



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ZARAGOZA
CARRERA DE PSICOLOGÍA**

**EVALUACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES A
PROFESORES DE EDUCACIÓN BÁSICA EN CINCO
ESCUELAS DE LA CDMX**

T E S I S

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A :

DIANA LAURA GALICIA YAÑEZ

JURADO DE EXAMEN

DIRECTORA: DRA. SARA GUADALUPE UNDA ROJAS

COMITÉ: DR. SERGIO ANTONIO BASTAR GUZMÁN

DR. EDUARDO ALEJANDRO ESCOTTO CÓRDOVA

DR. DANIEL ROSAS ÁLVAREZ

MTRA. LILIA ALCÁNTARA CÁRDENAS



CIUDAD DE MÉXICO

JUNIO 2019



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Esta tesis está dedicada:

A mis padres

Por siempre apoyarme y alentarme a seguir adelante, por enseñarme con su ejemplo a trabajar por lo que quiero.

A mis hermanos

Eugenio, Jesús y Danae, por darme su cariño y apoyo, por creer en mí, incluso cuando yo no lo hacía, e impulsarme a seguir adelante.

A Enrique

Por estar ahí, cuidándome; por tanto amor, apoyo y comprensión a lo largo de este proceso, por llenar mi mundo de colores. Te amo.

Agradecimientos

Al proyecto PAPIIT IN306118 por brindarme los recursos y facilidades necesarias para la realización de este trabajo, así como la oportunidad de conocer y trabajar con personas ejemplares.

A mi directora de tesis, la Dra. Sara Unda por brindarme las facilidades para realizar este proyecto, por sus consejos, enseñanzas y tanto apoyo a lo largo de este proceso y en mi trayectoria académica.

A mis profesores y sinodales el Dr. Alejandro Escotto, el Dr. Sergio Bastar, el Dr. Daniel Rosas y la Mtra. Lilia Alcántara, por sus observaciones y recomendaciones para hacer de este un mejor trabajo.

A cada una de las extraordinarias personas que tuve la oportunidad de conocer gracias a este proyecto, porque de cada una de ellas aprendí algo.

ÍNDICE

RESUMEN	1
CAPÍTULO 1	2
Factores Psicosociales en el Trabajo.....	2
Factores de Riesgo Psicosocial	6
Modelos explicativos del estrés laboral.....	15
Factores Psicosociales Positivos Moduladores del estrés en el trabajo	20
Efectos o daños en la salud de los trabajadores.....	28
Aspectos Legislativos en materia de Factores de Riesgo Psicosocial	34
CAPÍTULO 2	36
Identificación y Evaluación de Factores Psicosociales	36
Métodos y modelos de Evaluación de Factores Psicosociales	41
Técnicas de recogida de datos	46
CAPÍTULO 3	49
Factores de Riesgo Psicosocial en Profesores.....	49
MÉTODO	55
Objetivo General	55
Objetivos particulares.....	56
Participantes	56
Instrumentos	56
Procedimiento	59
RESULTADOS	60
DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	70
REFERENCIAS	77

RESUMEN

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (OIT/OMS, 1984, p.3).

El objetivo del presente trabajo fue evaluar los Factores Psicosociales en el Trabajo en docentes de educación básica, que incluyó la identificación de Factores de Riesgo Psicosocial a partir de las condiciones de trabajo, Factores Psicosociales Positivos y los daños en el bienestar de los profesores. Fueron seleccionados de manera no probabilística e intencional 62 profesores de una zona escolar de la Ciudad de México que aceptaron participar voluntariamente. Se aplicó una batería conformada por un cuestionario de datos sociodemográficos, el Cuestionario del Contenido del Trabajo (JCQ); la Escala de Hostigamiento Psicológico; la Escala de Factores Psicosociales en el Trabajo; el Cuestionario de Reconocimiento en el Trabajo; la Escala de Utrecht; el Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT) y el Cuestionario de Salud General de Goldberg.

Los resultados muestran que los profesores evaluados se encuentran expuestos a bajo salario, altas demandas y percepción de hostigamiento de por parte de jefes y compañeros, sin embargo, también cuenta con Factores Psicosociales Positivos, como el apoyo social de jefes y compañeros, reconocimiento en el trabajo y que pueden moderar los efectos que ya presentan en su salud, como los síntomas somáticos, de ansiedad, insomnio y disfunción social, así como el Síndrome de Quemarse por el Trabajo.

CAPÍTULO 1.

Factores Psicosociales en el Trabajo

Brindar una definición única del concepto Factores Psicosociales (FP) en el Trabajo es una tarea compleja, ya que estos se encuentran relacionados con múltiples elementos y condiciones (Moreno, 2011).

Fue en la década de 1980, cuando en un documento oficial se brindó una definición de los Factores Psicosociales, ya que, aunque anteriormente se había hablado acerca de la importancia de las condiciones de trabajo que afectaban la salud física y mental del trabajador (Moreno, 2014), fue en la novena reunión del Comité Mixto OIT/OMS del Medicina del Trabajo (1984) llevado a cabo en Ginebra, que se brinda una definición oficial.

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (OIT/OMS, 1984, p.3).

Desde 1950 las condiciones psicosociales adquirieron una mayor relevancia en la investigación, asimismo, los estudios en el área tuvieron un mayor impulso a partir de 1960 con el nacimiento de la investigación en la psicología ocupacional, y el cambio de la perspectiva individual a aspectos del entorno laboral colectivo (EU-OSHA, 2013).

En el tercer informe del Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) de 1950, aunque no se mencionan propiamente a los Factores Psicosociales en el trabajo, se señaló dentro de la finalidad que tiene la Medicina del Trabajo fomentar y mantener no sólo al

bienestar físico, sino también al social y psicológico. En el informe también se señala como deber del médico del trabajo considerar la influencia del trabajo y del ambiente en el ausentismo, la inestabilidad de los trabajadores (rotación laboral), y de factores que puedan dar origen a la fatiga, sobrecarga física y mental, adaptación al trabajo, psiconeurosis y enfermedades profesionales (OIT/OMS 1957); lo cual marcó un antecedente sobre la importancia de tomar en cuenta tales condiciones psicosociales en el trabajo.

Durante la Conferencia Regional Europea Mixta por la OIT y la OMS, que se llevó a cabo en 1959, se habló acerca del clima psicosocial de los individuos, el cual no sólo se encuentra determinado por sus condiciones de vida, sino también se ven influenciados por los problemas sociales, demográficos y económicos, los cuales a su vez influenciaban los Factores Psicosociales en el trabajo (Uribe, 2015).

En 1966 en un informe presentado al Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos (citado en OIT, 1998) se presentaba al estrés psicológico como una condición común en el trabajo, que representaba posibles riesgos a la salud mental como trastornos somáticos y enfermedades cardiovasculares, y se señalaban como condiciones que favorecían su aparición el cambio tecnológico y las demandas psicológicas laborales.

Posteriormente en 1998 en la Enciclopedia de la Salud y Seguridad en el Trabajo se brinda un amplio marco conceptual acerca de los Factores Psicosociales en el Trabajo y explica algunos modelos para entender su interacción con el individuo, asimismo presenta estrategias para su prevención y manejo. Además, en tal documento ya se ofrece una clasificación de los Factores Psicosociales que afectan en el trabajo.

El interés por el estudio de los Factores Psicosociales en el trabajo ha ido en aumento debido a la cantidad de evidencias científicas de la relación que existe entre la salud y el trabajo, los resultados de diversos estudios epidemiológicos que han puesto de manifiesto la influencia que tienen las condiciones laborales en el aumento de procesos mórbidos, así como menores índices de calidad de vida reportados por organismos internacionales y finalmente debido al aumento en las

tasas de violencia reportada, las pobres condiciones laborales y el incremento del trabajo infantil (Villalobos, 2004).

Moreno, (2014), señala que los Factores Psicosociales tienen su origen en las condiciones organizacionales y laborales, y se regulan a través de la percepción de los trabajadores.

Los Factores Psicosociales en el Trabajo pueden clasificarse en dos grupos: los factores organizacionales y los factores humanos. Los factores organizacionales corresponden al medio ambiente laboral, las tareas y las condiciones del trabajo; por otro lado, los factores humanos corresponden a las necesidades, expectativas y capacidades del trabajador, así como su cultura y condiciones personales extralaborales. Como se puede observar en la Figura 1 ambos grupos se encuentran en una interacción constante e impactan directa e indirectamente en el individuo, influyendo en su satisfacción, rendimiento y productividad laboral, así como en la salud física y psicológica, tanto del trabajador como de su familia (OIT y OMS, 1984).

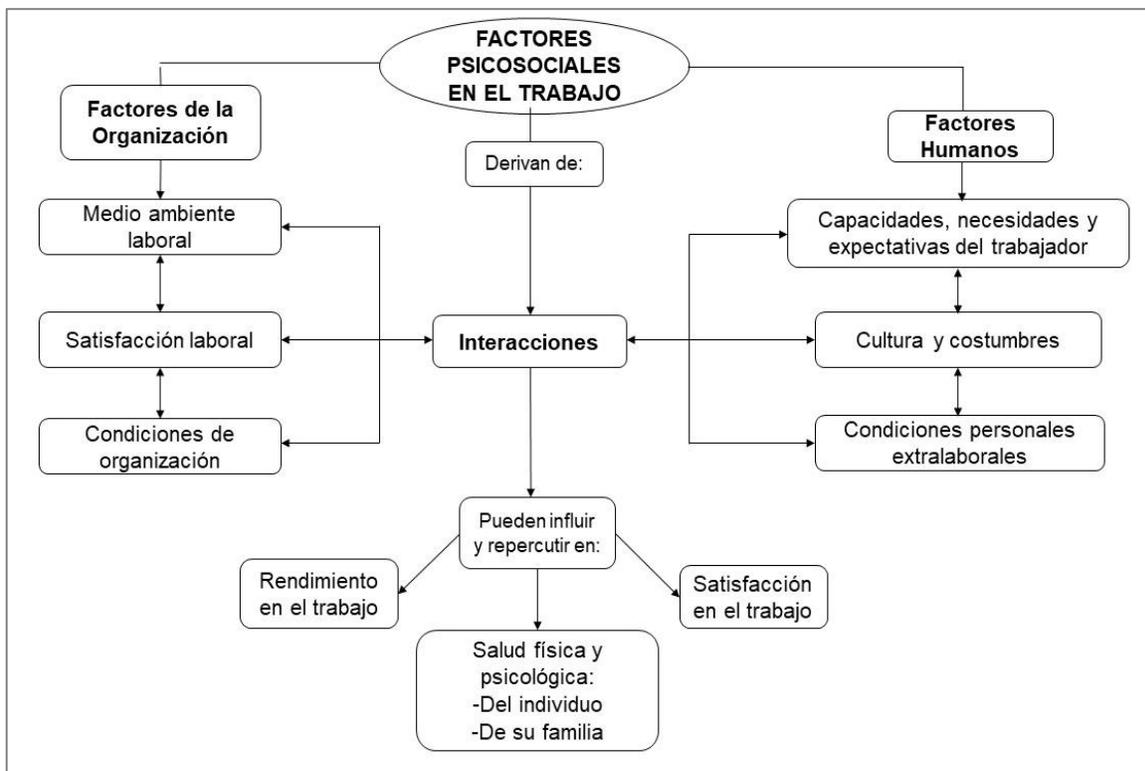


Figura 1. Factores Psicosociales en Trabajo, modelo según OMS y OIT (1984).

El concepto de Factores Psicosociales engloba también las condiciones externas a las organizaciones, como la influencia de los deberes laborales en la relación con la familia; así como aspectos propios del individuo (OIT, 1986).

Gil-Monte (2012) y Martín y Pérez (1997) por su parte definen los Factores Psicosociales como condiciones del contexto laboral que se relacionan con diversos factores del trabajo, tales como la organización, características de la tarea que se realiza, el tipo de puesto, así como el ambiente en el cual se desempeñan las labores que influyen en el desarrollo del trabajo y la salud de quienes laboran.

Uribe (2016) los define como elementos derivados de diversos fenómenos de orden macroeconómico, político, y social que tienen el potencial de influir en variables psicológicas, tanto de forma positiva como negativa; que impactan individual o colectivamente, en las relaciones interpersonales y en la comunidad.

Debido a la variedad de definiciones para el concepto de Factores Psicosociales, Juárez (2007) menciona que la mayoría de los modelos que han intentado explicarlos, coinciden en las siguientes dimensiones: a) una de carácter externo que implica exigencias estresantes para el trabajador, tales como factores del ambiente físico y psicosocial, como, demandas, carga de trabajo, autonomía; b) una dimensión relacionada con el individuo y sus procesos internos, la percepción ante las demandas y sus reacciones ante ellas, es decir, el afrontamiento; c) Una dimensión referida a los resultados de salud en los individuos, a corto o largo plazo; y finalmente d) una dimensión poco tomada en cuenta, relativa a las condiciones extralaborales que pueden afectar en la relación ambiente psicosocial-salud, es decir la relación trabajo-familia.

Estos factores pueden favorecer o perjudicar la actividad y calidad laboral de las personas. Es decir, pueden fomentar el desarrollo personal, la productividad y bienestar de quienes trabajan; o pueden representar daños como agotamiento, estrés, enfermedades o accidentes cuando estas condiciones son desfavorables. La presencia de Factores Psicosociales en el Trabajo no significa la seguridad de daño para la salud, inclusive son necesarios (Moreno, 2011; Uribe, 2016).

Factores de Riesgo Psicosocial

Cuando los Factores Psicosociales en el Trabajo son perjudiciales para la salud y bienestar de los trabajadores, estos reciben el nombre de Factores de Riesgo Psicosocial (FRP) o Factores Psicosociales Negativos, para los cuales existen diversas definiciones.

Los Factores de Riesgo Psicosocial se refieren a aspectos de las condiciones de trabajo, su organización y gestión que pueden resultar peligrosas o dañar la salud del trabajador a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos como el estrés (OIT, 1986; OIT, 2011).

En México el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo (2014) definen a los Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo como “aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada laboral y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de Violencia Laboral, por el trabajo desarrollado” (STPS, 2014, p. 2).

Por su parte, Villalobos (2004) menciona que los FRP son condiciones nocivas con un origen multicausal; para que un Factor Psicosocial se convierta en un factor de riesgo debe tenerse en cuenta el tiempo de exposición a la situación riesgosa, la frecuencia e intensidad, así como, el potencial dañino.

Los Factores de Riesgo Psicosocial también se identifican como condiciones de trabajo que pueden desequilibrar los recursos y capacidades del individuo para responder a las demandas procedentes del trabajo y tienen el potencial para causar daño psicológico, físico, o social a los individuos. Son elementos que envuelven el ámbito laboral, consecuencia de fenómenos económicos, políticos y sociales, cuya presencia o ausencia puede causar detrimento en las dimensiones psicofisiológica, cognoscitiva, afectiva y conductual; que impactan integralmente la salud, desempeño y calidad de vida de los individuos (Uribe, 2015; Uribe, 2016).

Meliá et al. (2006) mencionan que los FRP son condiciones demandantes que

debido a su exceso o mal diseño, representan una amenaza para el bienestar biopsicosocial del trabajador; no todos los Factores de Riesgo se encuentran en todos los trabajos, algunos afectan a un área en específico, debido a que son intrínsecos a la tarea realizada.

Entre estas condiciones se encuentran la carga laboral, falta de control en el trabajo, la rotación, horarios indefinidos, falta de comunicación organizacional, ambigüedad y sobrecarga de rol, mayor flexibilidad y precariedad del trabajo, su intensificación, estructuras administrativas verticales, contratación temporal o por horas y aumento de la flexibilidad laboral, el acoso e intimidación en ambientes laborales, las cuales ayudan al aumento de afectaciones ocasionadas por el estrés laboral. De modo que se reconoce que estos factores pueden afectar de forma importante al individuo en su salud, su vida familiar y social y a las organizaciones, en el rendimiento de los trabajadores y contribuir al ausentismo por lo que se han vuelto un punto focal en las investigaciones (Terán y Botero, 2012; OIT, 2010).

Es importante hacer una diferenciación entre qué es un riesgo y un factor de riesgo. Al respecto, la OMS (2002) define un riesgo como “la probabilidad de un resultado sanitario adverso”, mientras que un factor de riesgo es una condición que aumentaría tal probabilidad.

De acuerdo a Moreno (2014) un riesgo es un hecho, consecuencia de las condiciones laborales, con una gran posibilidad de dañar notablemente la salud del trabajador y cuenta con las siguientes características: a) perjudican los derechos del trabajador, b) presentan efectos sobre su salud en general, c) frecuentemente tienen consecuencias sobre la salud mental, y d) cuentan con cobertura legal, aunque sea parcialmente, por lo que hace a los Factores Psicosociales de Riesgo un indicador de riesgos más graves.

Debido a las múltiples definiciones existentes para los Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo, en adelante y para los fines prácticos de este estudio se utilizará la definición de la legislación mexicana que brinda la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Gil-Monte (2012) señala que las situaciones que ponen en riesgo al trabajador no se encuentran en el individuo mismo, sino en el entorno de dónde provienen tales situaciones de riesgo debido a un inadecuado diseño y organización del trabajo; la percepción del riesgo no es sólo la percepción del riesgo físico, sino también la percepción del riesgo psicológico, como la preocupación por el despido y la pérdida de estatus o prestigio.

Los Factores de Riesgo Psicosocial cuentan con condiciones propias que dificultan su evaluación, manejo y control, las más importantes son: a) se expanden a lo largo del espacio y tiempo, es decir no están vinculados a un lugar o tarea en concreto, sino, se encuentran inmersos en la organización b) son difíciles de objetivar, su medición está basada en apreciaciones subjetivas de los individuos, basados en experiencias y no se cuenta con una unidad de medida estandarizada como podría hacerse con otros tipos de riesgo físico, como el ruido o exposición a contaminantes químicos c) afectan a otros riesgos y factores, d) su cobertura legal es mínima, e) se encuentran modulados por otros factores, como la percepción, experiencias y características individuales f) su intervención es complicada ya que son difíciles de modificar, se requiere de mayor tiempo y los resultados siempre variaran dependiendo de la organización y contexto (Jiménez y León, 2010).

Estas características hacen que su gestión se dificulte, por lo que se les debe brindar una mayor atención ya que representan factores con poco control (Moreno, 2014).

Los FRP vistos como estresores se pueden identificar como demandas laborales o ausencia de recursos. Las altas demandas y la falta de recursos o insuficiencia de ellos para enfrentarlas, generalmente afectan negativamente a los trabajadores, el grupo de trabajo y la organización (Salanova, 2005).

Se puede clasificar a los FRP en cuanto a su origen, en tres categorías o grupos: aquellos en función a la organización del trabajo, los relacionados a las tareas desempeñadas, y en función de las relaciones entre los empleados (Meliá et al., 2006).

De acuerdo a Villalobos (2004) existen diferentes tipos de Factores de Riesgo Psicosocial:

- a) Aquellos que ocasionan efectos agudos, con una exposición corta y escasa frecuencia de ocurrencia y alta intensidad.
- b) Aquellos que provocan crónicos, con una alta frecuencia de ocurrencia y tiempos de exposición e intensidad variables.
- c) Situaciones cotidianas con efectos estresantes leves, no pueden clasificarse como factores de riesgo psicosocial, ya que, a pesar de ser frecuentes, la exposición y la intensidad son bajas.

Los FRP que son originados en la actividad laboral pueden ser ocasionados por el deterioro o mal funcionamiento en las características de la tarea, las características de la organización, las características del empleo, así como la organización del tiempo del trabajo, es decir, la duración y tipo de jornada (Gil-Monte, 2012).

En la Enciclopedia de Salud y Seguridad en el trabajo (OIT, 2012) se clasifican los Factores de Riesgo Psicosocial de la siguiente manera:

Factores del entorno y puesto de trabajo

- Exceso de exigencias psicológicas
- Jornadas largas y horarios irregulares
- Mal diseño ergonómico
- Ritmo de trabajo elevado
- Ambigüedad en las funciones a desempeñar

Factores organizativos de riesgo

- Estilos de supervisión inadecuados
- Estructura organizativa mal definida y falta de trabajo en equipo
- Falta de apoyo social (compañeros, supervisores)
- Ausencia de cultura de prevención de riesgos
- Salario insuficiente y poca valoración del puesto de trabajo
- Discriminación

Relaciones de trabajo

- Acoso sexual

- Acoso laboral
- Violencia laboral

Seguridad en el empleo y carrera profesional

- Panorama inseguro sobre el futuro de la empresa
- Dificultad, nula o escasa posibilidad de promoción y desarrollo

Carga de trabajo

- Doble jornada o doble presencia (incompatibilidad de demandas familiares y laborales)
- Descanso insuficiente

Por otra parte, también es importante resaltar que debido a los cambios técnicos y en la organización, así como los cambios sociodemográficos, políticos y la globalización han emergido los denominados Riesgos Psicosociales Emergentes, que son ocasionados por nuevas tecnologías, procesos de trabajo, cambios sociales; anteriormente eran factores conocidos, pero se consideran como nuevos debido a los avances científicos o a la nueva percepción social. En los últimos años se han dado avances tecnológicos y científicos que en conjunto con la globalización han afectado el trabajo, lo cual se puede ver reflejado en importantes cambios en la salud y seguridad de los trabajadores; algunos riesgos se han vistos reducidos o incluso eliminados, pero se han generado nuevos debido a los cambios en las tecnologías, las condiciones cambiantes del trabajo, así como su precariedad y las nuevas exigencias laborales modernas, asimismo la fuerza de trabajo y el equilibrio de género se ha modificado, lo anterior ha generado riesgos o los ha hecho más notorios (OIT, 2010).

