectos. Pese a la diversidad de intervenciones publicadas muchas tienen limitaciones y no son efectivas.
Nivel organizacional	• Distribución de folletos, información sobre qué es y cómo se previene el desgaste profesional. • Ajustar el nivel de compromiso de los trabajadores y fomentar el que se marquen objetivos realistas. En este sentido involucrar a la dirección puede ser muy interesante para que tengan en cuenta las expectativas irreales que algunos profesionales pueden tener sobre su vida profesional. • Intervención sobre el diseño del trabajo: Reducción de la sobrecarga laboral • Ambiente estimulante y de apoyo a los trabajadores, con liderazgo justo y un ambiente social positivo • Se ha propuesto la contratación de personas menos propensas al síndrome • El fomento del apoyo social parece ser algo positivo para la prevención de burnout siempre que se realice de forma adecuada o de lo contrario puede tener efectos negativos

Buenas prácticas sobre el acoso sexual

Es necesaria una base legal que sustente las medidas a adoptar sobre el acoso sexual, la elaboración de códigos de conducta y el establecimiento de acuerdo colectivos. Se deben establecer las responsabilidades de la empresa y las compensaciones legales y sanciones.

Tabla 5. Niveles de intervención sobre el acoso sexual

Nivel organizacional	• Toma de conciencia e información del problema en la organización. • Desarrollo de investigación cuantitativa y cualitativa que pueda influir en la toma de decisiones políticas • Fomento de la comunicación de casos por parte de víctimas y testigos. • Establecimiento y divulgación de un código de conducta y de la política de tolerancia cero. • Promoción de la igualdad de género en el trabajo. • Participación de sindicatos como elemento fundamental contra el acoso sexual y la discriminación. • Información de trabajadores y directivos en el control de la violencia física y acoso laboral como aspectos relacionados al acoso sexual. • La promoción de la igualdad en el trabajo y el apoyo a la mujer.
----------------------	--

Buenas prácticas sobre trabajo emocional

El trabajo emocional no es algo que deba prevenirse totalmente ya que es una exigencia del trabajo que en determinados contextos es positivo, mejora las relaciones interpersonales, la autoestima y puede influir en una mayor satisfacción personal.

No obstante, si se quiere prevenir las consecuencias negativas que el trabajo emocional puede generar el enfoque consiste en intervenir sobre la forma de manejar las emociones y en modificar los aspectos organizacionales que sobrecargan al trabajador.

Tabla 6. Niveles de intervención sobre el trabajo emocional

Nivel organizacional	• La frecuente expresión de emociones no sentidas favorece la aparición de efectos negativos como el burnout, son oportunas medidas dirigidas a fomentar descansos o a reducir la carga laboral (presión asistencial). • Si como los datos evidencian, la actuación superficial sobre las emociones produce disonancia cognitiva que se asocia con agotamiento emocional, el fomento del uso de la actuación profunda en las situaciones en las que sea menos costoso cognitivamente puede aliviar el agotamiento y contribuir a un mayor sentimiento de autenticidad. • Expresar emociones positivas tiene menos efectos negativos que ocultar emociones negativas. Cuando se deben ocultar emociones negativas puede ser interesante una reelaboración cognitiva de la situación. • El fomento del apoyo social entre el grupo de trabajo que contribuya a aliviar el estrés. • Entrenamiento emocional al personal, en reconocimiento de sus propias emociones, empatía y habilidades de comunicación. Concretamente el entrenamiento en inteligencia emocional parece ser una intervención eficaz.
-----------------------------	--