Estos riesgos se pueden agrupar de la siguiente manera: a) nuevas formas de contratación laboral, reflejados en contratos precarios o temporales, subcontratación, menor capacitación y en consecuencia falta de estabilidad laboral; b) envejecimiento de la población laboral activa y retraso de la edad de jubilación; c) intensificación del trabajo, es decir, mayor carga de trabajo, necesidad del manejo

de más información y presión laboral alta, d) Altas exigencias emocionales, acoso y violencia laboral, e) Desequilibrio entre la vida laboral y familiar. Estos riesgos siempre han existido, lo que va cambiando en la percepción social que existe acerca de ellos (Gil-Monte, 2012).

A continuación, se presenta un Factor de Riesgo Psicosocial que merece atención especial que se encuentra relacionado con la Violencia laboral.

Acoso o Hostigamiento en el Trabajo: *Mobbing*

No existe un concepto internacional para llamar al fenómeno comúnmente conocido como acoso psicológico (González, 2007); y se cuenta una gran variedad de términos utilizados en diferentes países, que pueden ser utilizados como sinónimos (Castillos y Cubillos, 2012; Fondevila, 2008; González, 2007; Martínez, Irutia, Camino, Torres y Queipo, 2012), aunque no lo sean, entre los que se encuentran *bullyng*, *work abuse*, *emotional abuse*, *bossing*, *psychological terrorization*, *violence*, *Assédio no Local de Trabalho*, acoso moral y maltrato psicológico entre otros (OMS, 2004).

En México, en la Ley Federal del Trabajo (2013) artículo tercero bis se define al hostigamiento como “el ejercicio del poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas” (p.2).

Asimismo, en la legislación mexicana en el Protocolo de actuación frente a casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual (2017) de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, se utiliza el concepto de violencia laboral para englobar aquellas situaciones en las que los trabajadores sufren de abusos, amenazas o ataques asociados con su trabajo, que ponen en riesgo, directa o indirectamente, su salud, integridad o bienestar; ya sean acciones de hostigamiento psicológico o acoso sexual.

La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2002) sugieren el uso del concepto de **acoso moral**, y lo define como un comportamiento irracional

en relación con un trabajador o un grupo de ellos, que genera un riesgo para su seguridad y salud.

En la nota de prevención técnica 854, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (Fidalgo et al., 2009) sugiere el uso del concepto de **acoso psicológico en el trabajo**, el cual consiste en conductas de violencia psicológica dentro de la relación laboral que se manifiestan reiteradamente a lo largo del tiempo, dirigidas hacia uno o más individuos, por parte de otros individuos que se encuentran en una posición de poder, que puede ser jerárquica o no, y que representan un riesgo para la salud.

El concepto *Mobbing* se usó originalmente por el etólogo Konrad Lorenz (1991) para describir conductas grupales de los animales, en contra de un miembro de la misma especie. Posteriormente Heinz Leymann (1996) sugirió el uso tal concepto para referirse a la comunicación hostil dirigida sistemáticamente por una o unas personas hacia un individuo, que atenta en contra de su integridad y lo conduce a una situación de indefensión, con acciones que ocurren al menos una vez a la semana y durante al menos seis meses, es decir, tales comportamientos deben ocurrir reiteradamente a lo largo del tiempo.

Debido al uso de diversos conceptos para referirse a este factor de riesgo, en adelante se le denominará hostigamiento en el trabajo o laboral con base en la legislación mexicana.

Las tensiones o conflictos entre colegas no pueden ser considerados como casos de hostigamiento laboral, ya que son sucesos particulares aislados; para que ciertas acciones sean consideradas como hostigamiento laboral deben ser repetidas y tener cierta sistematicidad, de forma verbal o física, debe existir una relación de poder asimétrica y existir una víctima (Fondevila, 2008).

Además, Kurczyn (2013) menciona que para considerar una conducta o series de conductas como hostigamiento o acoso laboral deben existir una relación de trabajo, ejercicio de poder, subordinación real y creación de indefensión o riesgo.

Existen estudios que identifican al hostigamiento como un precursor de estrés laboral, con origen no sólo en el desempeño laboral o formas de organización, sino en las relaciones interpersonales en el entorno laboral (Trijueque y Tejero, 2010).

Por su parte, Fondevila (2008) menciona que el hostigamiento laboral puede ser visto como una forma indirecta de discriminación laboral ya que las consecuencias que se presentan y la percepción que se tiene respecto a tal fenómeno son similares, por ejemplo, el aislamiento, la marginación y el rechazo. Kurczyn (2013) coincide al respecto, ya que hostigamiento laboral daña o inhibe los derechos humanos del individuo afectado, quien presenta aislamiento y por evitar la cercanía con los acosadores puede perder el empleo, su estabilidad laboral y en consecuencia sus prestaciones sociales.

El hostigamiento laboral puede presentarse en forma vertical, es decir, entre individuos que tienen una posición jerárquica diferente, ya sea ascendente (el acoso va de una posición jerárquica inferior a una posición jerárquica superior) o descendente (el acoso es dirigido de una posición jerárquica superior a una posición jerárquica inferior); también es posible que se presente en forma horizontal, es decir, cuando se produce entre compañeros en una posición jerárquica similar o equivalente en la estructura de la organización (STPS, 2017).

Algunas formas en las que con mayor frecuencia se manifiesta el hostigamiento en el trabajo es exaltar de manera injustificada los pequeños errores, la asignación de trabajos absurdos, sin un fin o por debajo de las competencias profesionales del trabajador, también se puede presentar como aislamiento laboral, críticas, rumores, amenazas verbales y sobrecarga de rol que afectan al trabajador tanto laboral como socialmente (Ruiz y Silva, 2013; Kurczyn, 2013).

Ruiz y Silva (2013) coinciden al respecto y agrupan estas acciones en cinco categorías a) menosprecio de la profesionalidad; b) desconsideración personal; c) aislamiento directo o indirecto del individuo; d) asignación de carga de trabajo excesiva y; e) sabotaje laboral, en forma de no reconocimiento

Harasemiuc y Díaz (2013) mencionan que existen factores que pueden favorecer la presencia del hostigamiento laboral, tanto de orden organizacional como individuales; Toro y Gómez-Rubio (2016) explican estos actos violentos en tres grupos de condiciones a) relacionadas con la personalidad de los acosadores y de las víctimas, b) respecto a cómo se dan las relaciones interpersonales, c) debido a las características del entorno social y laboral.

La Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (2002) menciona entre las condiciones que aumentan la probabilidad de hostigamiento u acoso psicológico: una cultura organizacional que aprueba el comportamiento de acoso y no lo considera como un problema, las condiciones de empleo inseguro, malas relaciones entre los trabajadores y la dirección, escasas relaciones entre compañeros, alta exigencia laboral, inadecuada política de personal y falta de valores organizacionales, conflictos de rol, y problemas de discriminación e intolerancia.

Castillo y Cubillos (2012) coinciden al respecto y mencionan que los factores que aumentan el riesgo son condiciones laborales que ponen en desventaja al trabajador como un estilo de dirección autoritario o poco respetuoso, bajo nivel de autonomía otorgado a los trabajadores, conflicto o ambigüedad de rol, ausencia o pobres medios de comunicación y participación, en conjunto con la precariedad laboral, que hace que el individuo se vea obligado a permanecer en situaciones de abuso a cambio de conservar su empleo y fuente de estabilidad económica; sin embargo, no es posible afirmar que las condiciones de trabajo determinen totalmente que se den situaciones de hostigamiento (Fidalgo et al. 2009)

Entre los factores individuales tanto del abusador como de la víctima que aumentan el riesgo de hostigamiento en el trabajo, se pueden mencionar aspectos de la personalidad y cognitivos (Harasemiuc y Díaz, 2013). Aunque no existe un perfil de personalidad determinado para ambos, presente en todos los casos de *Mobbing*, por lo que no debería considerarse como un factor determinante (Fidalgo et al., 2009)

Las consecuencias provocadas por el hostigamiento laboral a los individuos son diversas y dependen de factores como los recursos con los que cuenta el trabajador, su situación vital personal y el tiempo durante el cual ha sufrido hostigamiento, entre tales consecuencias se encuentran (Kurczyn, 2013; Martínez et al., 2012; Varela et al., 2012;)

- Físicas: dolor de cabeza, pérdida de peso, insomnio, dolores musculares hipertensión, hipotensión, problemas cardiacos o dermatológicos.
- Cognitivos: problemas en los procesos de memoria, atención y concentración
- Psicológicos: ansiedad, angustia, irritabilidad, disminución de autoestima, depresión o fobias
- Interpersonales: es posible que presenten irritabilidad o aislamiento y dificultades sociales como problemas familiares.

Además, a nivel organizacional se presentan problemas laborales como menor productividad, mayor ausentismo, mayor rotación de personal (Kurczyn, 2013) y repercusiones en su capacidad económica (Fondevila, 2008).

Modelos explicativos del estrés laboral

Antes de llevar a cabo la Evaluación de Factores Psicosociales y Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo es importante delimitar cuáles son aquellas condiciones presentes en el trabajo u organización que tienen el potencial de causar daño a la salud de los trabajadores. Existen diferentes modelos que explican tales factores a partir del estrés laboral, entre los principales se encuentran aquellos que establecen que debe existir un equilibrio entre las demandas impuestas por el ambiente y los recursos con los que cuenta el individuo para afrontarlas (Badia, 2004).

Modelo de Demanda- Control

Uno de los principales modelos que explican la interacción entre las condiciones de trabajo, la salud y bienestar de los trabajadores es el modelo de Demanda-Control, creado por Robert Karasek en 1979, en el cuál explica el estrés a partir de las demandas psicológicas y los recursos con los que cuenta el trabajador para afrontarlas.

De acuerdo con este modelo las demandas laborales son las exigencias fundamentalmente psicológicas a las cuales está expuesto el individuo en el trabajo, son consideradas como estímulos estresantes, entre las cuales se encuentran la cantidad o volumen del trabajo, tiempo, nivel de atención requerido para ejercer la tarea e interrupciones.

El control se refiere a los recursos con los que el trabajador cuenta para afrontar las demandas del trabajo y es considerado un aspecto importante para establecer el nivel de riesgo psicosocial, ya que es un recurso para moderar el impacto de las demandas laborales. Cuenta con dos componentes básicos: la autonomía, es decir, el control sobre la propia tarea y la posibilidad que tiene el individuo para influir en las decisiones relacionadas a su trabajo; y el desarrollo de habilidades, la influencia en las decisiones colectivas, que le permite al individuo aprendizaje y creatividad.

Se introduce una tercera dimensión al Modelo de Demanda Control (Jonhson y Hall, 1988), el apoyo social, que da paso al Modelo de Demanda-Control-Apoyo Social.

El apoyo social ejerce un papel como variable moduladora al disminuir los efectos de la alta tensión; se presenta en dos niveles de acuerdo con la fuente de la cual proviene el apoyo y el tipo del mismo. En el entorno laboral se encuentra el apoyo social, proveniente de los compañeros y los supervisores, que puede ser de dos tipos, emocional e instrumental.

Posteriormente, en 1990 Karasek y Theorell, desarrollan el modelo del *Job strain*, el cual plantea que existen ciertas profesiones que son estresantes, es decir, el estrés en el trabajo es una condición propiamente organizacional y no individual, y se plantea que existen trabajos con un mayor potencial estresante.

A partir de este planteamiento, la combinación de las dos dimensiones básicas demandas y control, se dan cuatro situaciones psicosociales, con sus respectivas implicaciones y consecuencias en la salud, de modo se puede clasificar a las profesiones en cuatro grupos:

- Activas: alta demanda y alto control
- Pasivas: baja demanda y bajo control
- De baja tensión: baja demanda y alto control
- De alta tensión: alta demanda y bajo control

Es posible un mayor riesgo para la salud en aquellas situaciones en las hay altas demandas en conjunto con un bajo control sobre el trabajo, lo cual daría lugar a la alta tensión. En el extremo opuesto se encuentran los trabajos activos en los que se presentan altas demandas y alto control, este tipo de ocupaciones pueden representar un reto constante al individuo y generar mayor aprendizaje, a diferencia de las ocupaciones pasivas que pueden generar una pérdida de habilidades aprendidas.

A partir del modelo Demanda Control, se diseña el *Job Content Questionnaire* (JCQ) para evaluar las condiciones laborales.

Modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa

El modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa DER (*Effort Reward Imbalance*) desarrollado por Johannes Siegrist en 1996, está enfocado en la importancia del trabajo remunerado, el estrés, la carga de trabajo y los distintos tipos de recompensa.

Se origina a partir de la necesidad de brindarle a los individuos herramientas o cualidades con las cuales puedan enfrentar las exigencias en el trabajo y la asociación entre la actividad laboral y el proceso de reciprocidad social, es decir, por el esfuerzo que realice el individuo se otorgarán remuneraciones (Astudillo, 2014; Fernández-López, Siegrist, Rödel y Hernández-Mejías, 2003). También acepta que la autorregulación personal relacionada con la salud y el bienestar se asocia con un intercambio social exitoso (Canepa, Briones, Pérez, Vera y Juárez; 2008).

Este modelo tiene dos conceptos centrales: el esfuerzo, traducido en las exigencias laborales tanto físicas como psicológicas; y la recompensa, reflejada en cuatro formas: salario, estima, seguridad y carrera profesional (Fernández-López, Fernández- Fidalgo y Siegrist, 2005). El esfuerzo puede ser extrínseco, es decir, debido a la tarea o el ambiente laboral o; intrínseco que se genera a partir de las motivaciones y expectativas del individuo (Astudillo, 2014).

El desajuste entre el esfuerzo que se realiza y las recompensas que se obtienen se considera como un factor importante generador de estrés y efectos dañinos en la salud y bienestar del trabajador (Fernández-López, Siegrist, Rödelb y Hernández-Mejías, 2003).

Los trabajadores pueden colaborar a que se den situaciones de esfuerzo alto y recompensa baja, sin desearlo propiamente o de forma no intencionada, ejemplo de ello es cuando los trabajadores esperan una promoción y recompensas a largo plazo, por lo que pueden aceptar durante ciertos períodos condiciones laborales injustas, además intervienen factores psicológicos en tales situaciones, por ejemplo, en individuos que presentan un esquema motivacional de alta necesidad de aprobación, lo que genera una evaluación distorsionada de la relación esfuerzo-recompensa, y a su vez que infravaloren las exigencias y sobrestimen sus recursos de afrontamiento (Fernández-López, Fernández-Fidalgo y Siegrist, 2005).

Algunas de las principales diferencias del modelo Desequilibrio Esfuerzo Recompensa con otros modelos se debe a sus premisas de origen sociológico y la hipótesis de que el intercambio no recíproco puede trasladarse a otros roles sociales (en la pareja o familia) y su idoneidad para combinar factores sociales, psicológicos y biológicos, además que los conceptos de control y recompensa son usados para relacionar la información neurobiológica y psicosocial, al identificar que las deficiencias en la recompensa social impactan sobre las redes neuronales (Canepa et al., 2008).

Teoría de las Demandas y los Recursos Laborales (DRL)

El modelo de las Demandas y los Recursos Laborales (DRL) se basa en las teorías del diseño del trabajo y los modelos de estrés en el trabajo para explicar cómo las demandas y los recursos laborales tienen efectos directos e indirectos en el estrés laboral y la motivación (Bakker y Demerouti, 2007).

Este modelo se ha utilizado en investigaciones para predecir el *Burnout*, asimismo ha sido usado para predecir las consecuencias de factores psicosociales, como el ausentismo debido a enfermedad y el rendimiento laboral; de tal forma que ha evolucionado a una teoría con la que es posible comprender y explicar el bienestar de los empleados y rendimiento laboral.

La teoría de las Demandas y los Recursos Laborales cuenta con las siguientes características (Bakker y Demerouti, 2013):

- Flexibilidad

De acuerdo con esta teoría los diferentes entornos y características laborales pueden clasificarse en dos categorías: demandas y recursos laborales.

Las demandas laborales aluden a las condiciones físicas, psicológicas, organizacionales o sociales del trabajo que necesitan un esfuerzo sostenido e involucran costes fisiológicos y psicológicos, por ejemplo, la presión laboral o la relación emocional con clientes (Demerouti, 2001). No son necesariamente negativas,

Los recursos laborales son aspectos físicos, psicológicos, organizacionales o sociales del trabajo que tienen la posibilidad de: a) disminuir las exigencias laborales y las consecuencias fisiológicas y psicológicas, b) ser decisivos en la consecución de los objetivos laborales, c) impulsar el crecimiento, aprendizaje y desarrollo personal. Es importante considerar que los recursos laborales son necesarios para hacer frente a las demandas y que existen algunos que son específicos de ciertas profesiones.

- Dos procesos

Las demandas y los recursos laborales generan dos procesos independientes, que se conocen como: proceso energético (de deterioro de la salud), el cual exige esfuerzo y se consumen recursos energéticos; y proceso motivacional, el cual satisface necesidades básicas, por ejemplo, la autonomía y la autoeficacia. Ya que regularmente las demandas son predictores del agotamiento o problemas

psicosomáticos, y los recursos influyen más en el desarrollo de la satisfacción laboral, la motivación y el *Engagement*.

- Interacción entre las demandas y los recursos laborales

Las demandas y los recursos laborales también pueden dar pie a efectos en conjunto, esta condición se cumple cuando interactúan para predecir el bienestar laboral.

Es posible que los recursos laborales afecten el bienestar e influyan indirectamente en el rendimiento, mediante dos formas, la primera es en la que los recursos amortiguan el efecto de las demandas laborales sobre el estrés; la segunda es en la que las demandas aumentan el impacto de los recursos laborales sobre la motivación o el *Engagement*, cuando existe un nivel alto de demandas, se mantiene un nivel alto de motivación.

- Recursos personales

Como extensión al modelo original DRL se incluyen los recursos personales, los cuales son autoevaluaciones positivas respecto a la percepción de capacidad de manejar el entorno, y se relacionan con la constitución de metas, motivación, rendimiento laboral y satisfacción personal, asimismo, los niveles de agotamiento y pueden influir a su vez, sobre ellos.

En los modelos descritos no sólo se consideran los Factores de Riesgo, sino también, aquellos recursos o factores que pueden actuar como moduladores, por ejemplo, el apoyo social en el modelo demanda-control; los recursos laborales, de la teoría de Bakker y Demerouti y; salario, estima, seguridad y carrera profesional del modelo de Siegrist, por lo que a continuación se presentan algunas especificaciones de ellos.

Factores Psicosociales Positivos Moduladores del estrés en el trabajo

Los Factores Moduladores de Riesgo Psicosocial son aquellos factores tanto individuales como organizacionales que tienen como función lograr el bienestar laboral, psicológico y mental de los individuos dentro de su experiencia laboral y

están condicionados por la capacidad de adaptación de cada persona, recursos personales y la búsqueda de apoyo (UGT-CEC, 2010).

Los recursos laborales se refieren a los aspectos físicos, psicológicos, organizacionales o sociales del trabajo (Bakker y Demerouti, 2013) que pueden actuar como factores modulares o protectores del impacto de los Factores de Riesgo Psicosocial al:

- a) Reducir las exigencias del trabajo y los costes fisiológicos y psicológicos asociados.
- b) Ser decisivos en la consecución de los objetivos del trabajo.
- c) Estimular el crecimiento personal, el aprendizaje y el desarrollo.

Los factores moduladores de riesgo pueden ser relacionados a la tarea, inherentes al individuo, o alguna forma de apoyo, ya sea social o profesional. Asimismo, es posible que el nivel de exposición a ciertos factores psicosociales represente un factor protector, al disminuir las probabilidades de presentar una enfermedad y reducir el riesgo; definir correctamente qué es un factor de riesgo y qué es un factor protector es fundamental. También, es importante tomar en cuenta que no todos los individuos reaccionan igual ante ciertas condiciones laborales; las características de cada individuo, como la personalidad, necesidades, expectativas, capacidad de adaptación, condicionarán la magnitud de las consecuencias y cómo reaccionarán ante las situaciones UGT-CEC. (2010).

Engagement

El *Engagement* se define como un constructo positivo asociado con el trabajo, caracterizado por el vigor, dedicación y absorción; no es un estado temporal y específico centrado en un solo objeto, sino un estado cognitivo-afectivo persistente en el tiempo. El vigor tiene como principales características un alto nivel de energía en las labores, persistencia y altos deseos de un mayor esfuerzo en el trabajo; la dedicación se expresa a través de altos niveles de entusiasmo, orgullo y aceptación de retos relacionados con el trabajo realizado; la absorción se refleja en la sensación de que el tiempo “se pasa volando” al realizar sus labores y estar enteramente concentrado (Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma y Bakker, 2002).