Anexo 2: Distribución de carreras por facultades en la Universidad de Cienfuegos

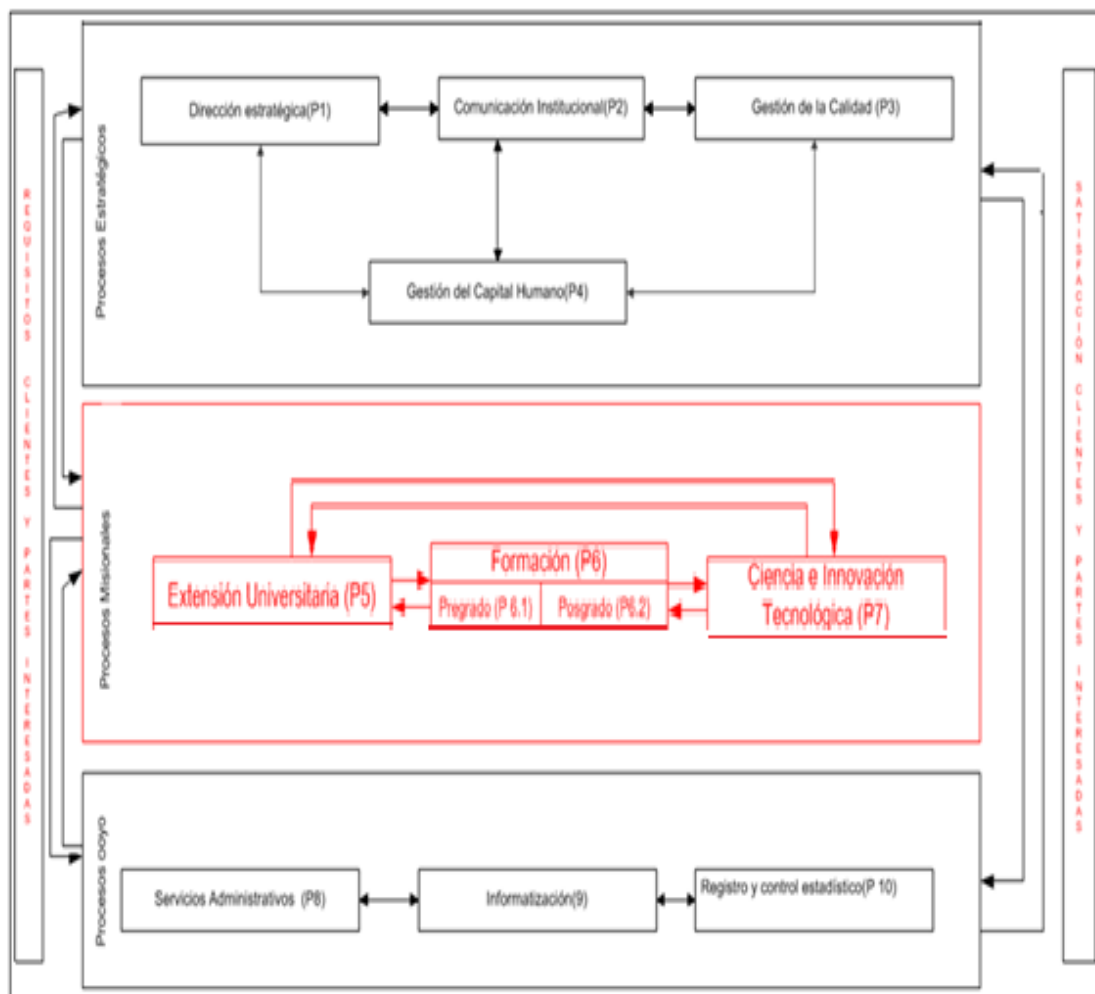
Fuente: Elaboración Propia

Facultades	Carreras
Ciencias Pedagógicas	Lic. en Educación Pre escolar
	Lic. en Educación Primaria
	Lic. en Educación Especial
	Lic. en Educación Logopedia
	Lic. en Educación Pedagogía -Psicología
	Lic. Psicología
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. Gestión Sociocultural para el desarrollo
	Lic. en Derecho
	Lic. Comunicación Social
Ciencias Económicas	Lic. en Economía
	Lic. en Turismo*
	Lic. en Educación Economía
	Lic. en Educación Matemática
	Lic. en Contabilidad y Finanzas
Ingeniería	Ing. Mecánica
	Lic. en Educación Mecánica
	Ing. Informática
	Ing. Química
	Ing. Industrial
	Lic. en Educación Química
	Lic. en Educación Física
	Lic. en Educación Laboral
	Lic. en Informática
	Lic. en Educación Química Industrial
	Lic. en Educación Eléctrica
	Lic. en Educación Construcción

Ciencias de la Cultura Física y el Deporte	Lic. en Cultura Física
Ciencias Agrarias	Ing. Agrónomo
	Lic. en Educación Agropecuaria
	Lic. en Educación Geografía
	Lic. en Educación Biología
	Medicina Veterinaria*
	Ing. Procesos Agroindustriales
	Lic. en Educación Mecanización

Anexo 3. Mapa de Proceso de la Universidad de Cienfuegos

Fuente: Planificación Estratégica (periodo 2017-2021) de la UCf



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.

Emplea "niveles" en una escala de cuatro posibilidades, donde se habla de "nivel de intervención (NI)", "nivel de riesgo (NR)", "nivel de probabilidad (NP)" y "nivel de consecuencias (NC)".

En esta metodología se considera que el nivel de probabilidad es el producto del nivel de deficiencia y de la frecuencia o nivel de exposición a la misma.