El estudio del *Engagement* se da a partir de la perspectiva de la Psicología Organizacional Positiva que estudia el funcionamiento óptimo de los individuos y los grupos en las organizaciones y tiene como objetivo la identificación y potenciación de las características y cualidades positivas de los trabajadores para mejorar su calidad de vida laboral. Plantea un cambio de perspectiva, del estudio del estado mental negativo relacionado con el trabajo, es decir, del Síndrome de Quemarse por el Trabajo o *Burnout*, hacia el interés de los científicos por el estado psicológico opuesto, un estado positivo; en el cual el vigor y la dedicación corresponderían al opuesto de las dimensiones del *Burnout*: agotamiento y cinismo (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001; Maslach et al., 2001; Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiro y Grau, 2000; Salanova y Schaufeli, 2004;).

La absorción es una característica del *Engagement* que no corresponde al opuesto de la eficacia profesional del *Burnout*, lo anterior debido a que el *Engagement* está determinado por altos niveles de energía e identificación con el trabajo, mientras que el *Burnout* se manifiesta a través de características opuestas, es decir, bajos niveles de energía y un pobre reconocimiento con el trabajo (Salanova y Schaufeli, 2004).

El *Engagement* presenta consecuencias que se ven reflejadas en una percepción de mayor satisfacción laboral, compromiso y lealtad organizacional por parte de los empleados, así como la presencia de conductas proactivas, iniciativa y altos niveles de motivación a adquirir nuevos conocimientos y retos laborales; en resumen, representan actitudes hacia el trabajo, la organización, ejecución de las tareas y salud que se asocian positivamente con el desempeño del trabajador (Salanova y Schaufeli, 2004)

Reconocimiento en el Trabajo

El reconocimiento se define como el grado en que los empleados entienden son identificados y premiados por realizar un buen trabajo, y tal distinción está directamente relacionado con los niveles de desempeño y esfuerzo realizado en sus labores (Arias Gallegos y Arias Cáceres, 2014; Terán y Botero, 2013).

Por su parte, Ares (2013) menciona que el reconocimiento en el trabajo consiste en hacer sentir a los individuos que son importantes, que aportan valor a los procesos organizativos y contribuyen significativamente en los resultados de la empresa; es un factor para que las personas se hagan notar en su ambiente laboral y se les tenga en consideración. Está relacionado con el grado en que los trabajadores saben y entienden lo que se espera de ellos, se asocia con las metas y objetivos de la organización (Arias Gallegos y Arias Cáceres, 2014), además es un factor importante para su desarrollo laboral, de ahí se desprende su relevancia en la investigación y para las políticas de la organización (Vaillant, 2007).

El trabajo en sí, o las tareas que se realizan, pueden ofrecer reconocimiento propiamente, esta condición se cumple cuando las tareas resultan relevantes y con sentido para las personas, les brinda la oportunidad de continuar aprendiendo, significan un reto o los lleva a seguir alguno, entienden que los resultados dependen de su esfuerzo y finalmente, les permite evaluar su desempeño para realizar los cambios necesarios, experimentar e innovar para mejorar su rendimiento, por ello las organizaciones e instituciones deben entender que más que brindar reconocimiento a sus trabajadores y colaboradores, se debe generar el ambiente propicio y las condiciones necesarias para que las personas se sientan reconocidas (Ares, 2013).

Vaillant (2007) menciona que medir el reconocimiento y prestigio que la sociedad brinda a una profesión no es algo sencillo, podría afirmarse que una profesión tiene valor social cuando esta ofrece un servicio que la sociedad estima y cree importante, además se considera que el reconocimiento debería ser retribuido con un salario acorde a las labores que se desempeñan. Al respecto Ares (2013) menciona el reconocimiento no es un sustituto de los demás sistemas de retribución en el trabajo, como los incentivos, bonos y promociones, pero si puede aumentar los estímulos y la motivación de los individuos.

Diversas investigaciones han puesto de manifiesto la relevancia del reconocimiento en el trabajo y su relación con diversas variables organizacionales.

Arias Gallegos y Arias Cáceres (2014) encontraron que el reconocimiento está relacionado con el sentimiento de que las políticas y reglas de la empresa no interfieren en la realización de sus labores, grado académico o de preparación profesional, espíritu de equipo, responsabilidad, clima organizacional y es un factor importante para la satisfacción laboral extrínseca, ya que depende de los elogios de los jefes y compañeros de trabajo, premios y bonos.

Del mismo modo también se ha demostrado como la deficiencia o ausencia del reconocimiento puede traer efectos negativos para la salud.

De acuerdo con Durán (2010) dentro de los estresores a nivel grupal se encuentra la falta de reconocimiento por el trabajo realizado, asimismo, en los estresores en cuanto a supervisión se encuentra también la falta de reconocimiento que los superiores ofrecen a sus colaboradores.

Además, en los resultados de un estudio realizado por León-Rubio, León-Pérez y Cantero (2013) incluye a la falta del reconocimiento profesional y el sexo como importantes factores explicativos de la dimensión agotamiento emocional del *Burnout*. Tales resultados coinciden con lo expuesto por Arias Gallegos y Arias Cáceres (2014) quienes encontraron existen diferencias significativas en cuanto al reconocimiento entre hombres y mujeres, ya que las mujeres perciben ser más reconocidas, colaboran mejor entre sí y tienen una mayor motivación extrínseca, a diferencia de los hombres.

Apoyo Social en el Trabajo

El apoyo social se define como las interacciones entre los individuos, y conductas relacionadas entre sí, como mostrar afecto o cariño, escuchar, brindar ayuda económica, dar consejos, brindar información y prestar materiales; y las redes de apoyo formales e informales, en el que se entiende que su ausencia o deficiencia

generará riesgos o daños en la salud, así como consecuencias en el ámbito familiar, social y laboral; es un intercambio de ayuda emocional, informacional y material, de parte de las redes informales, íntimas y de otros grupos, así como la forma en la que se perciben y la satisfacción con la misma (Aranda y Pando, 2013; Aranda, González, Pando e Hidalgo, 2013)

Por su parte, Pérez y Martín (1997) mencionan que el apoyo social en el trabajo es un proceso transaccional, que además de depender de factores organizacionales y de la situación, se verán influenciados además por factores propios de la personalidad tanto de quien recibe el apoyo cómo de quien lo brinda.

De acuerdo con Sora, Caballer y Peiró (2011) el apoyo social en el ámbito organizacional manifiesta las creencias que tienen los trabajadores respecto a la organización, como cuida su bienestar, valora su trabajo, escucha sus quejas, los trata justamente y les brinda el apoyo necesario cuando se enfrentan a algún problema. Además, contribuye a la autoestima de los individuos al hacerlos sentir valorados y aceptados, contribuye a interpretar y enfrentar situaciones estresantes, cubre las necesidades de pertenencia a proporcionarles a los individuos afiliación y compañerismo y les proporciona las herramientas necesarias para enfrentar el estrés.

En 1976 Cassel retomó el concepto de apoyo social de la teoría de salud pública, a partir de las diferencias que se observaron en enfermedades relacionadas con el estrés, y lo situó como un elemento protector ante él (citado en Enciclopedia OIT/Sauter, Murphy, Hurrell y Levi, 2012).

Es posible identificar diferentes tipos de apoyo social: emocional, instrumental, informativo, evaluativo (Pérez y Martín, 1997). Hirsh (1980) por su parte, enuncia cinco posibles elementos integrantes del apoyo social: apoyo emocional, estímulo, asesoramiento, compañía y ayuda tangible. (Enciclopedia OIT/Sauter, Murphy, Hurrell y Levi, 2012).

El apoyo social puede dividirse en dos niveles o dimensiones: a) el estructural (objetivo/ cuantitativo) entendido como la cantidad de relaciones sociales o personas con las que cuenta el individuo para brindarle ayuda y, b) funcional (subjetivo/ cualitativo) que se refiere al carácter subjetivo de la percepción de disponibilidad de ayuda y cuenta con los siguientes componentes: apoyo informativo, apoyo instrumental, apoyo afectivo, e interacción social positiva (Alonso et al., 2013; Aranda et al., 2013; Avedaño, Bustos, Espiniza, García y Pierart, 2009).

El apoyo social puede influir en el efecto que tiene el estrés sobre la salud mediante dos formas: a) con un efecto directo que ayuda a los niveles de salud, sin importar el grado de estrés y puede preceder a su aparición; b) con un efecto amortiguador que mitiga los impactos en la salud (Alonso et al., 2013; Enciclopedia OIT/Sauter, Murphy, Hurrell y Levi, 2012). A través de dos tipos de redes de apoyo social: las informales, que se refieren a las relaciones con la familia, pareja, hijos y familiares en general; y las formales, que se dan a través de grupos, organizaciones y centros sociales (Aranda y Pando, 2013).

En el ámbito organizacional, se destaca como fuentes de apoyo el otorgado por parte del supervisor y de los compañeros del trabajo (Pérez y Martín, 1997); tal apoyo social beneficiara los procesos cognitivos y las habilidades individuales para la solución de problemas, por ejemplo, como refuerzo social mediante el reconocimiento de los logros obtenidos (Marenco-Escuderos y Ávila-Toscano, 2016).

La posibilidad de tener comunicación con los supervisores y retroalimentación de su parte, así como de recibir y consejos por parte de sus compañeros para realizar sus labores, puede reducir los niveles de estrés al brindar un soporte ante tales situaciones y regula los pensamientos y sentimientos en el ámbito laboral (Mariscal, García, Fontaneda, González, 2010; Orgambidez-Ramos y Borrego-Alés, 2017).

Cabe resaltar que cuando las relaciones con los compañeros de trabajo son limitadas, tal es el caso de trabajos industriales o de oficina en los que las labores cuentan con mucha autonomía, el apoyo que se perciba del supervisor será fundamental. (Pérez y Martín, 1997); el trabajo que se lleva a cabo en grupos pequeños y que requieren de colaboración propician la fuerte cohesión laboral y el apoyo mutuo; del mismo modo, el riesgo u origen peligroso de las actividades a desempeñar, promueven el respeto mutuo, la confianza y la intimidad, ya que los individuos dependen entre sí para contar con bienestar y son propensos a desarrollar lazos de interdependencia (Enciclopedia OIT/Sauter, Murphy, Hurrell y Levi, 2012).

De manera contraria, la falta de apoyo de los compañeros de trabajo, los supervisores y la dirección puede afectar los problemas entre la organización y el individuo, desorganización laboral, competencia entre compañeros y la falta de herramientas (Gil-Monte y Peiro, 2009).

Diversos estudios destacan la importancia de la percepción de un nivel alto de apoyo social, ya que es generador de efectos positivos al aumentar el bienestar físico y psicológico de las personas o reducir los efectos negativos en él (Jiménez, Jara y Miranda, 2012).

Sin embargo, aún no existe un acuerdo en relación a los mecanismos de interacción del apoyo social y el estrés, debido al debate sobre si este efecto es directo o indirecto en la salud del individuo, y que deben tomarse en cuenta otros factores (Mariscal et al., 2010; Enciclopedia OIT/Sauter, Murphy, Hurrell y Levi, 2012).

Un estudio realizado por Sora et al., (2011) menciona que el apoyo social genera un ambiente de apoyo, comprensión y confianza, por lo que los trabajadores que cuentan con un adecuado nivel de apoyo social presentan menores efectos dañinos ante la percepción de inseguridad laboral, como mejor salud psicológica y menor

intención de abandono de la organización a diferencia de los trabajadores que cuentan con un bajo apoyo organizacional.

(Sora, Caballer y Peiró, 2011).

Además, en otros estudios se encontró que la calidad del apoyo social con el que cuentan los individuos, y la satisfacción laboral que se genere a partir de ello, disminuye los efectos del *Burnout* en la salud, el bienestar y la autoestima (Aranda et al., 2013; Avedaño et al., 2009; Jiménez et al., 2012; Marengo-Escuderos y Ávila-Toscano, 2016); sin embargo, cuando estos factores no se encuentran presentes podrían generar un riesgo de desarrollo de estrés laboral, específicamente en docentes (Jiménez et al., 2012).

Efectos o daños en la salud de los trabajadores

Los cambios en el contexto laboral y la presencia de nuevas exigencias laborales, implica nuevos retos para los trabajadores que deben adaptarse a las condiciones y demandas de su ambiente laboral para cumplir con los objetivos que se proponen, de lo contrario, si no logran adaptarse podrían verse sobrepasados por las exigencias de su entorno, lo que podría ocasionarles daños tanto a nivel físico y psicológico, resultado del estrés laboral (Jiménez et al., 2012).

La relación que existe entre las condiciones del trabajo y la salud, así como sus efectos en el bienestar del trabajador son más intangibles e inespecíficos (se manifiestan a lo largo del tiempo y son mediados e influidos por múltiples factores), que los existentes con otros factores de riesgo (lo cuales tienen un efecto inmediato) como los biológicos (Vieco y Abello, 2014). Tal relación representa una posibilidad de efecto sobre la salud de los trabajadores, que no es necesariamente inevitable; es decir, los Factores de Riesgo Psicosocial (FRP) no siempre terminan en daños, como se señaló en el apartado anterior, se ven modulados por las características individuales del trabajador, experiencia, historia, contexto y recursos laborales e individuales (Moreno, 2014).

Sin embargo, existen investigaciones realizadas en Estados Unidos, Europa y Japón que evidencian que los FRP afectan a los trabajadores; este tipo de condiciones se expresan a través de estados afectivos negativos, o mediante tipos de afrontamiento que conlleven a conductas de riesgo, lo anterior se refleja en síntomas de estrés, de ansiedad, de depresión, disminución de las habilidades de concentración, creatividad, toma de decisiones, así como síntomas somáticos, es decir, las consecuencias van desde la esfera psicosocial hasta la biológica (Gómez-Ortiz y Moreno, 2009; Villalobos, 2004).

La exposición de los trabajadores a FRP puede afectar su salud, tanto psicológica como física, mediante la vía del estrés. Además, tal exposición también afecta aspectos organizacionales, esto se ve reflejado en un mayor ausentismo, alta rotación, menor productividad y compromiso organizacional. Es importante considerar que existen investigaciones que exploran los efectos de diversos de estos factores o la combinación de algunos específicos, sin embargo, debido a las condiciones en constante cambio también se debe poner atención a nuevos factores de riesgo que aún no ha sido ampliamente explorados en investigaciones científicas (EU-OSHA, 2013).

Según Villalobos (2004) los efectos de los Factores de Riesgo Psicosocial se darán a partir de las características individuales del trabajador, su percepción de la situación estresante, mecanismos de afrontamiento, y de las propiedades y naturaleza del factor de riesgo al que está expuesto

Por ejemplo, cuando las necesidades del trabajador no están cubiertas, cuando existen altas exigencias, una mala adaptación o no existe el reconocimiento adecuado el individuo puede presentar respuestas cognoscitivas, emocionales, fisiológicas y comportamentales alteradas (OIT/OMS, 1984). Ya que la exposición a FRP a largo plazo puede ocasionar problemas cardiovasculares, respiratorios, gastrointestinales, dermatológicos, musculoesqueléticos y a la salud mental (Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca [INSLD], 2000).

Es posible reconocer dos tipos de respuestas ante los Factores de Riesgos Psicosocial: una de ellas son las respuestas de tipo pasivo, es decir, disminuye el

interés por la participación o el cambio en la situación y el individuo ve reducida su capacidad de afrontamiento; el otro tipo de respuesta es de estrés con elementos subjetivos, fisiológicos y motores, en las cuáles se activan el sistema nervioso y endocrino, que a su vez pueden afectar al sistema inmunológico, cardiovascular y gastrointestinal (Villalobos, 2004).

Al respecto, Meliá et al. (2006) señala que entre los efectos específicos a la salud física del trabajador se encuentran daños en el sistema cardiovascular y músculo-esquelético; en la salud psicológica puede presentarse ansiedad, depresión o *Burnout*, también se presentan efectos en el trabajo y la organización, reflejados en reducción de la productividad, calidad del trabajo, mayor ausentismo, bajas laborales por enfermedad y falta de cooperación.

Según el Informe del Comité Mixto de la OIT-OMS (1984), las consecuencias de los Factores Psicosociales en el Trabajo se pueden agrupar en:

- Consecuencias fisiológicas
- Consecuencias psicológicas
- Reacciones comportamentales
- Problemas en la salud

A su vez, Durán (2010) señala que los factores de riesgo en el ámbito organizacional provienen de la estructura de la organización, reparto de tareas y responsabilidades y en los procesos que llevan a cabo, y sus efectos pueden verse reflejados tanto a nivel personal, como a nivel organizacional.

- A nivel personal es posible que se observen efectos en: a) la salud física con trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, aumento del ritmo cardiaco, tensión muscular, insomnio o hipersomnia, alergias, úlceras; b) en la salud mental, se pueden presentar frustración, ansiedad, depresión, baja autoestima, culpa, dificultad para concentrarse y tomar decisiones, bloqueos mentales; c) efectos conductuales como irritabilidad, mal humor,

adicciones, agresividad y apatía; d) socialmente, reflejado en distanciamiento, dificultades en las relaciones de pareja, familia amigos y con compañeros de trabajo.

- A nivel organizativo las consecuencias se reflejan en la producción con menor cantidad, calidad o una disminución en ambas, falta de cooperación, mayor rotación, aumento de conflictos y quejas, ausentismo, accidentes o incapacidades, *Burnout*, agotamiento laboral y actitudes negativas relacionadas con el desempeño laboral hasta el abandono del trabajo.

Entre los principales daños ocasionados por los Factores de Riesgo Psicosocial que más se han estudiado en la literatura se encuentra el Síndrome de Quemarse por el trabajo o *Burnout*, el cual se describe a continuación.

Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT) o *Burnout*

Diversos factores de riesgo derivados del contexto laboral pueden generar consecuencias en la salud y bienestar de los trabajadores una de ellas es el Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT) o *Burnout*.

De acuerdo con Esteras, Chorot y Sandín (2014) el Síndrome es una respuesta ante el estrés laboral, que se manifiesta tras una reevaluación cognitiva, en la que las estrategias de afrontamiento no resultaron adecuadas para reducir el estrés.

El proceso del SQT comienza con la presencia de agotamiento emocional que corresponde a la dimensión emocional, después se presenta la despersonalización como estrategia de afrontamiento por parte de los individuos y finalmente se da la baja realización personal en el trabajo, la cual corresponde a la dimensión cognitiva (Maslach y Jackson, 1981).

Para Gil-Monte (2005) el SQT es una respuesta de orden psicológico ante el estrés laboral crónico de carácter interpersonal, y emocional, presente en profesionales de las organizaciones dedicadas a brindar servicios o que trabajan en contacto con

clientes o usuarios. Tal respuesta se caracteriza por un deterioro cognitivo, visto como la pérdida de ilusión por el trabajo, el desencanto profesional o la baja realización personal en el trabajo; por un deterioro afectivo, traducido en agotamiento emocional y físico; y por la aparición de actitudes y conductas negativas hacia los clientes y hacia la organización, como conductas indiferentes, distantes y a veces lesivas. Que, en algunos casos, los síntomas pueden acompañarse por sentimientos de culpa.

A partir de tan definición Gil-Monte (2005) desarrolló un modelo teórico para el Síndrome de Quemarse por el trabajo (SQT) el cual retoma el modelo elaborado por Eagly y Chaiken (1993) que explica los antecedentes de las actitudes.

A partir de tal modelo se desarrolló el Cuestionario para la evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo, que evalúa sus dimensiones características (Gil-Monte, 2011).

- Ilusión por el Trabajo el cual es el deseo del individuo por lograr metas laborales ya que son fuente de satisfacción personal; el logro de objetivos junto con la percepción de un trabajo atractivo se convierte en fuente de realización profesional.
- Desgaste Psíquico, se refiere al agotamiento emocional y físico ocasionado por el trabajo o trato diario con personas que presentan o causan problemas.
- Indolencia, se refiere a las actitudes negativas de indiferencia y cinismo hacia los clientes, pacientes, alumnos.
- Culpa, es la aparición de sentimientos de culpa debido al comportamiento y actitudes negativas en el trabajo, singularmente hacia las personas con las que se tienen relaciones laborales.

Es posible identificar dos perfiles de desarrollo del SQT. El perfil 1 se presenta en profesionales que desarrollan los síntomas característicos del SQT, a excepción de culpa intensa, los profesionales que presentan este perfil pueden adaptarse al entorno laboral, ya que el síndrome no les resulta incapacitante para cumplir con sus actividades laborales, aunque para los clientes y la organización si lo sea. En el perfil 2 si existen sentimientos de culpa como síntomas del SQT, lo cual puede

provocar que se presente un círculo vicioso del proceso de desarrollo del síndrome, que intensifica los síntomas, a su vez, que los profesionales presentarán una mayor implicación laboral, a fin de mitigar el remordimiento (Gil-Monte, 2005).

Entre los factores de riesgo para que se manifieste el *Burnout*, se encuentran las relaciones interpersonales negativas entre los compañeros de trabajo, el bajo nivel de consideración o reconocimiento y la combinación de bajo apoyo social y niveles de estrés (Esteras, Chorot y Sandín, 2014; Jiménez et al., 2012, Juárez, 2015).

Respecto a los efectos del síndrome de Quemarse por el Trabajo o *Burnout* (Jiménez et al., 2012) mencionan que podrían presentarse sintomatología de ansiedad o depresión, y problemas físicos como úlceras, malestares gástricos y dolores de cabeza.

Al respecto, Rivero y Cruz (2010) agregan que las consecuencias pueden verse traducidas en enfermedades de tipo psíquico y psicossomático, cuyas particularidades hacen difícil su detección y diagnóstico, entre estas enfermedades se encuentran además de la ansiedad los trastornos músculoesqueléticos, lumbalgias, hipertensión y estrés laboral.

En lo que respecta a las ocupaciones más afectadas por el SQT, Jiménez, Jara y Miranda (2012) mencionan que se encuentran aquellas relacionadas con la prestación de servicios y ayuda; entre las que se destaca la docencia. Esteras et al. (2014) coinciden al respecto y refieren que existe una mayor incidencia de este síndrome entre profesionales que ofrecen un servicio o su trabajo está enfocado en las personas, tal es el caso de los profesionales de la educación como los orientadores, profesores, pedagogos y psicólogos.

En esta misma línea se indican variables del entorno laboral, falta de disciplina y desmotivación de los alumnos, poca autonomía para realizar sus labores, la poca participación en la toma de decisiones, la sobrecarga laboral y los cambios sociales y curriculares, además de conflictos con los directores o supervisores, el poco

reconocimiento social y económico, así como las políticas y reformas educativas y la baja promoción, como limitantes del desempeño y desarrollo profesional (Esteras, Chorot y Sandín, 2014).

Aspectos Legislativos en materia de Factores de Riesgo Psicosocial

La OIT (2016) diseña ciertas herramientas legales en los que se estipulan los principios y derechos fundamentales con los que se cuenta en el trabajo, ejemplo de ellos son los convenios o tratados internacionales entre los Estados miembros, así como recomendaciones que ayudan a orientar a las organizaciones en este sentido; asimismo, organizaciones de algunos de los estados miembros han desarrollado instrumentos legales para la protección de la salud mental de sus trabajadores y acerca de los riesgos psicosociales que se pueden integrar en los códigos de trabajo, las leyes sobre Seguridad y Salud en el Trabajo, disposiciones específicas, los códigos de prácticas, las normas técnicas, los decretos y convenios colectivos. Aunque, en diversos marcos legales nacionales lo relacionado al estrés laboral y factores psicosociales de riesgo, no se encuentra referido de forma unificada o fragmentada.

En México el reconocimiento oficial para la prevención de riesgos psicosociales se basa en el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo de 2014, el cual tiene como objetivo establecer las disposiciones en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo para que sea posible cumplir con las condiciones que permitan prevenir riesgos y garantizar a los trabajadores su derecho a desempeñarse en entornos que aseguren su vida y salud.

En dicho reglamento se establecen en el artículo 7 como obligaciones de los patrones contar con un diagnóstico de salud y seguridad en el trabajo, contar con una Comisión de Seguridad e Higiene, informar, advertir y prevenir los riesgos, así como aplicar las medidas necesarias para garantizar la prestación de servicios preventivos de seguridad.

Asimismo, el 23 de octubre de 2018 se publicó en el Diario Oficial de la Federación la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 Factores de riesgo Psicosocial en

el trabajo-Identificación, análisis y prevención, la cual tiene como objetivo “identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, [...] para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo” (STPS, 2018, p.). En tal norma se establecen como obligaciones del patrón prevenir, identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial, la violencia laboral y promover un entorno organizacional favorable, así como adoptar las medidas adecuadas para controlarlos, identificar aquellos trabajadores afectados con eventos traumáticos laborales y canalizarlos a la atención adecuada, practicar exámenes médicos y psicológicos cuando haya signos o síntomas asociados a alteraciones a su salud. Proporcionar información a los trabajadores sobre las políticas de prevención y acción de riesgos psicosociales, llevar un registro de los resultados de las evaluaciones.

Como obligaciones de los trabajadores se presentan evitar realizar prácticas contrarias al entorno laboral favorable y prevenir actos de violencia laboral, participar en la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral.

Finalmente, se debe recordar que existen algunos obstáculos para aplicar tales leyes y normas como la multicausalidad de los Factores de riesgo Psicosocial, su dimensión subjetiva y la dificultad de acceder al origen de los factores de riesgo, ya sea por factores organizacionales o su escasa cobertura legal (UGT-CEC, 2010).

CAPÍTULO 2.

Identificación y Evaluación de Factores Psicosociales

La prevención de las enfermedades profesionales y daños a la salud de los trabajadores es aún un gran desafío mundial, si bien existen listas de enfermedades profesionales y se brindan indemnizaciones o incapacidades por tales motivos, todavía no existe un sistema de registro completamente adecuado para tales propósitos, ya que con los que se cuenta actualmente, cuentan con ciertas limitaciones, entre ellas se encuentran la dificultad para determinar la relación causal entre las condiciones laborales y las afectaciones a la salud de los trabajadores, especialmente en el caso de enfermedades con largos períodos de desarrollo y múltiples factores causales (OIT, 2010).

Debido las transformaciones de orden social, económico, político y tecnológico que impactan al trabajo, a las organizaciones y los trabajadores, surge la necesidad de identificar y evaluar los Factores Psicosociales y los Factores de Riesgo Psicosocial (Charria, Sarsosa y Arenas; 2011).

Además, la atención a los riesgos en la salud de los trabajadores, usualmente se centra en aquellos provenientes de riesgos físicos, químicos y ambientales, los cuales representan un daño directo e inmediato (Moreno, 2011), a diferencia de los daños ocasionados por los FRP, que se manifiestan a lo largo plazo. Asimismo, las condiciones de trabajo constantemente variables, ocasionan riesgos psicosociales que deterioran el desempeño; por ello es de suma importancia identificar, evaluar, analizar e intervenir para evitar sus efectos negativos, así como intercambiar información acerca de los nuevos riesgos, los instrumentos utilizados, el estudio y valoración de los avances y espacios en blanco que aún existen en la investigación, con el propósito de reconocer las problemáticas, promover un rendimiento eficiente y la satisfacción laboral para ayudar a conseguir mejores resultados que se reflejen en eficacia y productividad, además de tomar medidas tanto nacional, como internacionalmente frente a estos factores de riesgo (OIT,2010; Terán y Botero, 2012).

El Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales (2010) define la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial como un análisis sistemático de todas las condiciones laborales con el fin de determinar los elementos peligrosos de trabajo y las medidas de prevención, además señala se deben cumplir con las siguientes condiciones:

- Explicar el orden de sus etapas y justificar porque es necesaria la evaluación, así como, la secuencia que tendrá.
- Describir cada etapa, especificar quienes serán los responsables y contar con un cronograma de actividades.
- Los procedimientos que se utilicen deben cumplir con ciertos requisitos científicos.
- Deberá hacer una elección de métodos a utilizar basada en una serie de criterios.
- Durante el desarrollo de la evaluación se debe informar tanto a los directivos o jefes de la empresa u organización, así como a los trabajadores acerca de los resultados de la evaluación.
- Los resultados y el compromiso de los miembros de la empresa dependerán del grado de información con el que cuenten sobre el proceso de evaluación, así como de sus implicaciones

Específicamente, la evaluación de Factores Psicosociales y de Factores de Riesgo Psicosocial es un proceso que analiza las condiciones laborales y los indicadores de las consecuencias de tales factores de riesgo, así como la consideración de ciertos criterios específicos de estudio. Para ello es necesario contar con una metodología bien definida, que contemple claramente los instrumentos a utilizar, que estén relacionados con lo que se desea estudiar y el modelo bajo el cual se realizará el análisis. Además, se debe conocer las condiciones que influyen en la salud del individuo y considerarlas al momento de crear un plan de intervención, asimismo es necesario contar con objetivos bien definidos antes de realizar la evaluación, para diferenciar cual es el propósito que se persigue: la prevención, identificación de los daños o la intervención (Villalobos, 2004).

El objetivo común de las evaluaciones de riesgos es conocer cuales están presentes en situaciones determinadas, quiénes son afectados y los daños que podrían generarse. Se busca obtener datos objetivos que posibiliten establecer qué factores de riesgo y en qué grado se encuentran en los ambientes de trabajo. Es importante considerar que las consecuencias en las organizaciones y en la salud de los trabajadores no son directas ni se presentan de forma inmediata, pueden ser a nivel físico, psíquico y social. (UGT-CEC, 2010). Una correcta evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial y de Riesgos Psicosociales es importante para corregir tales consecuencias, prevenir los daños y las enfermedades profesionales en las organizaciones, por lo que sería recomendable realizar también una vigilancia epidemiológica de los mismos. (Salanova, 2005; Villalobos, 2004).

Hay que recordar que la evaluación de FRP no sustituye a la evaluación de otros riesgos como los químicos, biológicos y ergonómicos, sino deben incluirse en una evaluación completa de riesgos en el trabajo. Se pretende que la evaluación en conjunto con la implementación de medidas de prevención sean parte de un mismo proceso complejo, debido a todos los elementos que interactúan en la aparición de riesgos psicosociales (Meliá et al., 2006; OIT, 2010).

Una vez que se ha definido qué es una evaluación y qué es una evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, a continuación, se describe cómo debe realizarse y cuáles son los puntos a considerar.

En términos generales, la evaluación se da a partir de la identificación de un problema o situación de riesgo a través de la valoración de los de Factores de Riesgos Psicosocial presentes en el trabajo que posiblemente puedan adquirir magnitudes dañinas o desfavorables para la salud y seguridad de los trabajadores en el ambiente en el que se desarrollan, esto se debe hacer en consideración de las particularidades de la empresa, el puesto y del empleado, asimismo de sus interacciones, el origen de los mismos y sus diferentes efectos, siempre con un comportamiento ético. Posteriormente se crean planes para su control y acciones preventivas viables para el trabajo, la organización y aspectos sociales o individuales en los que sea posible actuar con el fin de eliminar o disminuir el efecto

de tales factores (Meliá et al., 2006; UGT-CEC, 2010).

Como se mencionó anteriormente para realizar la evaluación se deben considerar todos los elementos particulares de la empresa u organización que interactúan, considerar el tipo de actividad realizado y los puestos en los que se llevará a cabo, las condiciones laborales que pueden ocasionar daños, los factores moderadores y consecuencias, en consideración de las implicaciones de los factores intervinientes (UGT-CE, 2010). Debe contemplarse también información relacionada con los accidentes y enfermedades profesionales que se han presentado en la organización, su estructura, clima y cultura, quejas de los empleados, índices de rotación; en caso de existir, datos de evaluaciones anteriores, expectativas y motivos por los cuales se llevará a cabo la evaluación. Con esta información será posible establecer prioridades de intervención y diseño de planes de acción específicos, y brindará la oportunidad de llevar un seguimiento de los resultados (Villalobos, 2004).

A través de la identificación, valoración y control de estos factores se contribuye a una gestión eficaz de la organización, de este modo, la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, se traduce en un medio de prevención; (Meliá et al., 2006).

Es importante que el proceso de la evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial sea entendido en el contexto particular en el que se encuentra la organización y considerar aquellos riesgos que sean reconocidos como relevantes. Además de incluir factores moduladores relacionados a las condiciones organizacionales, ya que se debe realizar un abordaje multicausal (Meliá et al., UGT-CEC. 2010).

Existen ciertos errores que pueden cometerse al recoger los datos para la evaluación, entre ellos se encuentran, reunir información con el propósito de una intervención únicamente individual y no centrarse en el grupo, y no diferenciar entre los datos objetivos de los datos subjetivos obtenidos por las percepciones del trabajador, además de no contar con objetivos bien definidos (Villalobos, 2004).

Los instrumentos con lo que ya se cuentan para el control de los Factores de Riesgo Psicosocial pueden ser eficaces, siempre y cuando se utilicen correctamente con

los riesgos ya identificados y se complementen con otros instrumentos que puedan evaluar e identificar los nuevos riesgos debidos a los múltiples cambios constantes en el mundo (OIT, 2010).

El Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales (2010) sugiere que para llevar a cabo una evaluación Factores de Riesgo Psicosocial deberían seguirse los siguientes pasos:

1. Identificar los factores psicosociales que pueden provocar riesgos y delimitar qué trabajadores o puestos serán evaluados: es necesario definir claramente el objetivo que se persigue, realizar una evaluación inicial y recoger información de las variables relacionadas, es decir, de los factores moderadores y de las posibles consecuencias. También se debe tomar en cuenta el grado de especificidad del estudio, si se trata de una evaluación inicial y general, o si se estudiará a profundidad sobre un factor o grupo determinado, o se realizará una comparación entre factores o grupos. Esta etapa es necesaria para recoger información del contexto de la organización y características de los trabajadores al que va dirigida la evaluación.
2. Determinación de la metodología y las técnicas a utilizar: una vez que se han definido los objetivos de la evaluación se elige entre las diversas metodologías existentes, las cuales pueden estar dirigidas a un grupo de riesgos en específico (maestros, médicos, enfermeras) o a un tipo de riesgo determinado (carga de trabajo, demanda-control, apoyo social). Los métodos que se elijan deben tener como función principal ajustarse al objetivo de la evaluación, características de la organización y debe existir coherencia con el tipo de abordaje que se le quiere dar al estudio.
3. Recolección de datos y análisis de resultados: una vez que se han obtenido los datos, se inicia un análisis de resultados con el objetivo de identificar los riesgos o las posibles causas de los problemas en el trabajo y ordenarlos por prioridad

4. Determinar qué medidas se llevarán a cabo: a partir del paso anterior, se planea y estructura un plan de intervención, es importante definir si serán preventivas, si son para controlar o para eliminar los riesgos. Se debe tener como objetivo, no sólo la reducción o eliminación del riesgo, sino además optimizar aquellas características positivas, es decir, enfocarse en la promoción de la salud como un proceso habitual en la organización.
5. Implementar tales medidas y llevar un control de los resultados.

Es necesario un enfoque integral para la salud y seguridad en el trabajo, tanto a nivel organizacional, como globalmente; en el que se consideren políticas nacionales que promuevan la gestión de riesgos, la investigación e incluya métodos que consideren los constantes cambios, para comprender y valorar la naturaleza de los nuevos riesgos; por lo que la OIT (2010) propone un sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) que considere identificación de los riesgos, medidas preventivas, supervisión y revisión.

Métodos y modelos de Evaluación de Factores Psicosociales

A fin de evaluar los riesgos psicosociales, y los niveles de estrés individuales, así como colectivos, diversas instituciones nacionales como internacionales de diferentes países han desarrollado instrumentos de evaluación y gestión, así como modelos de seguimiento e iniciativas de sensibilización con el fin de entender prevenir y gestionar el estrés en el trabajo y los Factores de Riesgo Psicosocial. Se han desarrollado diversas herramientas de medición, en su mayor parte cuestionarios, también numerosos instrumentos de gestión, como directrices, plataformas en línea y hojas informativas, para apoyar tanto a empleadores como trabajadores (OIT, 2016).

A continuación, se describen algunos de los métodos más utilizados en la Evaluación de Factores Psicosociales y de Riesgo en el trabajo.

Método Factores Psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo.

Este método fue elaborado por el Instituto Navarro de Salud Laboral de España, de acuerdo al cumplimiento de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, para ayudar a identificar las condiciones de trabajo y Factores Psicosociales que puedan perjudicar la salud de los trabajadores, así como su entorno laboral (Lahera, Góngora, 2002; Lahera, Nogareda, 2009).

Su objetivo es brindar un panorama general de la organización que necesita la evaluación, asimismo, es un método adecuado para aquellas organizaciones que cuenten con mínimo diez trabajadores y para cualquier sector empresarial, aunque también es posible utilizarlo en casos de muestras más pequeñas.

Ayuda a detectar las áreas deficientes de la organización o en las que se necesita poner especial atención, por lo que da una pauta para realizar evaluaciones más exhaustivas o específicas.

El método se compone de tres elementos: el cuestionario de 30 ítems a cumplimentar, una hoja para obtener datos de la empresa y la aplicación informática para el análisis de resultados.

Los primeros 27 ítems del cuestionario se agrupan para evaluar los siguientes factores:

- Participación, implicación, responsabilidad
- Formación, información, comunicación
- Gestión de tiempo
- Cohesión de grupo

Los últimos tres ítems evalúan la predisposición existente para el acoso psicológico.

La evaluación se lleva a cabo en dos niveles: el primero de orden cuantitativo, que se realiza con los datos obtenidos del cuestionario; y el segundo cualitativo, en el que se analizan las aportaciones hechas por los trabajadores en el apartado “observaciones” al final del cuestionario.

Con el programa informático se realiza el análisis de datos, valoración y

categorización de los resultados, lo que permite realizar un diagnóstico preliminar del estado de la organización, el programa brinda directrices para tal fin, con un continuo que va desde “muy inadecuado a muy adecuado”. Finalmente proporciona recomendaciones para aquellos aspectos que se hayan encontrado puedan ser mejorados, tales recomendaciones sólo son a manera de guía como forma de orientación sobre las acciones a seguir tras esta primera evaluación. En cuanto a la información cualitativa obtenida, deberá ser un especialista o el técnico en prevención quién analice y valore tal información, dentro del marco de la información recogida de la empresa.

Método de Evaluación de Riesgos Psicosociales ISTAS 21

El cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) se desarrolló en el año 2000 por investigadores del Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca, y fue el primero en incluir valores de referencia basados en la población como apoyo en el proceso de toma de decisiones para la intervención.

Posteriormente se realizó su adaptación al español por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) en España con el nombre de CoPsoQ/ISTAS-21. Esta adaptación se ha utilizado en países latinoamericanos y validado en Chile con el cuestionario SUSESO/ISTAS 21.

Existen tres versiones del CoPsoQ: una larga, para investigación; una media, para la evaluación de riesgos en medianas empresas (25 o más trabajadores) y grandes empresas; y una versión corta, para la evaluación de riesgos en pequeñas y muy pequeñas empresas (con menos de 25 trabajadores), o para su uso individual.

El instrumento tiene como objetivo identificar y medir la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo que pueden representar un riesgo a la salud y bienestar de los trabajadores (Moncada, Llorens, Kristensen y Vega, 2005)..

El instrumento se estructura en cuatro secciones principales:

1. Datos sociodemográficos, condiciones de las labores doméstica y familiar

2. Condiciones de empleo y de trabajo: recoge información sobre ocupación, relación laboral, contrato, horario, jornada, salario.
3. Daños y efectos en la salud.
4. Dimensiones psicosociales: recoge información sobre las condiciones organizativas de la empresa, organizadas en seis grupos:
 - Exigencias psicológicas.
 - Trabajo activo y posibilidades de desarrollo (influencia, desarrollo de habilidades, control del tiempo).
 - Apoyo social y calidad de liderazgo.
 - Inseguridad.
 - Doble presencia.
 - Estima

Para este cuestionario es posible realizar el análisis de datos en dos partes, la primera, descriptiva; y la segunda, interpretativa, es la que se presentan los resultados en forma gráfica. Los indicadores de resultados se pueden expresar como Áreas de mejora y Prevalencia de exposición, en este caso, los puntajes estandarizados obtenidos del cuestionario se convierten a intervalos, identificados por tres colores:

Verde: nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud.

Amarillo: nivel de exposición psicosocial intermedio

Rojo: nivel de exposición psicosocial más desfavorable para salud.

Método de Evaluación de Riesgos Psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (FPSICO)

El método FPSICO una herramienta para la evaluación de riesgos laborales de naturaleza psicosocial elaborada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España. El cual tiene como objetivo general, proporcionar información de la percepción de los trabajadores de las condiciones de su trabajo que permita un diagnóstico de diversas áreas o la empresa en sí (Ferrer, Guilera, y Peiró, 2011; Pérez y Nogareda, 2012).

Se pueden resaltar cinco aplicaciones de este método, a) para evaluar situaciones específicas, en un momento dado o en un área en particular; b) para identificar fuentes de problemas; c) con la finalidad de esbozar o cambios y planear acciones; d) para llevar a cabo comparaciones entre dos grupos o áreas diferentes o, en un mismo grupo o área en dos momentos diferentes, a fin de evaluar si se han dado cambios u observar las diferencias entre las áreas de la empresa; e) para reflexionar sobre la situación existente en la organización.

El cuestionario se compone por 44 preguntas, algunas de ellas múltiples, por lo que el número total de ítems asciende a 89. Distribuidos en nueve factores:

- Tiempo de trabajo: recoge información sobre el orden y estructura temporal de las actividades laborales a lo largo de la semana y evalúa el impacto del tiempo de trabajo, al considerar los periodos de descanso permitidos en cuanto a calidad y cantidad.
- Autonomía: recoge información sobre la capacidad y posibilidad del trabajador para tomar decisiones en cuanto a la organización de su tiempo para las actividades laborales. El instrumento divide este factor en dos grandes bloques: autonomía temporal y autonomía decisional.
- Carga de trabajo: hace referencia al nivel de demandas de trabajo a las que se enfrenta el empleado, con independencia de su naturaleza (cognitiva o emocional). Este factor la evalúa a partir de las presiones de tiempos, el esfuerzo de atención, la cantidad de tareas y su dificultad
- Demandas Psicológicas: hacen referencia a la naturaleza de las exigencias laborales, es decir, si son de orden cognitivo o emocional.
- Variedad /Contenido de Trabajo: evalúa en qué medida el trabajo fue diseñado con tareas variadas y con un significado y utilidad en sí, para el trabajador, para la empresa y para la sociedad, además de ser reconocido y apreciado.
- Participación/Supervisión: con este factor se evalúan las dos dimensiones del control sobre el trabajo, es decir, el ejercido por el trabajador mediante su participación en diversos aspectos laborales y el ejercido por la organización

sobre el trabajador mediante la supervisión de sus tareas.