El Nivel de Deficiencia (ND) es determinado por la siguiente tabla:

Nivel de deficiencia (ND)	Valor de NP	Significado
Muy Alto (MA)	Entre 40 y 24	Situación deficiente con exposición continua, o muy deficiente con exposición frecuente.
Alto(A)	Entre 20 y 10	Situación deficiente con exposición frecuente u ocasional, o esporádica. La materialización del riesgo es posible que suceda el daño alguna vez
Medio (M)	Entre 8 y 6	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 4 y 2	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 (NE) 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

El nivel de riesgo (NR) 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

La siguiente tabla establece la agrupación de los niveles de riesgo que originan los niveles de intervención y su significado.

Nivel de intervención (NI)	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

Anexo 5. Los cuatro puestos identificados por Factores de Riesgo Laboral en la Facultad de Ciencias Agrarias

Fuente: Tomado de Manual de Seguridad y Salud en la UCf

Área	Puesto de Trabajo: Decanos y Vicedecanos					
Factores de Riesgos	ND	NE	NP=ND.NE	NC	NR	NI
Sobre esfuerzo mental	6	4	24	25	600	II
Postura de trabajo en computación	6	3	18	10	180	II
Estrés térmico	6	4	24	10	240	II
Manipulación del Ratón	6	4	24	10	180	II
Manipulación del Teclado	6	3	18	25	450	II
Brillo en Pantalla	6	4	24	10	240	II
Trabajo sin pausa	6	4	24	25	600	II
Caídas a diferente nivel	6	4	24	10	240	II

Área	Puestos de Trabajo: Administrador					
Factores de Riesgos	ND	NE	NP=ND.NE	NC	NR	NI
Sobre esfuerzo mental	6	4	24	10	240	II
Estrés térmico	6	4	24	10	240	II
Limpieza y Salubridad	6	3	18	10	180	II

Área	Puesto de Trabajo: Secretaria docente					
Factores de Riesgos	ND	NE	NP=ND.NE	NC	NR	NI
Estrés Térmico	6	3	18	10	180	II
Deficiente iluminación	6	4	24	10	240	II
Caidas al mismo nivel	2	2	4	25	100	II
Postura de trabajo en computación	6	3	18	10	180	II
Manipulación del ratón	6	4	24	10	240	II
Manipulación del teclado	6	4	24	10	240	II
Brillo en pantalla	2	2	4	25	100	II
Trabajo sin pausa	6	3	18	10	180	II

Anexo 6. Cuestionario de riesgos psicosociales

Fuente: Artazcoz, L. y Molinero, E. (2004)

Categoría Docente_____, Si es Doctor y/o Master en Ciencias marque con X DrC.
_____, MSc _____

Edad_____, Sexo: F____ M _____, Cuadro Sí _____ No_____

El cuestionario es para identificar la existencia de riesgos psicosociales en su puesto de trabajo y para ello se necesita que marque con una X en cada pregunta, valore su respuesta a través de la siguiente escala (0. Nunca, 1. Esporádicamente, 2. Algunas veces, 3. Reiteradamente, 4. Siempre)

Exigencias psicológicas interrupciones/planificación

1. ¿Su trabajo está distribuido de forma desequilibrada, por lo que se le suele acumular?*

0____1____, 2____, 3____, 4____

2. ¿En su trabajo le piden hacer cosas incompatibles o contradictorias?

0____1____, 2____, 3____, 4____

3. ¿Le suelen interrumpir su trabajo de forma que tiene que volver a él más tarde?

0____1____, 2____, 3____, 4____

4. ¿Se suele retrasar su trabajo porque tiene que esperar el de otras personas

o el de otros departamentos?

0____1____, 2____, 3____, 4____

Exigencias psicológicas, volumen de trabajo

5. ¿Tiene que trabajar muy deprisa?

0____1____, 2____, 3____, 4____

6. ¿Tiene que trabajar mucho?

0____1____, 2____, 3____, 4____

7. ¿Se le exige trabajar demasiado?

0____1____, 2____, 3____, 4____

8. ¿El tiempo le es insuficiente para conseguir acabar su trabajo?

0____1____, 2____, 3____, 4____

9. ¿Tiene que trabajar contrarreloj?

0____1____, 2____, 3____, 4____

Control, oportunidad de desarrollo de habilidades

10. ¿En su trabajo se limita el aprender cosas nuevas?

0____1____, 2____, 3____, 4____

11. ¿En su trabajo tiene que hacer muchas tareas repetitivas?

0____1____, 2____, 3____, 4____

12. ¿Su trabajo requiere ser poco creativo/a?

0____1____, 2____, 3____, 4____

13. ¿Su trabajo le permite tomar muchas decisiones por su cuenta?

0____1____, 2____, 3____, 4____

14. ¿Su trabajo requiere un alto nivel de capacitación?

0____1____, 2____, 3____, 4____

15. ¿En su trabajo tiene que hacer muchas cosas diferentes?