- Interés por el trabajador/compensación: mide el grado en que la empresa manifiesta preocupación por el trabajador, traducido en promoción, formación y desarrollo de la carrera de sus trabajadores.
- Desempeño de rol: este factor evalúa los problemas que podrían derivarse de la definición clara de los puestos, y comprende la claridad de rol, el conflicto de rol y la sobrecarga de rol.
- Relaciones y apoyo social: hace referencia a las relaciones y el apoyo social o instrumental dentro del entorno laboral.

Una vez que se han obtenido los datos, los resultados se pueden presentar a manera de niveles de riesgo con la media aritmética del grupo o área evaluado de cada uno de los factores, lo que permite determinar un perfil valorativo; y también se pueden presentar con un informe del porcentaje obtenido para cada opción de respuesta.

El método, además, contiene un apartado de Propuestas de mejora, que brinda sugerencias generales de intervención a partir de los resultados obtenidos.

Técnicas de recogida de datos

Existen diferentes métodos para realizar la evaluación de riesgos psicosociales; el método más utilizado es la recolección de datos a partir de la información brindada por los individuos en los cuestionarios o escalas, además de la observación directa. Sin embargo, es importante recordar que la evaluación de riesgos psicosociales es un fenómeno complejo que no puede llevarse a cabo simplemente con la administración de un test, sino debe realizarse un abordaje múltiple de recogida de datos, entre los cuales podemos utilizar UGT-CEC. (2010).:

- Cuestionarios: se conforman por una serie de preguntas a fin de obtener sistemáticamente información sobre el problema o fenómeno a estudiar.
- Escalas o test: presentan indicadores o ítems con el objetivo de evaluar diferentes niveles del constructo que estudian.

- Entrevistas: conversación entre entrevistador y entrevistado caracterizada por tener una finalidad específica y ser un proceso bidireccional.
- Check-list: es una lista corta de aspectos a evaluar de manera rápida y sencilla.
- Observación o registros grupales: técnica sistematizada de registro de información directa, que debe tener claro qué, cómo y cuándo se llevará a cabo.

La OMS también ha contribuido en este sentido, al realizar diversas publicaciones con el objetivo de orientar sobre el abordaje de los riesgos psicosociales y el estrés laboral; asimismo, en 2010 dio a conocer el Modelo para la acción-Ambientes de trabajo saludables, a fin de guiar sobre la promoción de la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores, así como de los lugares de trabajo. En este modelo plantea que el ambiente de trabajo psicosocial, implica la cultura organizacional, valores, cultura y prácticas cotidianas en el lugar de trabajo, que repercuten en el bienestar mental psíquico de los trabajadores (OMS, 2010).

En el caso particular de México, no existe una definición específica para la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo, sin embargo, en el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo (2014) en el artículo 3 se plantea un proceso de evaluación que engloba estos factores, tal proceso se conoce Diagnóstico de Seguridad y Salud en el Trabajo y se refiere a “la identificación de las condiciones inseguras o peligrosas, de los agentes físicos, químicos o biológicos o de los Factores de Riesgo Ergonómico o Psicosocial capaces de modificar las condiciones del ambiente laboral, de los peligros circundantes al centro de trabajo (STPS, 2014, p.1).

No obstante, en 2018 la STPS aprobó la Norma Oficial Mexicana 035 Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo-Identificación, análisis y prevención (STPS, 2018) que establece se deben contemplar los siguientes aspectos, en el proceso de evaluación:

- Las condiciones del ambiente laboral
- La carga y falta de control en el trabajo
- La jornada y rotación de los turnos
- La interferencia en la relación trabajo-familia
- El liderazgo y las relaciones laborales negativas
- La violencia laboral, el acoso y hostigamiento

Y se precisa que la identificación, análisis y evaluación de los entornos organizacionales puede llevarse a cabo mediante cuestionarios siempre y cuando cuente con forma de aplicación, calificación y evaluación, así como niveles de riesgo y forma de determinarlos de acuerdo a resultados, también deben estar validado en población nacional y contar con coeficientes de confiabilidad superior a 0.7 y validez de constructo. Además, tales instrumentos deben ser aplicados en poblaciones con características semejantes a la población en la cual se validó.

En la Norma Oficial Mexicana 035 se integran cuatro Guías de Referencia para la evaluación de los Factores Psicosociales de Riesgo.

- I. Cuestionario para identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos.
- II. Identificación y análisis de los Factores de Riesgo Psicosocial: Cuestionario para identificar los Factores de Riesgo Psicosocial en los Centros de Trabajo
- III. Identificación y análisis de los Factores de Riesgo Psicosocial y Evaluación del entorno organizacional en los centros de trabajo: Cuestionario para identificar los Factores de Riesgo Psicosocial y evaluar el entorno organizacional en los centros de trabajo.
- IV. Ejemplo de Política de prevención de Riesgos Psicosociales

CAPÍTULO 3.

Factores de Riesgo Psicosocial en Profesores

Los Factores de Riesgo Psicosocial se encuentran presentes en todos los sectores: agropecuario, industrial y servicios, así como en pequeñas, medianas y grandes empresas, sin embargo, hoy el sector servicios es el que representa una mayor parte en la economía (OIT, 2010) por lo que aquí existe una mayor implicación con las personas. La exigencia de trabajo físico es sustituida por trabajo de control y gestión, por tal motivo, aumentan los riesgos de carácter psíquico, donde se destaca la gestión de la información, de conocimiento y el manejo de problemas (Garrido-Pinzón, Uribe-Rodríguez y Blanch, 2011; Meliá et al., 2006).

Específicamente, en el ámbito de la educación diversos cambios en el contexto laboral y social han afectado a los docentes, por ejemplo, el aumento de las exigencias y responsabilidades con las que debe cumplir, exigencia de un mayor conocimiento y valores para desarrollarlos en los alumnos, mejores competencias de comunicación y enseñanza, manejo de tecnologías, y aptitudes para la investigación y la reflexión, aunado a que diversas responsabilidades educativas correspondientes a la familia ahora corresponden a los docentes y tienen que trabajar en contextos multiculturales e incluso multilingües (Vaillant, 2007). Es importante mencionar que la labor docente se diferencia de otros trabajos debido a que las actividades que se deben cumplir son más de tipo intelectual y de servicio, con un alto nivel de exigencia (Rivero y Cruz, 2010) y este aumento en sus actividades, ritmo de trabajo y en general en sus funciones ha generado la precarización de su labor (Garrido et al., 2011).

Al respecto, Esteras et al., (2014) mencionan que la docencia no es simplemente cumplir con funciones didácticas y tareas del proceso educativo, sino que además se traduce en dedicación personal y emocional, lo que le brinda un carácter de profesión vocacional.

Vaillant (2007) además, menciona que se han dado transformaciones sociales acompañadas de cambios de orden político y administrativo, como las reformas educativas, y debido a los resultados ambiguos que presentan ponen en duda la pertinencia de las medidas adoptadas, ya que, a pesar de los esfuerzos para lograr un desarrollo educativo, en la práctica la realidad es difícil de modificar.

De acuerdo con Pérez (2014) en México, fue a través de la reforma educativa puesta en marcha durante la administración del presidente Enrique Peña Nieto que se continuó con las políticas de modernización de la educación que iniciaron desde la década de los noventa, y tuvo como eje la Ley General del Servicio Profesional Docente publicada en el 2013, en la que se hizo oficial la medición del desempeño profesional mediante parámetros basados en perfiles, esto a cargo de las autoridades educativas y el Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE), y señala que estas nuevas condiciones y exigencias en relación a la profesionalización docente y su desempeño buscan encaminar a la docencia hacia la modernidad de la educación y tales medidas tienen implicaciones en la identidad profesional y en sus formas de actuar académicamente.

Los profesionales de la educación cuentan con condiciones especiales de exposición a Factores de Riesgo Psicosocial singulares de su labor, como el trato con otras personas, altos grados de atención y rápida respuesta, falta de tiempo para preparar diversos materiales, tener que asumir responsabilidades más allá de su profesión en la que se les delega responsabilidades familiares y la adaptación a las nuevas necesidades sociales y sus incapacidades o errores pueden ser visto como fracasos; por lo que los daños a su salud comprenden desde problemas asociados a esfuerzo vocal, dolores de espalda, hasta estrés o agresiones en el ambiente de trabajo (Pando, Aranda, Aldrete, Flores, y Pozos, 2006; Rabadà y Artazcoz, 2002).

En ese mismo sentido, Terán y Botero (2012) mencionan que los diversos cambios y las nuevas demandas laborales a los docentes, aunado al esfuerzo de ser reconocidos por su labor, incorporación de nuevas tecnologías e interculturalidad

de los grupos, crean ambientes estresantes para su desempeño, que afectan su salud y se presentan indicadores de fatiga nerviosa, sobrecarga de trabajo, bajo reconocimiento social, ambigüedad de rol, incertidumbre respecto a su papel, falta de participación en la toma de decisiones e individualismo, así como el riesgo de padecimientos como hipertensión, ansiedad, depresión, trastornos del sueño, gastrointestinales y cardiovasculares

Tardif (2013) señala que a intensificación del trabajo docente se caracteriza por: a) exigencia a los profesores de lograr más con menos recursos, b) diversificación de funciones, además de docentes, como psicólogos, padres, motivadores, c) obligación de trabajo en equipo y colaboración con la institución, d) manejo de grupos de alumnos con diversas dificultades, e) mayores demandas por parte de las autoridades educativas y la sociedad, que les exige sean trabajadores flexibles y eficientes a un bajo costo

En esta misma línea, varios estudios ponen de manifiesto los diferentes factores que son origen de las afectaciones en los docentes, los cuales van desde sus condiciones laborales y el salario, hasta la infraestructura de las escuelas, esta situación se presenta en respuesta a problemas reales por los que están pasando ya que el modelo tradicional de enseñanza se ha cambiado, pero aún no surge un nuevo modelo claro que lo sustituya (Vaillant, 2007).

En un estudio realizado por Juárez (2007) se encontró que las principales categorías de factores estresantes para los docentes eran: a) carga de trabajo y demandas laborales (el poco tiempo para preparar la clase, elaborar exámenes, revisar tareas y entregar informes; los grupos numerosos); b) el trato con otras personas (burocracia, indisciplina o incumplimiento de deberes por parte de los alumnos); c) la falta de apoyo (compañeros y supervisores/jefes).

Asimismo, en otros estudios realizados, uno con docentes de secundaria y otro con profesores de secundaria (Rabadà y Artazcoz, 2002; Saltijeral y Ramos, 2015) se encontraron ciertas condiciones generadoras de estrés a los docentes: 1) asociados con el alumno, reflejados en problemas de comportamiento, indisciplina, violencia;

2) asociados a la dinámica entre docentes y directivos, a causa de una relación tensa, falta de apoyo y trabajo en equipo, ambigüedad en la aplicación de normas;

3) asociadas a su situación laboral, reflejado en insatisfacción laboral y económica, frustración y desesperanza al no poder responder a todas las necesidades de los alumnos ni cambiar la situación escolar; lo anterior confirma que la mayoría de los Factores de Riesgo, presentes en la profesión docente son de índole psicosocial

En otro estudio, realizado por Terán y Botero (2012) en profesores universitarios existen coincidencias que lo expuesto anteriormente, ya que la mayoría de los docentes que representaban su muestra consideraron insuficiente el tiempo con el que disponían para realizar sus actividades, lo que disminuía el número de pausas o descansos que podían tener y que cuentan con pocos espacios para interactuar con sus compañeros; lo que a su vez provoca efectos negativos en su salud física y mental, así como la posible aparición de patologías como el *Burnout*,

Los Factores de Riesgo Psicosocial a los que más se ven expuesto los profesores son permanecer de pie durante la jornada laboral, tener que elevar la voz durante las clases para conseguir la atención del grupo, la extensión de la jornada laboral fuera del horario, establecido y recibir órdenes confusas de sus superiores; lo que los lleva a presentar problemas emocionales debido a no saber si la forma en que realizan sus actividades son las correctas, así como problemas somáticos como disfonía y disfagia, alteraciones reumáticas, ardor ocular, cefaleas, gastritis, astigmatismo y psicodermatosis (Rivero y Cruz, 2010).

En cuanto al salario de los profesores, datos de los países miembros de la OCDE, revelan que el sueldo de los profesores no ha tenido un aumento desde 1990, ya que los aumentos que se han realizado son inferiores a la inflación, además entre 1980 y 2010 con las reducciones presupuestales, los servicios y recursos ofrecidos a los profesores han sido reducidos (Tardif, 2013).

Está condición afecta la labor de los docentes, particularmente en las escuelas públicas debido a lo numeroso de los grupos, y a su vez ocasiona que los profesores deban llevarse más trabajo pendiente a la casa, para sus horarios de descanso o durante las vacaciones; otro factor importante es tener que escribir demasiado en cuadernos y pizarrones, que hace de su trabajo una actividad tediosa y repetitiva (Rivera y Cruz, 2010).

Otro Factor de Riesgo Psicosocial importante para los docentes, es el respeto y reconocimiento que la sociedad les brinda, ya que esto podría significar más o menos problemas para lograr el éxito en sus tareas; anteriormente existía un consenso sobre lo que se esperaba de los profesores, tenían un rol definido, sin embargo, debido a los constantes cambios a los que se enfrentan, tal situación es diferente, los profesores han sufrido una desvalorización y pérdida de credibilidad, que se refleja en falta de reconocimiento social (Rabadà y Artazcoz, 2002; Vaillant, 2007).

Jiménez et al. (2012) coinciden al respecto, y mencionan que la falta de reconocimiento tanto de superiores como de los padres de familia al esfuerzo que realizan como docentes, en conjunto con el trabajo excesivo y agotador, las dificultades administrativas, insatisfacción en la institución donde se desempeñan, pocas oportunidades, sentimiento de cumplir con actividades poco valiosas y el bajo sueldo que reciben, son factores que pueden afectar el nivel de satisfacción laboral, generar malestar y agotamiento, y en consecuencia *Burnout*.

Como ya se mencionó, el contexto social en el que los docentes desempeñan sus labores, también es un factor importante para que se presenten daños en su salud y bienestar; por ejemplo, en diversos países, una parte de los profesores se encuentra frente a situaciones agudamente difíciles, como la pobreza, violencia cotidiana dentro y alrededor de las instituciones, fracaso endémico de los alumnos y falta de compromiso por las familias, por lo que, no son extrañas las afectaciones que presentan los profesores, como desgaste moral, sentimientos de impotencia y de fracaso, aunado a una falta de reconocimiento, que lleva si no a una

desvalorización profesional, sí a un desánimo, creencias de inutilidad social y afectación de su satisfacción laboral (Libro Políticas docentes, 2013; Vaillant, 2007).

Jiménez et al. (2012) mencionan al respecto que el desgaste que muchos profesores presentan se debe más a los factores del contexto social, que propiamente por las condiciones dentro del aula o el trato con los alumnos.

En un estudio realizado a profesores de secundaria y preparatoria en España, se encontró que la satisfacción laboral disminuye conforme se avanza en la antigüedad laboral, asimismo la satisfacción laboral está relacionada negativamente con salario, promoción, realización personal y diseño de trabajo; en contraparte, entre los puntos fuertes y que favorecen la satisfacción laboral de los profesores se encuentran las buenas relaciones con los compañeros, el sentimiento de que el trabajo es adecuado para sus capacidades, contar con autonomía para el desarrollo de sus actividades y el sentimiento de que su labor es algo valioso (Anaya y López, 2015).

En lo referente al *Burnout* en profesores, Pando et al. (2006) mencionan que se manifiesta a consecuencia de la incompatibilidad de los ideales del docente de proporcionar una buena formación a sus alumnos y la realidad laboral cotidiana, en la cual se priorizan la entrega de informes, calificaciones, avances en los programas, asistencia, que en brindar apoyo a la labor realizada por el docente. El estrés ocasionado por laborar en instituciones educativas, en el contexto actual con un mayor número de demandas, puede provocar el desarrollo de *Burnout*, afectando tanto a trabajadores como a las organizaciones, y se refleja en problemas físicos, psíquicos, mayor ausentismo, rotación y baja productividad (Arias y González, 2009).

Otro de los factores que pueden influir en la presencia de daños en la salud de los docentes como el *Burnout*, es el nivel o etapa educativa que imparten, ya que a

mayor nivel en el que se desempeñen los docentes significa un factor de riesgo para la despersonalización (Esteras et al., 2014).

En la literatura también se encuentran evidencias de como ciertos Factores Psicosociales positivos pueden ayudar a mitigar los efectos de las condiciones antes descritas.

Por ejemplo, en un estudio realizado por Patlán-Pérez, Martínez, y Hernández (2012) en docentes de universidades públicas, se encontró que el clima organizacional centrado en beneficios y recompensas a sus trabajadores se encuentra relacionado con la satisfacción laboral, específicamente en la dimensión de reconocimiento, lo que resalta la importancia de ambientes que recompensen y reconozcan a sus trabajadores.

Asimismo, en otro estudio se encontró una relación entre el apoyo social y la satisfacción laboral, ya que para los docentes valoran condiciones como percibir que se cuenta con los materiales necesarios para cumplir con sus labores, así como con las instalaciones adecuadas, (Linares y Gutiérrez, 2014).

Se observó una situación semejante, en un estudio realizado por León-Rubio, León-Pérez y Cantero (2013) en la que los profesores coinciden que la mejora de las condiciones de trabajo, la modificación de la cantidad de tareas y el tiempo otorgado para completarlas, son factores fundamentales para evitar la aparición del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (León-Rubio, León-Pérez y Cantero, 2013).

MÉTODO

Objetivo General

Realizar una evaluación de Factores Psicosociales en el Trabajo a docentes de educación básica de una zona escolar de la Ciudad de México.

Objetivos particulares

Identificar los factores de riesgo psicosocial a partir de las condiciones de trabajo en términos de percepción de salario, demandas laborales, percepción de inequidad en el trabajo, hostigamiento, percepción de estudiantes difíciles, sobre carga académica y falta de recursos.

Identificar factores psicosociales positivos que pueden modular el efecto de los Factores de Riesgo Psicosocial presentes en el trabajo.

Identificar los daños a través de síndromes y síntomas reportados por docentes de una zona escolar de la Ciudad de México.

Hipótesis

Los Factores de Riesgo Psicosocial estarán presentes en la muestra de profesores de la Ciudad de México estudiada.

Estarán presentes Factores Psicosociales Positivos en la muestra de profesores de la Ciudad de México estudiada.

Se encontrarán daños a la salud de los profesores como Síndrome de Quemarse por el Trabajo y síntomas de depresión, ansiedad-insomnio y disfunción social.

Participantes

Participaron de manera voluntaria 62 profesores de educación básica de una zona escolar ubicada en el norte de la Ciudad de México que laboran en cuatro escuelas públicas y una privada, de los cuales 60 cuestionarios resultaron válidos.

Instrumentos

Se utilizó una batería conformada por los instrumentos que se describen en la tabla 1, a continuación:

Tabla 1
Instrumentos utilizados

	Qué evalúa	Descripción
Cuestionario de datos sociodemográficos. Elaboración propia	Datos sociodemográficos y condiciones laborales.	Conformado por 13 ítems, con información sobre sexo, edad, estado civil, número de hijos, grado máximo de estudios, antigüedad en la institución, tipo de contrato, turno, materias que imparte, número de horas frente a grupo, incentivos adicionales y si ha sido evaluado en el último año. Además de un ítem relacionado con la percepción del salario
Cuestionario del Contenido del Trabajo (JCQ) (González, Juárez, Camacho, Noriega y Escobedo, 2015)	Evalúa Factores Psicosociales en el trabajo como demandas psicológicas, control en el trabajo y apoyo social de parte de compañeros y jefes.	Instrumento autoaplicable de 22 ítems, con cuatro opciones de respuesta tipo Likert de “ <i>Totalmente en desacuerdo</i> ” hasta “ <i>Totalmente de acuerdo</i> ”, distribuidos en 4 dimensiones: Demandas psicológicas ($\alpha=.717$) (5 ítems), Control ($\alpha=.796$) (9 ítems), Apoyo Social: compuesto por el Apoyo de Compañeros ($\alpha=.749$) (4 ítems) y el Apoyo de Jefes ($\alpha=.874$) (4 ítems).
Escala de Hostigamiento Psicológico HOSPIC-ESTUNAM, Validación en población mexicana por Tovalín, Rodríguez, Unda y Sandoval (2015).	Evalúa el hostigamiento en el trabajo que los trabajadores perciben les es otorgado.	Escala autoaplicable que consta de 12 ítems, con cuatro opciones de respuesta tipo Likert de “ <i>No ha ocurrido</i> ” hasta “ <i>Muy frecuente</i> ”. Distribuidos en dos subescalas con 7 ítems cada uno: acoso por jefes ($\alpha=.823$) y acoso por compañeros ($\alpha=.815$).
Escala de Factores Psicosociales en el Trabajo (Unda, Uribe, Jurado, García, Tovalín y Juárez, 2016).	Evalúa los Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo de los profesores.	Escala autoaplicable que consta de 30 ítems, con cinco opciones de respuesta tipo Likert (<i>siempre, frecuentemente, algunas veces, rara vez y nunca</i>); distribuidos en cinco factores: percepción de inequidad ($\alpha=.869$) (10 ítems), estudiantes difíciles ($\alpha=.863$) (6 ítems), percepción de inseguridad ($\alpha=.673$) (4 ítems), sobrecarga académica ($\alpha=.772$) (5 ítems), percepción de falta de recursos ($\alpha=.554$) (5 ítems)

<p>Cuestionario de Reconocimiento en el Trabajo del Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS-21) (2002). Validación en población mexicana por Tovalín, Rodríguez, Unda y Sandoval (2015).</p>	<p>Evalúa el reconocimiento que los trabajadores perciben reciben en su trabajo.</p>	<p>Compuesto por 4 ítems con cinco opciones de respuesta tipo Likert, que va de “Siempre” hasta “Nunca”.</p>
<p>Escala de Engagement Utrecht (Shaufeli y Bakker, 2011).</p>	<p>Evalúa el nivel de Engagement percibido en el trabajo, así como de sus dimensiones: vigor, dedicación y absorción.</p>	<p>Escala autoaplicable compuesta por nueve ítems, distribuidos en tres dimensiones con tres ítems cada una: vigor ($\alpha=.888$), dedicación ($\alpha=.890$) y absorción ($\alpha=.823$). Con siete opciones de respuesta tipo Likert, de “Nunca” hasta “Siempre”.</p>
<p>Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT) (Gil-Monte, 2011). Validación en población mexicana por Gil-Monte, Unda y Sandoval (2009).</p>	<p>Evalúa los niveles de Síndrome de Quemarse por el Trabajo, así como de sus dimensiones: ilusión por el trabajo, desgaste psíquico, indolencia y culpa. Asimismo, permite realizar una diferenciación entre perfil 1 y perfil 2.</p>	<p>Instrumento autoaplicable, compuesto por 20 ítems distribuidos en 4 subescalas. Ilusión por el Trabajo (It): 5 ítems ($\alpha=.836$); Desgaste Psíquico (Dp): 4 ítems ($\alpha=.886$); Indolencia (In): 6 ítems ($\alpha=.847$); y Culpa (C): 5 ítems ($\alpha=.865$). Con cinco opciones de respuesta tipo Likert, de “nunca” hasta “muy frecuentemente: todos los días”.</p>
<p>Cuestionario de Salud General de Goldberg. Validación en población mexicana por Tovalín, Rodríguez, Unda y Sandoval (2015).</p>	<p>Evalúa la presencia de síntomas somáticos, ansiedad/insomnio, disfunción social y depresión.</p>	<p>Instrumento autoaplicable conformado por 28 ítems, distribuidos en cuatro subescalas con 7 ítems cada una: síntomas somáticos ($\alpha=.873$), ansiedad/insomnio ($\alpha=.908$), disfunción social ($\alpha=.841$) y depresión ($\alpha=.928$). Con cuatro opciones de respuesta tipo Likert de “Mejor que lo habitual” hasta “mucho peor que lo habitual”.</p>

Procedimiento

Se solicitó permiso a la supervisión de la Secretaría de Educación Pública (SEP), para hacer llegar a los profesores de educación básica la invitación a participar en la presente investigación. El proceso de aplicación de cuestionarios y recolección de datos se llevó a cabo de forma grupal en el mes de abril, durante la Junta de Consejo Técnico. La batería de instrumentos se presentó en versión impresa, en la primera hoja se solicitó la firma de un consentimiento informado para aquellos profesores que aceptaran participar voluntariamente, en ese documento se explicaban los propósitos generales de la evaluación y se aseguraba la confidencialidad de los datos; asimismo se les pidió que leyeran atentamente las instrucciones y contestaran todas las preguntas. El instrumento fue autoaplicable y el tiempo aproximado de respuesta fue de una hora. La Evaluación de Factores Psicosociales que se realizó en tres fases:

La primera fue la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial que incluyó evaluación de percepción de: salario, demandas laborales, inequidad en el trabajo, hostigamiento, estudiantes difíciles, sobrecarga académica y falta de recursos; la segunda la evaluación de Factores Psicosociales Positivos o variables moduladoras como el Reconocimiento en el trabajo, el *Engagement* y el Apoyo social de jefes y compañeros; y por último las consecuencias o daños de estar expuesto a estrés laboral incluyó al Síndrome de Quemarse por el trabajo (*Burnout*) y sintomatología de salud mental (síntomas somáticos, de ansiedad e insomnio, disfunción social y depresión).

Análisis de Datos

Para establecer las prevalencias se realizaron análisis de frecuencias a través estadísticos descriptivos, media y desviación estándar; además se llevaron a cabo análisis de correlación de Pearson para identificar asociaciones entre los Factores Psicosociales y los efectos a la salud; mediante el paquete estadístico para Ciencias Sociales SPSS (por sus siglas en inglés) versión 22.

RESULTADOS

El 83.3% de los participantes fueron mujeres y el 16.7% hombres, con una media de edad $M= 38.1$ y una $DE=9.0$ (24 – 56). En cuanto al estado civil el 40% reportó ser solteros, el 48.3% casados, el 1.7% vive en unión libre, el 10% son divorciados o se separaron de su pareja; el 63.8% de los profesores tienen hijos. En cuanto al grado académico el 67.8% cuenta educación Normal Básica o Superior, el 28.8% cuenta con licenciatura y sólo el 3.4% cuenta con un posgrado. En cuanto a las horas frente a grupo se obtuvo una $M=6.29$ y una $DE=2.999$ con un máximo de 19 horas de clase, en la antigüedad en el trabajo se obtuvo una $M=11.67$ y una $DE=9.83$ con una antigüedad máxima de 38 años.

En la siguiente tabla se muestran los datos socio laborales reportadas por los profesores que conformaron la muestra.

Tabla 2

Datos socio laborales

	Frecuencia	Porcentaje
Turno		
Matutino	57	95%
Mixto	3	5%
Horario de trabajo		
8:00-12:30	3	5.0%
8:00-14:30	54	90%
8:00-16:30	2	3.3%
8:00-18:30	1	1.7%
Tipo de contrato		
Interinato	7	11.7%
Base	53	88.3%
Tiene otro trabajo	19	32.2%
Fue evaluado en los últimos tres años	29	48.3%

Recibe algún tipo de incentivo adicional a su salario	7	11.9%
--	----------	--------------

En la Tabla 3 se muestra el cargo el área en la que se desempeñan los profesores, en su mayoría eran maestros de grupo, sin embargo, todos realizaban alguna actividad frente a grupo.

Tabla 3

Área o cargo que desempeñan los profesores

	Frecuencia	Porcentaje
Administrativo	1	1.7%
Coordinador	1	1.7%
Dirección y planeación	5	8.3%
Maestro (a) de Educación Física	4	6.7%
Maestro de Inglés	5	8.3%
Maestro (a) de grupo	41	68.3%
Subdirector	2	3.4%
Profesor de UDEII*	1	1.7%

*Nota: UDEII=Unidad de Educación Especial y Educación Inclusiva

En cuanto a los resultados de Factores de Riesgo Psicosocial, en la Figura 1 de percepción del salario, se observa que la mayoría de los profesores percibe su salario como muy bajo o bajo (43.3% y 41.7% respectivamente), y ninguno de los profesores evaluados lo consideró como alto; en cuanto a la percepción de demandas laborales, estas van de un nivel medio (47.5%) a un nivel alto (23.7%). También se encontró que los profesores perciben niveles medios (46.7%) y altos (25%) de inequidad en cuanto a las oportunidades brindadas, asimismo casi la mitad de los profesores (45%) consideran que tienen un nivel medio de incidencia de estudiantes difíciles y el 23.3% lo percibe en un nivel alto

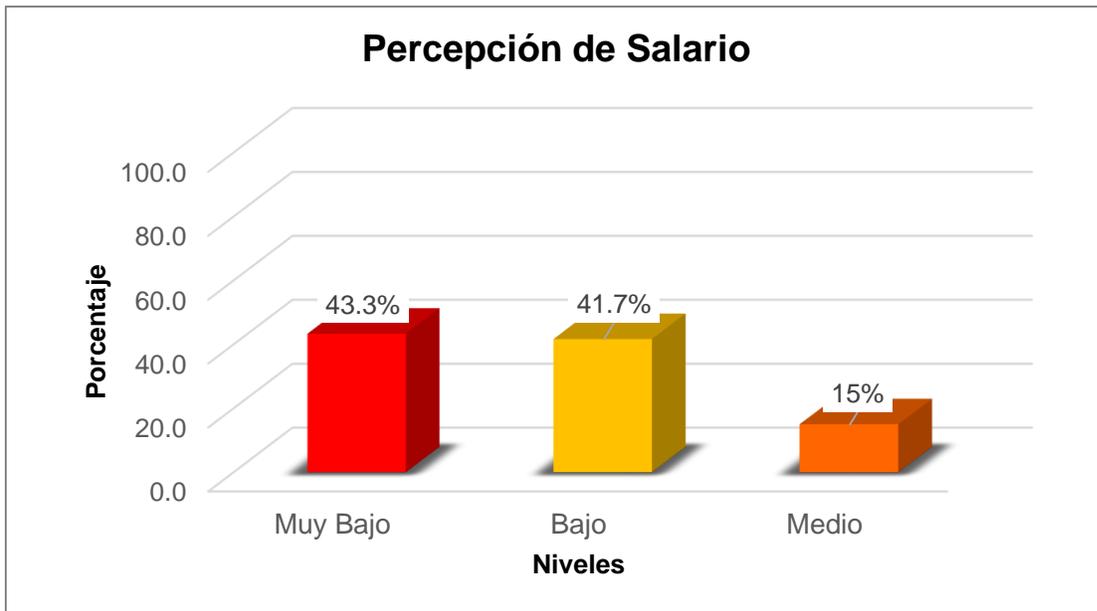


Figura 1. Percepción de salario.

Otro de los FRP a los que se encuentran expuestos los profesores es la sobrecarga académica, como se observa en el la Figura 2 el 16.9% consideran que tienen un nivel alto de sobrecarga académica, mientras que más de la mitad (57.6%) consideran que existe un nivel medio.

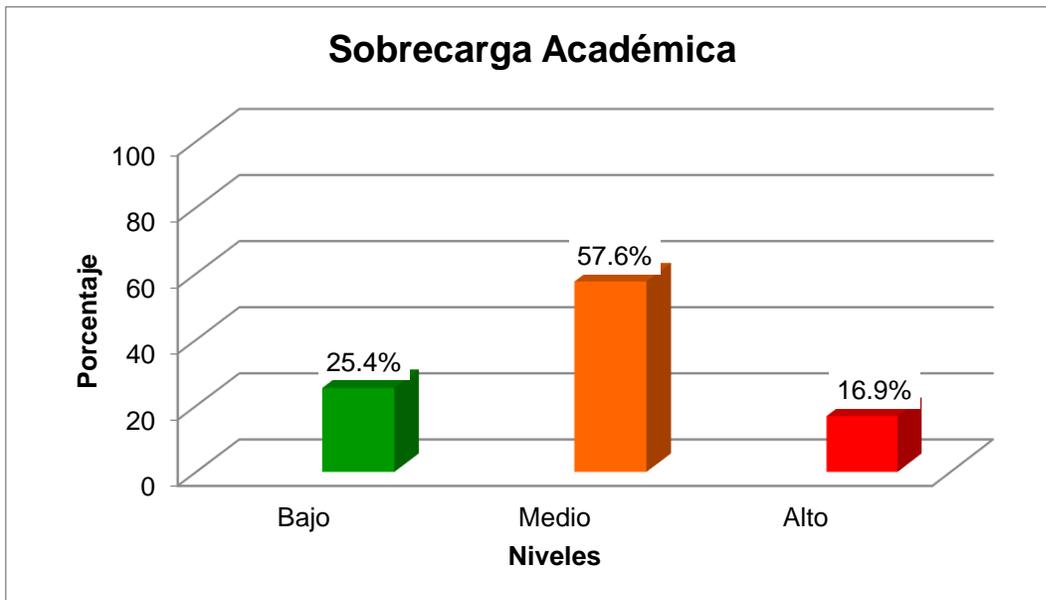


Figura 2. Sobrecarga académica.

A tal condición se agrega la falta de recursos para realizar sus labores, al respecto casi la mitad de los profesores (45%) perciben que existe un nivel medio de falta de recursos y el 25% lo perciben como alto. En esta misma línea, la percepción de estar expuesto a Hostigamiento en el Trabajo es otro de los factores a considerar y en esta evaluación se encontró los profesores perciben hostigamiento en el trabajo por parte de sus compañeros que va desde un nivel medio (35.6%) a un nivel alto (23.7%), y por parte de sus jefes o supervisores de un nivel medio (41.7%) a un nivel alto (21.7).

Se llevó a cabo la identificación y evaluación de Factores Psicosociales Positivos (FPP) o que podrían actuar como moduladores de los FRP, al respecto se encontró el 30.4% considera que cuenta con un nivel alto de control en su trabajo, sin embargo, también se debe tomar en cuenta otro tercio de los profesores (32.1%) que lo perciben en un nivel bajo.

En cuanto al reconocimiento que perciben los profesores respecto a su trabajo, en la Figura 3 se observa que la mitad percibe reconocimiento en un nivel medio y el 25% considera que existe en un nivel alto, tal condición es importante y podría mejorarse.

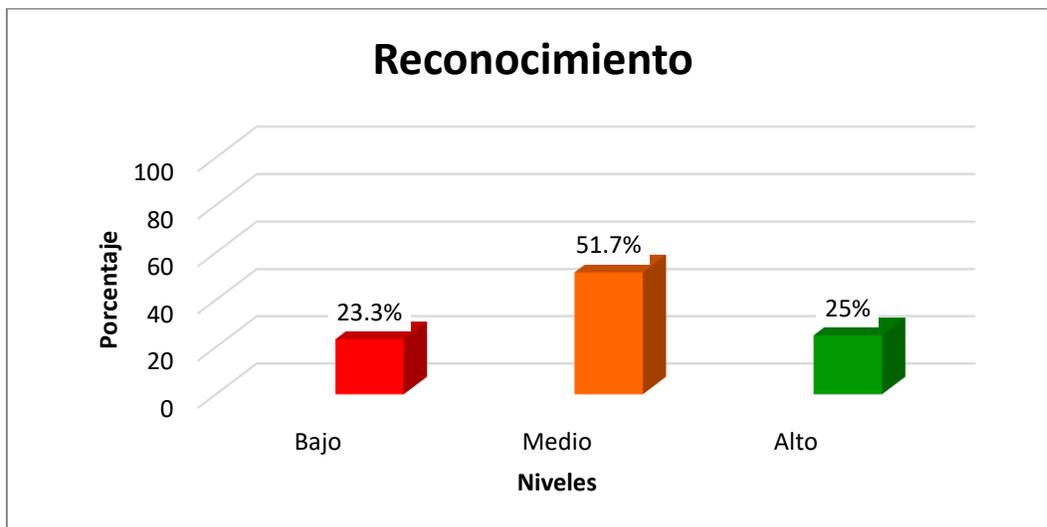


Figura 3. Reconocimiento percibido en el Trabajo.

Otro Factor Psicosocial que se identifica en la literatura como positivo para el bienestar de los trabajadores, es el apoyo social en el trabajo, proveniente tanto de sus compañeros como de sus jefes o supervisores, en tal sentido se encontró que la mitad de los profesores (52.5%) perciben un nivel medio de apoyo por parte de sus jefes o supervisores, y sólo uno de cada cinco profesores consideró que cuenta con tal apoyo en un nivel alto; en cuanto al apoyo por parte de los compañeros se observó una situación similar ya que el 50.8% consideran se presenta en un nivel medio y sólo el 18.6% lo percibe en un nivel alto.

Dentro de los FPP también se consideró el nivel de *Engagement* que los profesores perciben en su trabajo, así como de cada una de sus dimensiones. En la dimensión de Vigor se observó que más de la mitad (59.3%) lo percibe en un nivel medio y sólo el 13.6% en un nivel alto; en cuanto a la dedicación más de la mitad (53.3%) la perciben en un nivel medio, mientras que un 21.7% en un nivel alto; la absorción en el trabajo se presentó en niveles medios en 58.3% de los profesores y en un nivel alto en el 21.7% de ellos. En relación a la percepción de experimentar *Engagement* en su trabajo, como se puede observar en la Figura 4, menos de la mitad (42.4%) reportó que lo percibe en un nivel medio y el 27.1% en un nivel alto.

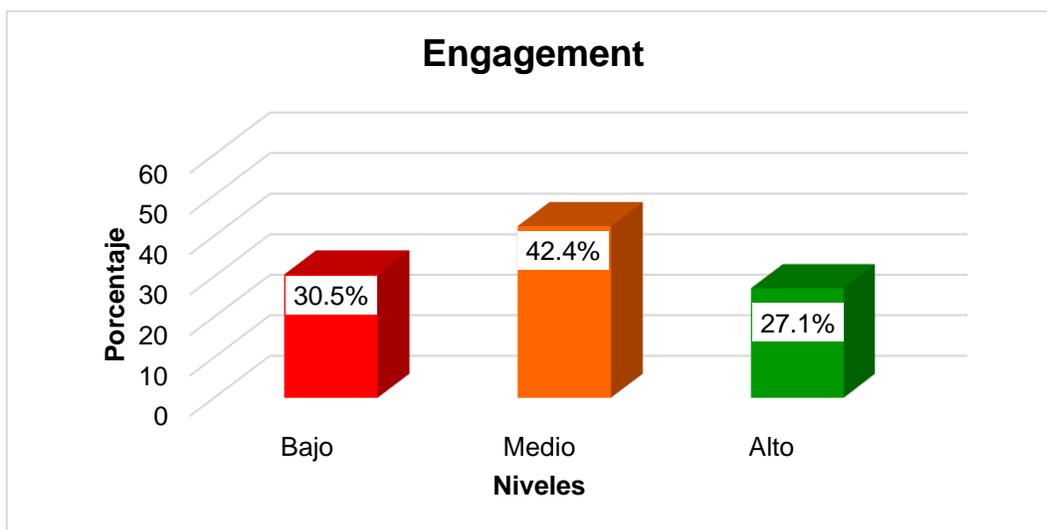


Figura 4.

Se realizó un análisis de correlación de Pearson entre los Factores de Riesgo Psicosocial (FRP) y los Factores Psicosociales Positivos (FPP). Como se puede observar en la Tabla 3, se encontraron asociaciones significativas entre la percepción que tienen los profesores sobre su salario y el nivel de reconocimiento que perciben; también que existe una asociación negativa y significativa entre las demandas laborales y la percepción de los profesores de reconocimiento, dedicación, absorción y *Engagement*; asimismo el hostigamiento que perciben por parte de los jefes se relacionó negativa y significativamente y su percepción de apoyo del jefe, de compañeros y reconocimiento; además se encontraron asociaciones significativas negativas entre la percepción de estudiantes difíciles, de sobrecarga académica, de falta de recursos con la percepción de reconocimiento, vigor y dedicación; cabe resaltar que la percepción del *Engagement* se encuentra asociada negativa y significativamente a factores como las demandas laborales, percepción de inequidad, estudiantes difíciles, sobrecarga académica y la falta de recursos.

Tabla 3

Correlación entre Factores de Riesgos Psicosocial (FRP) y Factores Psicosociales Positivos (FPP)

	Control	Apoyo del Jefe	Apoyo de Compañeros	Reconocimiento	Vigor	Dedicación	Absorción	Engagement
Salario	-.048	.220	-.012	.362**	.066	.009	-.053	.017
Demandas laborales	.182	-.187	-.225	-.508**	-.246	-.322*	-.295*	-.323*
Hostigamiento de Jefes	-.198	-.518**	-.413**	-.471**	-.125	-.235	-.118	-.180
Hostigamiento de Compañeros	-.315*	-.173	-.505**	-.209	-.205	-.067	-.026	-.112
Inequidad	-.233	-.578**	-.269*	-.619**	-.195	-.255*	-.305*	-.278*
Estudiantes difíciles	.135	.004	-.031	-.342**	-.367**	-.353**	.016	-.280*
Sobrecarga Académica	.109	-.258*	-.091	-.480**	-.415**	-.368**	-.116	-.346**
Falta de Recursos	-.113	-.206	-.158	-.460**	-.438**	-.332**	-.378**	-.426**

** $p < 0.01$, * $p < 0.05$

También se identificaron los efectos o daños ocasionados a la salud de los profesores por los Factores de Riesgo Psicosocial. En tal sentido se encontró que un tercio de los profesores (36.7%) perciben síntomas somáticos en un nivel medio, y un 25% en un nivel alto; en cuanto a los síntomas de ansiedad e insomnio el 43.4% los presenta en un nivel medio, y un 20% en un nivel alto; los síntomas de disfunción social se presentan en un tercio de los profesores en un nivel medio (32.2%) y en otro tercio (32.2%) en un nivel alto; además, la mitad (50.8%) de los profesores presentan síntomas de depresión en un nivel medio y sólo el 1.7% en un nivel alto.

Además de los síntomas mencionados, se evaluó el Síndrome de Quemarse por el Trabajo y cada de sus dimensiones. Como se puede observar en la Figura 5 la mayoría de los profesores que conformaron esta muestra (70.2%) presentó un nivel crítico de SQT y además un 26.3% presentan niveles altos, lo cual resulta preocupante. Asimismo, al realizar los análisis correspondientes, se encontró que el 15% de los profesores se encuentra dentro del Perfil 1 del síndrome, es de decir, que ya presentan los síntomas característicos del SQT, a excepción de la culpa intensa; y el 18.3% se encuentra dentro del Perfil 2, lo cual significa que cumple con la baja ilusión en el trabajo, alto desgaste psíquico, alta indolencia y además manifiesta sentimientos de culpa.