0____1____, 2____, 3____, 4____

Control, autonomía sobre el contenido del trabajo

16. ¿Tiene mucho margen de libertad para decidir cómo hacer el trabajo?

0____1____, 2____, 3____, 4____

17. ¿Tiene la oportunidad de trabajar en lo que mejor sabe hacer?

0____1____, 2____, 3____, 4____

18. ¿Tiene mucha influencia sobre lo que pasa en su trabajo de cada día?

0____1____, 2____, 3____, 4____

Control, participación en las decisiones de la unidad

19. ¿Puede influir de manera importante en las decisiones que afectan a su departamento?

0____1____, 2____, 3____, 4____

20. En su departamento, las decisiones ¿se toman colectivamente?

0____1____, 2____, 3____, 4____

21. Sus ideas sobre el trabajo del departamento actual, ¿se tienen en cuenta?

0____1____, 2____, 3____, 4____

Apoyo operativo de los compañeros

22. ¿Sus compañeros/as ayudan a sacar el trabajo adelante?

0____1____, 2____, 3____, 4____

23. ¿Sus compañeros/as le reconocen el trabajo como se merece?*

0____1____, 2____, 3____, 4____

24. ¿Sus compañeros/as fomentan el trabajo en equipo?

0____1____, 2____, 3____, 4____

25. ¿Si tuviese cualquier problema en el trabajo podría contar fácilmente con otros

compañeros para que le ayuden?*

0____1____, 2____, 3____, 4____

Apoyo emocional de los compañeros

26. ¿Sus compañeros/as son hostiles o conflictivos con usted?

0____1____, 2____, 3____, 4____

27. ¿Sus compañeros/as se interesan por usted como persona?

0____1____, 2____, 3____, 4____

28. ¿Sus compañeros/as son cordiales con usted?

0____1____, 2____, 3____, 4____

29. ¿Sus compañeros/as le tratan con el respeto que se merece?*

0____1____, 2____, 3____, 4____

Apoyo de los superiores

30. A su superior inmediato, ¿le preocupa el bienestar de los que trabajan con él/ella?

0____1____, 2____, 3____, 4____

31. Su superior inmediato, ¿presta atención a lo que usted dice?

0____1____, 2____, 3____, 4____

32. Su superior inmediato, ¿es eficaz para resolver los problemas?*

0____1____, 2____, 3____, 4____

33. Su superior inmediato, ¿ayuda a sacar el trabajo adelante?

0____1____, 2____, 3____, 4____

34. Su superior inmediato, ¿consigue que las personas trabajen en equipo?

0____1____, 2____, 3____, 4____

Anexo 7. Cuestionario de Burnout para docentes Fuente: OMINT (s.f)

Categoría Docente_____, **Si es Doctor y/o Master en Ciencias marque con X**
DrC. _____, **MSc** _____

Edad_____, **Sexo:** F____ M _____, **Cuadro** **Sí**____ **No**_____

El cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) esta constituido por 22 items en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y aptitudes del profesional en su trabajo, Su función es medir el desgaste profesional (es decir la frecuencia y la intensidad con la que sufre burnout). Rango o medida a escala 0, Nunca, 1 Pocas veces al año o menos, 2, Una vez al mes o menos, 3, unas pocas veces al mes, 4. Una vez a la semana, 5. Una pocas veces a la semana, 6. Todos los días

ITEMS	Respuesta
1. Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	
4. Tengo facilidad para comprender como se sienten mis estudiantes.	
5. Considero que estoy tratando a algunos estudiantes como si fueran objetos impersonales.	
6. Siento que trabajar todo el día con estudiantes supone un gran esfuerzo y me cansa.	
7. Considero que trato con mucha eficacia los problemas de mis estudiantes.	
8. Siento que mi trabajo me está desgastando	
9. Considero que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en mis estudiantes	
10. Me he vuelto más insensible con las personas desde que ejerzo la profesión docente	
11. Pienso que mi trabajo me está endureciendo emocionalmente.	
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
13. Me siento frustrado/a en mi trabajo, por trabajar en cosas que me disgustan.	
14. Considero que trabajo demasiado	
15. Me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis estudiantes.	
16. Me produce estrés trabajar directamente con estudiantes.	
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis estudiantes.	
18. Me siento motivado después de trabajar en contacto con estudiantes.	
19. Considero que consigo muchas cosas valiosos en mi trabajo.	
20. Me siento agobiado con mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	
21. En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	
22. Considero que los estudiantes, me culpan de algunos de sus problemas de aprendizaje.	

Anexo 8. Resultados por el SPSS 22.0 la Fiabilidad del cuestionario Burnout

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	12	54.5
	Excluido ^a	10	45.5
	Total	22	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,565	22