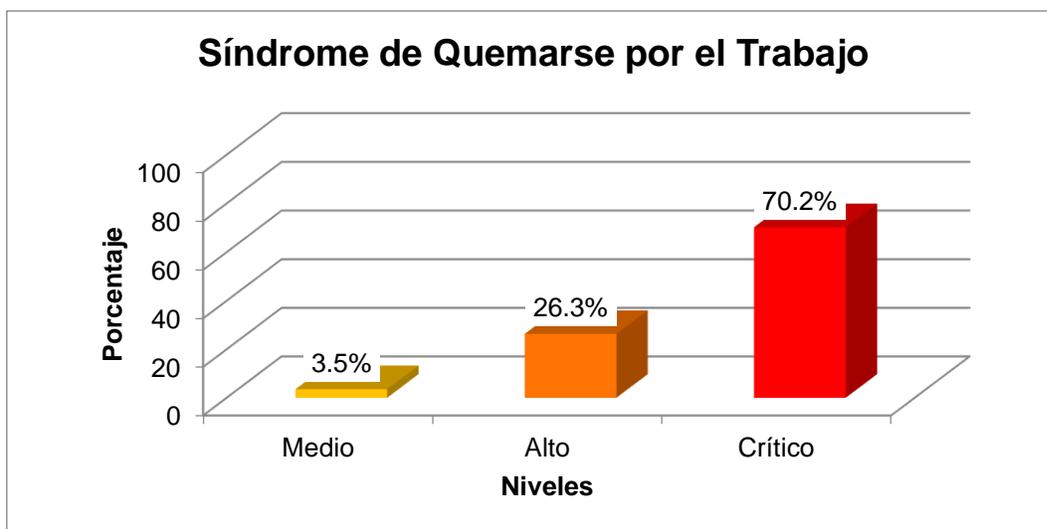


Figura 5. Prevalencia de Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT).

En cuanto a las dimensiones de SQT, como se muestra en la Tabla 4 se encontró que la mayoría (91.4%) de los profesores presenta muy baja ilusión por el trabajo y ninguno reporta un nivel alto; en cuanto al desgaste psíquico el 21.7% reportó un nivel alto y el 41.7.5 un nivel crítico; la indolencia de presentó en un nivel alto en el 20.3% de los profesores y en un nivel crítico en un 25.4%; en lo que respecta a la culpa el 18.3% y el 23.3% de los profesores la percibió como alto o crítico respectivamente.

Tabla 4
Prevalencia de las dimensiones de SQT

Nivel	Ilusión		Desgaste psíquico		Indolencia		Culpa	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Muy bajo	54	91.4%						
Bajo	5	6.9%	8	13.3%	15	25.4%	16	26.7%
Medio	1	1.7%	14	23.3%	17	28.8%	19	31.6%
Alto		-----	13	21.7%	12	20.3%	11	18.3%
Crítico			25	41.7%	15	25.4%	14	23.3%

En la Tabla 5 se presentan las correlaciones entre los Factores de Riesgo Psicosocial y los efectos o daños a la salud, entre ellas se puede resaltar la asociación significativa entre la percepción de demandas laborales y efectos a la salud como disfunción social, ansiedad insomnio y síntomas somáticos; asimismo, entre la percepción de hostigamiento por parte de los jefes con síntomas de ansiedad insomnio, síntomas somáticos, desgaste psíquico, indolencia, culpa y SQT; en cuanto a la sobrecarga académica se encontró una asociación con los mismos factores y con síntomas de depresión; la falta de recursos se relacionó con la disfunción social, ansiedad insomnio, ilusión por el trabajo, desgaste psíquico, indolencia y SQT.

Tabla 5

Correlaciones entre Factores de Riesgo Psicosocial y Efectos o daños a la salud de los profesores

	Depresión	Disfunción Social	Ansiedad o Insomnio	Síntomas Somáticos	It	Dp	In	C	SQT
Salario	-.091	-.099	-.242	-.119	-.181	-.031	-.060	.032	.087
Demandas	.174	.340**	.357**	.354**	.190	.493**	.013	.206	.116
Hostigamiento de Jefes	.165	.171	.289*	.266*	.247	.356**	.268*	.261*	.296*

Hostigamiento de Compañeros	.065	.111	.320*	.363**	.046	.222	.156	.095	.243
Inequidad	.073	.232	.370**	.251	.253	.472**	.253	.261*	.304*
Estudiantes difíciles	.224	.442**	.469**	.447**	.237	.508**	.639**	.397**	.508**
Sobrecargan Académica	.281*	.483**	.474**	.509**	.257	.625**	.425**	.372**	.474**
Falta de Recursos	.233	.412**	.487**	.434**	.356**	.550**	.270*	.222	.272*

** $p < 0.01$, * $p < 0.05$

Nota: (SQT)= (It)=Ilusión por el trabajo, (Dp)=Desgaste Psíquico, (In)=Indolencia, (C)=culpa, Síndrome de Quemarse por el Trabajo.

Se llevó a cabo un análisis de correlación de Pearson entre los FPP y los efectos o daños a la salud de los profesores. Mediante tal análisis se encontró que existe una asociación negativa y significativa entre la percepción de reconocimiento en el trabajo, vigor, dedicación y *Engagement* con una menor percepción de síntomas somáticos, de ansiedad insomnio, disfunción social, depresión, el SQT y sus dimensiones; también existe una correlación negativa y significativa entre el apoyo por parte de los jefes con el desgaste psíquico; y del apoyo social por parte de los compañeros con el desgaste psíquico y el SQT (Tabla 6).

Tabla 6

Correlación entre Factores Psicosociales positivos (FPP) y Efectos o daños a la salud de los profesores

	Síntomas Somáticos	Ansiedad Insomnio	Disfunción Social	Depresión	It	Dp	In	C	SQT
Control	.026	-.156	-.057	-.189	-.092	-.032	-.007	.087	.053
Apoyo de Jefes	.065	-.128	.028	.005	-.068	-.260*	-.117	-.106	-.178
Apoyo de Compañeros	-.224	-.184	-.146	.011	-.045	-.257*	-.035	-.135	-.267*
Reconocimiento	-.428**	-.519**	-.332*	-.304*	-.316*	- .549**	-.310*	-.278*	-.308*
Vigor	-.578**	-.578**	-.679**	-.366**	- .479**	- .609**	- .407**	-.291*	-.328*
Dedicación	-.454**	-.444**	-.657**	-.392**	- .603**	- .563**	- .521**	-.270*	-.293*
Absorción	-.235	-.240	-.442**	-.254	- .509**	- .381**	-.249	-.180	-.161

Engagement	-.479**	-.477**	-.671**	-.381**	-	-	-	-.285*	-.297*
------------	----------------	----------------	----------------	----------------	---	---	---	---------------	---------------

** $p < 0.01$, * $p < 0.05$

Nota: (SQT)= (It)=Ilusión por el trabajo, (Dp)=Desgaste Psíquico, (In)=Indolencia, (C)=culpa, Síndrome de Quemarse por el Trabajo

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El presente trabajo tuvo como principal objetivo realizar una Evaluación de Factores Psicosociales en el Trabajo a docentes de Educación Básica de una zona escolar de la Ciudad de México, por lo que cabe resaltar ciertos puntos.

La historia de los Factores Psicosociales en el trabajo es amplia y se cuenta con diversas definiciones de tal concepto, situación en la que se encuentran algunos de estos factores; tales variaciones o diferencias en los conceptos dificultan su evaluación y en consecuencia su prevención e intervención. Asimismo, existen diferentes modelos propuestos para llevar a cabo la evaluación de los Factores Psicosociales en el Trabajo, entre los que se encuentran: el Método de identificación de situaciones de Riesgo del Instituto Navarro de Salud Laboral de España, el Método de evaluación de Riesgos Psicosociales ISTAS 21 del Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca, y el Método de Evaluación de Riesgos Psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España.

Sin embargo, en México, si bien en el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo (2014) ya se cuenta con la definición del concepto de Factores de Riesgo Psicosocial, no existía una definición ni procedimiento específico para su evaluación; ya que este proceso se englobaba en el Diagnóstico de Seguridad y Salud en el Trabajo en el que se deben identificar las condiciones inseguras o peligrosas, incluyendo el riesgo ergonómico o psicosocial. Fue en el 2018 cuando se aprobó un documento oficial específico para estos factores, la Norma Oficial Mexicana 035 Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo-Identificación, análisis y prevención (STPS, 2018) que contempla en su proceso de evaluación las condiciones del ambiente laboral, la carga y falta de control en el trabajo, la jornada y rotación de los turnos, la interferencia en la relación trabajo-familia, el liderazgo y las relaciones laborales negativas (violencia, acoso y hostigamiento), además plantea que tal proceso se pueda llevar a cabo a través de cuestionarios siempre y cuando estén validados en población nacional.

Por lo anterior, la presente evaluación se realizó de acuerdo a tres rubros: Factores de Riesgo Psicosocial, Factores Psicosociales Positivos y efectos o daños a la salud

del trabajador, y se consideró lo estipulado en la Norma 035, la cual entrará en vigor en octubre del presente año.

En cuanto a los Factores de Riesgo Psicosocial, el salario es considerado un factor importante para el ser humano, no sólo en el ámbito económico, sino en el social, cultural y en general como parte de su bienestar y calidad de vida, así como la de su familia, ya que entre mejor perciba el trabajador su salario puede satisfacer sus necesidades básicas, de lo contrario se puede afectar el bienestar del individuo (OIT, 2012; Vaillant, 2007); en cuanto a ello se encontró que la mayoría del grupo de profesores evaluados perciben su salario como muy bajo o bajo y ninguno lo consideró como alto, condición que es importante resaltar ya que de acuerdo al modelo Esfuerzo Recompensa si existe un desajuste entre el esfuerzo que realiza el trabajador y las recompensas percibidas se puede generar estrés y daños a la salud (Fernández-López, Siegrist, Rödelb y Hernández-Mejías, 2003), asimismo según la literatura, el salario juega un papel importante en relación a los sentimientos de reconocimiento laboral que tienen los individuos (Vaillant, 2007), situación que se refleja en este estudio al encontrarse una relación significativa entre la percepción del salario y la percepción del reconocimiento de los profesores ($r=.362$, $p<0.01$). En cuanto a las demandas laborales, estas se presentaron en un nivel medio y en dos de cada diez profesores en un nivel alto, en conjunto con la percepción de bajo control en un tercio de los profesores; asimismo, se encontró una asociación significativa entre la percepción de altas demandas, con la percepción de menor reconocimiento en el trabajo y menor dedicación, absorción y *Engagement*, en concordancia con el modelo de Demandas y Recursos Laborales (Salanova y Schaufeli, 2004); estas condiciones deben tomarse en cuenta ya que se pueden presentar niveles altos de tensión como respuesta a las altas demandas y el bajo control (Karasek, Baker, Marxer, Ahlbom & Theorell; 1981).

Asimismo, existen diversas condiciones propias de la labor docente que pueden ser generadoras de estrés o malestar, ejemplo de ello es la percepción de inequidad, que se encontró en niveles de medio (45%) a alto (23.3%), visto como un trato injusto, autoritario y con favoritismo hacia algunos profesores, en la literatura se

señalan las políticas educativas dirigidas al aumento de la productividad docente, en conjunto con una mayor supervisión en el trabajo y constante evaluación como factores que favorecen tal percepción (Pérez, 2014; Unda, et al., 2016). La formación de estudiantes es una de las principales tareas docentes, al respecto los profesores evaluados reportaron la percepción de un nivel medio de incidencia de estudiantes difíciles y el 23.3% en un nivel alto, esta percepción se da a partir de trabajar con estudiantes con actitudes inadecuadas, reflejados en problemas de comportamiento, indisciplina en el aula, actitudes irresponsables, poco compromiso en su aprendizaje, en el trabajo del aula y en los compromisos acordados con el docente, lo cual se cita en la literatura dentro de las principales condiciones generadoras de estrés para los docentes (Rabadà y Artazcoz, 2002; Saltijeral y Ramos, 2015). Otro Factor de Riesgo Psicosocial propio de la labor docente es la sobrecarga académica, en esta evaluación los profesores reportaron una percepción de niveles medio (57.6%) y alto (16.9%), y se refiere a la diversidad de actividades que deben realizar, debido a los cambios en las instituciones educativas, como la creación de talleres por parte de los profesores como actividad extra para sus alumnos; lo que confirma lo descrito en diversas investigaciones en donde se señala como una de las principales características de la intensificación del trabajo docente la diversificación de sus funciones, aparte de docentes, como psicólogos, padres y motivadores (Juárez, 2007; Rivera y Cruz, 2010; Tardiff, 2013). Aunado a los factores descritos, los profesores también tienen que enfrentarse a la restricción de financiamiento, al respecto un 25% de los profesores reportaron percibir un alto nivel de falta de recursos, de acuerdo con la literatura, tal condición puede ser vista principalmente en las escuelas públicas, lo cual impacta directamente los recursos de los profesores y los limita para poder cumplir con sus funciones, esto podría afectar su desempeño laboral y además su percepción de apoyo social en el trabajo, ya que según la investigación de Linares y Gutiérrez (2014) los docentes valoran contar con los materiales necesarios para cumplir con sus labores, así como con las instalaciones adecuadas.

Otro Factor de Riesgo Psicosocial en el trabajo que se considera importante es el hostigamiento laboral ya sea por parte de sus jefes o supervisores, o de sus

compañeros, el 23.7% de los profesores evaluados reportaron percibir un nivel alto de hostigamiento por parte de sus compañeros, y un 21.7% por parte de sus jefes o supervisores, situación que de acuerdo con diversas investigaciones puede afectar de forma importante a quien lo padece, generar aislamiento, dañar su estabilidad laboral y traer consecuencias como estrés laboral, ansiedad, fatiga crónica, síntomas del SQT o incluso estrés postraumático (Fondevilla, 2008; Varela, et al., 2012); al respecto, en la presente evaluación se encontró una asociación significativa entre la percepción de hostigamiento de jefes con la percepción de apoyo social (jefes y compañeros) y el reconocimiento, que sugiere que percibir signos de hostigamiento afecta la percepción de apoyo social en el trabajo.

Por otra parte, como se mencionó anteriormente, existen Factores Psicosociales Positivos que podrían modular la relación entre los Factores de Riesgo Psicosocial y los efectos en la salud de los profesores. En tal sentido, el control en el trabajo es uno de tales factores, que en la presente evaluación se reportó con niveles altos por un 32.1% de los profesores, situación que puede favorecer a los profesores, ya que de acuerdo al modelo de Demanda Control (Karasek y Theorell, 1990) existen profesiones que se consideran activas, en las cuales, aunque se presenten niveles altos de demandas, si existen, a su vez, niveles altos de control, tales ocupaciones pueden representar un reto al individuo, mejorar la toma de decisiones sobre lo que compete a su trabajo, recobrar la autonomía y favorecer el aprendizaje. El reconocimiento en el trabajo, también es considerado en la literatura como un factor importante que modula los efectos de otros Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo, en esta evaluación los profesores reportaron percibir reconocimiento en un nivel medio (51.7%) y un nivel alto (25%), es importante que los profesores cuenten con este recurso ya que se relaciona con su desempeño y el esfuerzo que dedican a sus labores (Arias Gallegos y Arias Cáceres, 2014; Terán y Botero, 2013) y aunque no sustituye los demás sistemas de retribución como el salario, los bonos y promociones, sí puede aumentar la motivación de los individuos (Ares, 2013); al contrario, la falta de reconocimiento, además de ser generador de estrés (Durán, 2010), genera malestar, agotamiento y creencias de inutilidad (Jiménez et al., 2012,

Tardiff, 2013), además cabe enfatizar que la profesión docente específicamente, sufre de una desvalorización y pérdida de credibilidad que afecta al reconocimiento que perciben (Rabadà y Artazcoz, 2002). El apoyo social es una condición que los profesores reportaron presente en su trabajo, sin embargo, sólo uno de cada cinco profesores consideró que cuenta con tal apoyo en un nivel alto, aspecto que debería considerarse mejorar ya que de acuerdo con Marenco-Escuderos y Ávila-Toscano, (2016) provee de recursos emocionales, materiales, informativos a través de las redes sociales en el que se encuentra inmerso el trabajador para ayudar a enfrentarse a situaciones estresantes. En tal sentido, en esta evaluación se encontró una asociación negativa entre el apoyo por parte de los jefes con el desgaste psíquico; y del apoyo social por parte de los compañeros con el desgaste psíquico y el SQT, es decir que el apoyo social en el trabajo tanto de compañeros como de jefes puede moderar la presencia de desgaste psíquico y en consecuencia, el riesgo de presentar SQT, lo cual coincide con el estudio realizado por Brito, Nava y Juárez (2015) donde encontraron que existe una correlación negativa entre el apoyo social y el desgaste psíquico, es decir, modula y podría disminuir los efectos de las dimensiones del *Burnout* y el estrés.

En la misma línea de los Factores Psicosociales Positivos, el vigor, la dedicación y la absorción son dimensiones que reflejan que tanto *Engagement* (compromiso) tiene los profesores con respecto a su trabajo, variable que representa la posibilidad de mitigar o disminuir el estrés; como se observó en los resultados sólo el 13.6% percibió un nivel alto de vigor y el 21.7% un nivel alto de dedicación y absorción; en cuanto al *Engagement* menos de la mitad de los profesores lo perciben en un nivel medio y el 27.1% en un nivel alto; sin embargo, si tales variables se presentan en niveles bajos puede crear condiciones propicias para la aparición del SQT (Bakker y Demerouti, 2013); además, en esta evaluación se encontró que la percepción de reconocimiento en el trabajo, vigor, dedicación y *Engagement* se relacionan negativa y significativamente con una menor percepción de síntomas somáticos, de ansiedad insomnio, disfunción social, depresión, el SQT y sus dimensiones, por lo que se considera necesario crear las condiciones óptimas para que los profesores cuenten con estas variables como recursos ya que según el estudio (Salanova y

Schaufeli (2004) podrían favorecer la percepción de mayor satisfacción laboral, compromiso y lealtad organizacional, así como a las conductas proactivas, iniciativa y altos niveles de motivación para adquirir nuevos conocimientos y retos laborales .

En la literatura también se reportan algunos posibles efectos de los Factores de Riesgo Psicosocial en la salud y bienestar de los profesores (Meliá et al., 2006; Duran, 2010), algunos de ellos están presentes en los profesores evaluados, como la percepción de niveles altos de síntomas somáticos (25%), síntomas de ansiedad e insomnio (20%) y un tercio de ellos síntomas de disfunción social.

Además, entre tales posibles efectos se encuentra el Síndrome de Quemarse por el Trabajo o *Burnout*, el cual, de acuerdo a la evaluación realizada, ya presenta la mayoría de los profesores que conformaron esta muestra, 70.2% presentó un nivel crítico de SQT y un 26.3% un nivel alto, asimismo, casi todos los profesores (91.4%) reportaron niveles muy bajos de ilusión por el trabajo y ninguno reportó percibir un nivel alto, también presentan niveles críticos de desgaste, de indolencia y en algunos casos de culpa; se debe recordar que de acuerdo al modelo de Gil-Monte (2005) los síntomas de culpa no los presentan todos los individuos, ya que aún al desarrollar *Burnout* es posible que se adapten a su entorno, sin embargo, su aparición puede generar intensificación del síndrome y hacerlo más severo, provocando un aumento del ausentismo y mayor deseo de abandonar la organización o la profesión.

Por anterior es importante mejorar las condiciones laborales docentes y promover acciones que ayuden a potenciar los factores positivos, ya que existe evidencia de que mejorar las condiciones de trabajo, cantidad de tareas o flexibilidad para cumplirlas (León-Rubio, León-Pérez y Cantero, 2013), en conjunto con un clima organizacional centrado en beneficios y recompensas (no necesariamente monetarias) promueve la satisfacción laboral y ayuda a evitar la aparición del SQT (Patlán-Pérez, Martínez, y Hernández, 2012).

Conclusiones

A partir del presente trabajo es posible presentar las siguientes conclusiones.

El trabajo docente en la actualidad se enfrenta a mayores exigencias, reflejadas en la realización de más tareas, mayores trámites para la gestión escolar y nuevos retos con los estudiantes.

La política educativa ha transformado el ambiente laboral y social del profesor, en la que ahora se encuentran expuestos a mayores exigencias por parte de los padres de familia e incluso demandas legales. Tales condiciones vulneran el bienestar de los profesores y promueven el desarrollo de Factores de Riesgo Psicosocial, fuentes de estrés y Síndrome de Quemarse por el Trabajo.

Los profesores evaluados ya se encuentran expuestos a diversos factores de Riesgo Psicosocial, como bajo salario, altas demandas y percepción de hostigamiento de por parte de jefes y compañeros.

La evaluación de Factores Psicosociales en el trabajo es un proceso complejo que debe ser integral y considerar aspectos y condiciones laborales, factores moderadores y los daños o efectos a la salud de los trabajadores, en este caso de los profesores. A fin de contar con un diagnóstico integral que pueda ser utilizado como herramienta que permita obtener un panorama de cómo se encuentra la población estudiada, y poder establecer recomendaciones para potenciar los recursos con lo que cuenten o intervenir en los daños o efectos a la salud que ya presenten los profesores.

Los profesores evaluados también cuentan con Factores Psicosociales Positivos, como el apoyo social de jefes y compañeros, reconocimiento en el trabajo y Engagement, que se recomiendan mejorar y potenciar a fin de moderar los efectos que ya presentan en su salud, como los síntomas somáticos, de ansiedad insomnio y disfunción social, y el Síndrome de Quemarse por el Trabajo.

Como limitante de la presente evaluación se encuentra el número de profesores evaluados y que sólo se tuvo acceso a una escuela particular, por lo que se recomienda para posteriores estudios ampliar el número de profesores evaluados y tratar de homologar el número de escuelas tanto públicas como privadas.

REFERENCIAS

- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA). (2013). New risks and trends in the safety and health of women at work. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea
- Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo. (2002). Acoso Moral en el Trabajo. Hoja informativa, Facts 23. <https://osha.europa.eu/es/tools-and-publications/publications/factsheets/23/view>.
- Alonso, A., Menéndez, M., González, L. (2013). Apoyo social: Mecanismos y modelos de influencia sobre la enfermedad crónica. *Cuadernos de Prevención Primaria*, 19, 118-123.
- Anaya, D. y López, E. (2015). Satisfacción laboral del profesorado de educación secundaria. *Revista de Investigación Educativa*, 33(2), 435-452. DOI: <http://dx.doi.org/10.6018/rie.33.2.202841>
- Aranda, C. y Pando, M. (2013). Conceptualización del apoyo social y las redes de apoyo social. *Revista de Investigación en Psicología*, 16(1), 233-245.
- Aranda, C., González, R. Pando, M. y Hidalgo, G. (2013). Factores de riesgo psicosocial laborales, apoyo social y síndrome de *Burnout* en médicos de familia de tres instituciones públicas de salud de Guadalajara (México). *Salud Uninorte*, 29 (3), 487-500.
- Ares, A. (2013). Importancia del reconocimiento para fomentar el buen desempeño. *Revista de Análisis Transaccional y Psicología Humanista*, 31(69) 192-202
- Arias Gallegos, G. y Arias Cáceres, G. (2014). Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una pequeña empresa del sector privado. *Ciencia y Trabajo*. 16 (51), 31, 185-191. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300010>
- Arias, F. y González, M. (2009). Estrés, Agotamiento Profesional (*Burnout*) y salud en profesores de acuerdo a su tipo de contrato. *Ciencia y Trabajo*, 11(33), 172, 176.

- Astudillo, P. (2014). Factores Psicosociales en el Trabajo: ¿Cómo comprender las tensiones psicosociales para regularlas? *Instituto de Salud Pública de Chile. Departamento de Salud Ocupacional. Nota Técnica (004-2014).*
- Avedaño, C., Bustos, P., Espiniza, P., García, F. y Pierart, T. (2009). *Burnout* y apoyo social en personal del servicio de Psiquiatría en un hospital público. *Ciencia y Enfermería*, 15 (2), 55-68.
- Badia, S. (2004). Guía Empresarial de Prevención de Riesgos Laborales. España: Anuncios, marketing y servicios M&S S.L.
- Bakker, A. y Demerouti, E. (2007). The jobs demands-resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 209-328. doi.org/10.1108/02683940710733115
- Bakker, A. y Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29, 107-115. DOI: <http://dx.doi.org/10.5093/tr2013a16>
- Brito, J., Nava, M. y Juárez, A. (2015). Un modelo estructural de las relaciones entre apoyo social, estrés percibido y *burnout* en enfermeras mexicanas. *Psicología y Salud*, 25(2), 157-167.
- Canepa, C., Briones, J., Pérez, C., Vera, A. y Juárez, A. (2008). Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa y estado de malestar mental en trabajadores de Servicios de Salud en Chile. *Ciencia y Trabajo*, 10(20), 157-160.
- Castillo, J. y Cubillos, A. (2012). La violencia en las transformaciones de los sistemas de trabajo en Colombia. *Revista de Salud Pública*, 14(1), 84-97.
- Charria, V., Sarsosa, K. y Arenas, F. (2011). Factores de Riesgo Psicosocial Laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 29(4), 380-391. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12021522004>
- Demerouti, E., Schaufeli, W. y Nachreiner, F. (2001). The job demands-resources model of *Burnout*. *Journal Applied Psychology*, 86(3), 499-512. DOI: 10.1037/0021-9010.86.3.499 .

- Dirección de Seguridad e Higiene de ASEPEYO. (2005). Comparativa de métodos de evaluación de factores psicosociales. Método INSHT-Método ISTAS 21. *Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social*. 151, 3-25.
- Durán, M. (2010). Bienestar psicológico: estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*, 1(1), 71-84.
- Esteras, J., Chorot, P. y Sandín, B. (2014). Predicción del *Burnout* en los docentes: papel de los factores organizacionales, personales y sociodemográficos. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*. 19(2). 79-92 DOI: <http://dx.doi.org/10.5944/rppc.vol.19.num.2.2014.13059>
- Fernández-López, J., Fernández-Fidalgo, E. y Siegrist, J. (2005). El trabajo y sus repercusiones en la salud. El modelo Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa-DER. *Revista de Calidad Asistencial*, 20(3), 165-170. DOI: [https://doi.org/10.1016/S1134-282X\(08\)74743-2](https://doi.org/10.1016/S1134-282X(08)74743-2)
- Fernández-López, J., Siegrist, J., Rödel, A y Hernández-Mejías, R. (2003). El estrés laboral: un nuevo factor de riesgo. ¿Qué sabemos y qué hacer? *Atención Primaria*, 31(8), 1-10. Recuperado de: <http://www.atenprimaria.com/52.478>.
- Ferrer, R., Guilera, G. y Peiró, M. (2011). Propiedades psicométricas de valoración de riesgos psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (FPSICO). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene. 1-22. <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NOVEDADES%20EDITORIALES/FPsico/Informe%20justificación.pdf>
- Fidalgo, M., Gallego, Y., Ferrer, R., Nogareda, C., Pérez, G. García, R. (2009). Acoso psicológico en el Trabajo: definición. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Nota técnica de prevención 854.
- Fondevila, G. (2008). El hostigamiento laboral como una forma de discriminación: un estudio cualitativo de percepción. *Revista Mexicana de Sociología*, 70(2), 305-329.

- Garrido-Pinzón, J., Uribe-Rodríguez, A. y Blanch, J. (2011). Riesgos Psicosociales desde la perspectiva de la calidad de vida laboral. *Acta Colombiana de Psicología*, 4 (2), 27-34.
- Gil-Monte, P. (2005). El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (*Burnout*). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid: Pirámide.
- Gil-Monte, P. (2011). Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo. Manual. Madrid: TEA Ediciones.
- Gil-Monte, P. (2012). Riesgos Psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29 (2), 237-341. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36323272012>
- Gil-Monte, P. y Moreno-Jiménez, B. (2007). El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (*Burnout*). Grupos profesionales de riesgo.
- Gil-Monte, P. y Peiró, J. (2009). Antecedentes significativos del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (*Burnout*) en trabajadores públicos. *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 1, 32-45.
- Gil-Monte, P., Unda, S. y Sandoval, J. (2009). Validez factorial del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse en el Trabajo (CESQT) en una muestra de maestros mexicanos. *Salud Mental*. 32 (3) 205-214.
- Goldberg, D. (1978). Manual of General Health Questionnaire. Windsor: NFER Publishing
- Gómez-Ortiz, V. y Moreno, L. (2009). Factores psicosociales del trabajo (demanda-control y desbalance esfuerzo-recompensa), salud mental y tensión arterial: un estudio con maestros escolares en Bogotá, Colombia. *Universitas Psychologica*, 9(2), 393-407. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64716832008>
- González, D. (2007). El acoso psicológico en el lugar de trabajo: una aproximación desde la Psicología Forense. *Psicopatología Clínica Legal y Forense*, 7, 41-62.

- González, N., Juárez, A., Camacho, A., Noriega, L. y Escobedo, J. (2015). Validez Factorial y Confiabilidad del Cuestionario del Contenido del Trabajo (JCQ: Job Content Questionnaire) en empleados del sector salud, México. En Juárez, A. (Ed.) Investigaciones psicométricas de escalas psicosociales en trabajadores mexicanos. (pp. 35-64). México: Universidad Autónoma del Estado de Morelos.
- Harasemiuc, V. y Díaz, J. (2013). Evidencia científica de la relación entre acoso laboral y depresión. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 59(232) 361-371.
- Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca. (2000). Identificación y evaluación de riesgos psicosociales. Manual de la versión media del método PSQ CAT21 COPSOQ (Cuestionario psicosocial de Copenhague) adaptado. Edita: Departamento de Trabajo CoPsoQ original danés.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Martín, F., Pérez, J. (1997). Factores psicosociales: metodología de evaluación. Nota de prevención técnica 443.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Pérez, J. y Nogareda, C. (2012). Factores psicosociales: metodología de evaluación. Nota técnica de prevención 926.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Pérez, J. Martín, F. (1997). El apoyo social. Nota de prevención técnica 439.
- ISTAS (2002). Método ISTAS 21 (CoPsoQ) Instrumento para la Prevención de Riesgos Psicosociales. Versión para pequeñas empresas. 16. España: Paralelo Edición.
- ISTAS (2002). Método ISTAS 21. Versión para pequeñas empresas. 16. España: Paralelo Edición.
- Jiménez, A., Jara, M. y Miranda, E. (2012). *Burnout*, apoyo social y satisfacción laboral en docentes. *Revista Brasileña de Psicología Escolar y Educativa*, 16(1), 125-134.

- Jiménez, B., y León, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Jonhson, J. y Hall, E. (1988). Job strain, workplace social support, and cardiovascular disease: A cross sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, 78, 1336-1342.
- Juárez, A. (2007). Factores Psicosociales, estrés y salud en distintas ocupaciones: un estudio exploratorio. *Investigación en Salud*, 9(1), 57-64. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14290109>
- Karasek, R. (1979). Job demands, Job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.
- Karasek, R. y T. Theorell. (1990). Healthy work: stress, productivity and the reconstruction of the working life. Nueva York: Ed. Basic Books
- Kurczyn, P. (2013). El acoso y el hostigamiento en la legislación y en la práctica en México. *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo.(revista electrónica)*, 1(4), 1-19.
- Lahera, M., Góngora, J. (2002). Factores Psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo. Instituto Navarro de Salud Laboral.
- Lahera, M., Nogareda, C. (2009). El método del INSL para la identificación y evaluación de Factores Psicosociales. Notas técnicas de Prevención 840. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- León-Rubio, J., León-Pérez, J. y Cantero, F. (2013). Prevalencia de Factores Predictivos del *Burnout* en docentes de la enseñanza pública: el papel del género. *Ansiedad y Estrés*, 19 (1), 11-25.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.

- Linares, O. y Gutiérrez, R. (2014). Beneficios del apoyo social y del trabajo ante la reacción de estrés y ansiedad en profesores. Ponencia en II Congreso Internacional de Psicología y Humanidades Universidad de Guadalajara, Centro Universitario de los Lagos de Moreno. Julio
- Lorenz, K. (1991). *Hier bin ich-wo bist Vu? Ethologie dergrauganzlHere [Here I am-where are you? The behaviour of geese - Estoy aquí... ¿dónde estás tú? El comportamiento de los gansos]* (New edition). Munchen: Piper.
- Marengo-Escuderos, A. y Ávila-Toscano, J. (2016). Dimensiones de apoyos social asociadas con síndrome de *Burnout* en docentes de media académica. *Pensamiento Psicológico*, 14(2), 7-18. doi:10.11144/Javerianacali.PPSI14-2.dasa
- Mariscal, M., García, S. Fontaneda, I., González, O. (2010). La prevención del estrés laboral a través del apoyo social. 4th International Conference on Industrial Engineering and Industrial Management. XIV Congreso de Ingeniería de Organización Donostia-San Sebastian
- Martínez, M., Irutia, M., Camino, C., Torres, H. y Queipo, D. (2012). El acoso psicológico en el trabajo o mobbing: patología emergente. *Gaceta Internacional de Ciencias Forenses*, (3), 5-12.
- Maslach, C., Schaufeli, W., Leiter, M. (2001). Job *Burnout*. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Meliá, J., Nogareda, C., Lahera, M., Duro, A., Peiró, J., Salanova, M. y Gracia, D. (2006). Principios comunes para la evaluación de riesgos psicosociales en la empresa. En Meliá, J., Nogareda, C., Lahera, M., Duro, A., Peiró, J., Pou, R., Salanova, M., Gracia, D., De Bona, J., Bajo, J. y Martínez-Loza, F. En: *Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales. Evaluación de Riesgos*. Barcelona: Foment del Treball Nacional. 13-36.
- Moncada, S., Llorens, C., Kristensen, T. y Vega, S. (2005). El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales. Instituto

Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo: Nota técnica de prevención 703.

Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(1Suplemento), 4-19. <http://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>

Moreno, B. (2014). Los Riesgos Psicosociales: marco conceptual y contexto socio-económico. *ORP Journal. Para la mejora e innovación de la empresa*, 1, 4-18. Recuperado de:
<http://www.orpjournal.com/index.php/ORPjournal/article/view/7/19>

Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales UGT-CEC. (2010). La evaluación de los Riesgos Psicosociales. Guía de buenas prácticas, métodos de evaluación y sistemas de gestión de Riesgos psicosociales: un balance de utilidades y limitaciones. Universitat de Barcelona: Barcelona.

Oficina Internacional del Trabajo OIT (2012). SOLVE: integrando la promoción de la salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo: guía del formador. Ginebra

OIT/OMS. (1957). Comité Mixto OIT/OMS sobre Higiene del Trabajo [se reunió en Ginebra del 18 al 23 de marzo de 1957]: tercer informe. Ginebra. Recuperado de: <http://www.who.int/iris/handle/10665/37336>

Orgambídez-Ramos, A. y Borrego-Alés, Y. (2017). Apoyo social y engagement como antecedentes de la satisfacción laboral en personal de enfermería. *Enfermería Global Revista Electrónica*, (48), 208-216.

Organización Internacional del Trabajo (OIT). Sauter, S., Murphy, L., Hurrell, J. y Levi, L. (2012). Capítulo 34: Factores Psicosociales y de organización. En Enciclopedia de salud y Seguridad en el Trabajo.

Organización Internacional del Trabajo OIT (2010). Riesgos Emergentes y nuevos modelos de prevención en un mundo de trabajo en transformación. Ginebra:OIT.

- Organización Internacional del Trabajo. (1986). *Psychosocial factors at work : recognition and control, report of the Joint ilo / who Committee on Occupational Health, ninth session, Geneva, 18-24 September 1984*. Geneva: International Labour Office.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016), El estrés en el trabajo. Un reto colectivo. Italia: Centro Internacional de Formación OIT
- Organización Internacional del Trabajo-OIT OIT. (1998). Enciclopedia de la Seguridad y la salud en el Trabajo. Madrid: Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales.
- Organización Internacional del Trabajo-OIT OIT/OMS. (1984). Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Informe del Comité mixto OIT/OMS sobre medicina del trabajo. Ginebra, Suiza.122 págs.
- Organización Internacional del Trabajo-OIT. (2011). La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género. Hoja informativa 3. Género, salud y seguridad en el trabajo.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2010). Health Impact of Psychosocial Hazards at Work: An Overview. Ginebra: OMS.
- Organización Mundial de la Salud OMS. (2002). Informe sobre la salud en el mundo. Reducir los riesgos y promover una vida sana. Recuperado de <http://www.who.int/whr/2002/Overview%20spain.pdf> Ginebra: 290 págs.
- Organización Mundial de la Salud. Sensibilizando sobre el Acoso Psicológico en el Trabajo [en línea]. Ginebra: OMS; 2004 [citado jun 2016]. (Serie Protección de la Salud de los Trabajadores; 4). Disponible en: http://www.who.int/occupational_health/publications/harassment/es/.*
- Pando, M., Aranda, C., Aldrete, M., Flores, E., y Pozos, E. (2006). Factores psicosociales y *burnout* en docentes del centro universitario de ciencias de la salud. *Investigación en Salud*, 8 (3), 173-177.

- Patlán-Pérez, J., Martínez, E. y Hernández, R. (2012). El clima y la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 5(5), 1-19. <http://ssrn.com/abstract=2094718>
- Pérez, A. (2014). La profesionalización docente en el marco de la reforma educativa en México: sus implicaciones laborales. *El cotidiano*, (184), 113-120. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=32530724012>
- Rabadà, I. y Artazcoz, L. (2002). Identificación de los Factores de Riesgo Laboral en docentes: un estudio Delphi. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 5(2), 53-61. Recuperado de: http://www.archivosdeprevencion.com/view_document.php?tpd=2&i=1291
- Rivero, L. y Cruz, M. (2010). Trastornos psíquicos y psicosomáticos: problemas actuales de la salud en los docentes mexicanos. *Psicología y Salud*, 20(2), 239-249.
- Ruiz, E. y Silva, V. (2013). Acoso laboral: causas y manifestaciones. *Gerencia en Salud Ocupacional y Auditoría en Salud*, 2, 10-27.
- Salanova, M. (2005). Metodología WONT para la evaluación y prevención de Riesgos Psicosociales. *Gestión Práctica de los Riesgos Laborales*, (14), 22-32.
- Salanova, M. y Schaufeli, W. (2004) El Engagement de los empleados: un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Estudios Financieros. Revista de Trabajo y Seguridad Social*, (261), 109-138.
- Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Peiro, J. y Grau. (2000). Desde el *Burnout* al Engagement: ¿Una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2), 117-134.
- Saltijeral, M. y Ramos, L (2015). Identificación de estresores laborales y *burnout* en docentes de una secundaria para trabajadores del Distrito Federal. *Salud Mental*, 38(5), 361-369. DOI: 10.17711/SM.0185-3325.2015.049.

- Schaufeli, W., Salanova, M., Gonzalez-Roma y Bakker, M. (2002). The measurement of *burnout* and engagement: A confirmative analytic approach. *Journal of Happiness Studies*. (3), 71-92.
- Schaufeli, W., Salanova, M., Gonzalez-Roma y Bakker, M. (2002). The measurement of *burnout* and engagement: A confirmative analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, (3), 71-92.
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS). (2017). Protocolo de actuación frente a casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual. México
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2014). Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo. Disponible en: http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5368114&fecha=13/11/2014
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2018). Ley Federal del trabajo. Disponible en: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125_220618.pdf.
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2018). Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. Disponible en https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018.
- Shaufeli, W. & Bakker, A. (2011). Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo UWES. Occupational Health Psychology Unit Utrecht University.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(27), 27-41.
- Sora, B., Caballer, A. y Peiró, J. (2011). Consecuencias de la inseguridad laboral. El papel modulador del apoyo organizacional desde una perspectiva multinivel. *Psicothema*, 23(3), 394-400.
- Tardif, M. (2013). El oficio docente en la actualidad. Perspectivas internacionales y desafíos a futuro. En Poggi, M. (Coord.), Políticas docentes: formación, trabajo y desarrollo profesional (pp. 19-42) Buenos Aires: Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación IIPE-Unesco.

- Terán, A. y Botero, C. (2012). Riesgos Psicosociales intralaborales en docencia. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, 5(2), 95-106.
- Toro, J. y Gómez-Rubio, C. (2016). Factores facilitadores de la Violencia Laboral: una revisión de la evidencia científica en América Latina. *Ciencia y Trabajo*, Año 18(56), 110-116.
- Tovalín, H., Rodríguez, M., Unda, S. y Sandoval, J. (2015). Manual para la evaluación de Factores Psicosociales en PEMEX, exploración y producción. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Trijueque, D. y Tejero, R. (2010). Valoración pericial psicológica de la víctima de mobbing: un estudio de caso. *Revista Costarricense de Psicología*, 29(44), 35-47.
- Unda, S., Sandoval, J., y Gil-Monte, P. (2007). Prevalencia del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT) (*burnout*) en maestros mexicanos. *Información Psicología*, 91, 53-63.
- Unda, S., Uribe, F., Jurado, S., García, M., Tovalín, H. y Juárez, A. (2016). Elaboración de una escala para valorar los factores de riesgo psicosocial en el trabajo de profesores universitarios. *Journal of Work and Organizational Psychology*. 32 (2), 67-74. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231346516001>
<http://dx.doi.org/10.1016/j.rpto.2016.04.004>
- Uribe, J. (2015). Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales. México: UNAM, Manual Moderno.
- Uribe, J. (2016). Psicología del Trabajo. Un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad. México: Manual Moderno.
- Vaillant, D. (2007). Ponencia presentada en el I Congreso Internacional “Nuevas tendencias en la formación permanente del profesorado”. Barcelona 5,6 y 7 de septiembre de 2007.
- Varela, O., Caputo, M., Aranda, E., Messoulam, N., Torcassi, V., Cucit, M. y Bustos, E. (2012). El hostigamiento laboral y su relación con la tensión personal.

aportes a la validación del inventario de hostigamiento laboral. *IV Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XIX Jornadas de Investigación VIII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR*. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.

Vieco, G. y Abello, R. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el Caribe*, 31(2), 354-285. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21331836004>.

Villalobos, G. (2004). Vigilancia epidemiológica de los Factores Psicosociales. Aproximación conceptual y valorativa. *Ciencia y Trabajo*, 6(14), 197-201.