

WONT-Prevençió Psicosocial

www.wont.uji.es

Campus Riu Sec s/n

12071 Castelló

Tel: 964 729583

Marisa Salanova: salanova@psi.uji.es

Susana Llorens: llogum@psi.uji.es

Mercedes Ventura: mventura@psi.uji.es

INFORME DE EVALUACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES

UNIVERSITAT JAUME I

Equipo de Investigación WONT Prevençió

Psicosocial. Universitat Jaume I

Castellón, 30 de junio de 2010

ÍNDICE

	Pàgina
1. RESUMEN EJECUTIVO	3
2. INTRODUCCIÓN	14
3. METODOLOGÍA	15
4. RESULTADOS BENCHMARKING EXTERNO	21
4.1. Muestra UJI comparada con muestra general	22
4.2. Muestra PAS comparada con muestra general	28
4.3. Muestra PDI comparada con muestra general	36
5. RESULTADOS BENCHMARKING INTERNO	43
5.1. <i>Benchmarking interno para el PAS</i>	44
5.2. <i>Benchmarking interno para el PDI</i>	59
6. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES EN FUNCIÓN DEL GÉNERO	65
6.1. Evaluación de factores psicosociales del PAS en función del género	65
6.2. Evaluación de factores psicosociales del PDI en función del género	68
7. RESULTADOS CUALITATIVOS: ENTREVISTAS A AGENTES CLAVE	71
7.1. Resultados entrevistas a agentes clave del PAS	71
7.2. Resultados entrevistas a agentes clave del PDI	76
8. CONCLUSIONES Y LÍNEAS DE ACTUACIÓN FUTURAS	80

I. RESUMEN EJECUTIVO

La *Oficina de Prevenció i Gestió Mediambiental* de la Universitat Jaume I (UJI), es la encargada de realizar actividades preventivas con la finalidad de garantizar la protección de la seguridad y salud de los trabajadores. Junto con el equipo WoNT de Prevenció Psicosocial de la UJI (ver www.wont.uji.es) se ha llevado a cabo una evaluación de factores psicosociales del personal de la UJI (Personal de Administración y Servicios –PAS y Personal Docente e Investigador –PDI). Para ello, se ha utilizado la metodología RED (Salanova, Cifre, Martínez, y Llorens, 2006) que consiste en una combinación de metodologías tanto cuantitativas como cualitativas que desde una perspectiva integral de la salud considera que ésta no es la mera ausencia de enfermedad sino un estado de completo bienestar tanto físico, mental y social (OMS). Debido a su complejidad, permite evaluar los Recursos personales y laborales, así como las Experiencias (tanto negativas como positivas) y las Demandas laborales.

En cuanto a las metodologías cuantitativas se han administrado dos cuestionarios de autoinforme validados científicamente y que han sido adaptados al contexto del Personal de Administración y Servicio (el RED-PAS) y al del Personal Docente e Investigador (RED_PAS) de la Universitat Jaume I. Estas herramientas se han administrado de manera online para garantizar el acceso y el anonimato de los participantes. Con la finalidad de combinar estos datos cuantitativos con otros más de corte cualitativo, en una segunda fase se administraron *checklist* (conocidas como listas de comprobación) y se realizaron entrevistas individuales a diferentes jefes de servicio y órganos de gobierno de la UJI, así como otras entrevistas grupales a los diferentes directores de departamentos y representantes sindicales.

Los análisis cuantitativos realizados (ver informe adjunto) han sido análisis descriptivos y pruebas estadísticas “F” mediante el cálculo de Análisis de Varianza (ANOVA) con el paquete estadístico SPSS. Se han llevado a cabo diferentes análisis que han permitido realizar un *benchmarking* tanto externo como interno de los trabajadores de la Universitat Jaume I. Para el *benchmarking externo*, los análisis realizados han probado la existencia o no de diferencias significativas entre:

(1) la muestra total de trabajadores de la UJI (N = 172) y una muestra general de trabajadores (N = 3.482)

(2) la muestra total del PAS (N = 86) con la muestra general de trabajadores (N = 3.482)

y,

- (3) la muestra total del PDI (N = 86) con la muestra general de trabajadores (N = 3.482).

Por otro lado, se ha realizado un *benchmarking interno*, a través de la comparación de cada una de áreas funcionales del PAS y del PDI por facultades. A petición del propio Servicio de Prevención se han realizado análisis adicionales que han consistido en estudiar la existencia de diferencias significativas en los factores psicosociales evaluados en función del género tanto en PAS como PDI. Finalmente, se ha analizado la información proporcionada por los *checklist* y las entrevistas tanto individuales como grupales realizadas a los diferentes agentes clave.

I. Resultados del benchmarking externo.

Los resultados más relevantes de la evaluación realizada sobre la muestra total de la UJI (N = 172) comparada con la muestra general de trabajadores (N = 3.482) pone de manifiesto que los trabajadores de la UJI muestran niveles significativamente más bajos en recursos personales (esto es, bajos niveles de autoeficacia, competencia mental), bajos niveles de apoyo social técnico, así como la existencia de indicadores de *mobbing*. Esto conlleva a que el personal de la UJI perciba mayores niveles de *burnout* (esto es, mayor agotamiento, cinismo y despersonalización) y menores niveles de *engagement* (esto es, menor vigor y absorción en el trabajo). Pero en cambio, debemos resaltar que el personal de la UJI percibe que posee mayor nivel de autonomía en su trabajo y un adecuado liderazgo transformacional que la muestra general, pudiendo repercutir en una mayor satisfacción laboral y compromiso con la Universidad.

Cuando comparamos la muestra del PAS (N = 86) con la muestra general de trabajadores (N = 3.482), los resultados muestran que el PAS de la UJI percibe bajos niveles de recursos personales (autoeficacia, competencia mental), un bajo nivel de apoyo social técnico y la existencia de indicadores de *mobbing*, repercutiendo en el desarrollo de experiencias negativas, como *burnout* (mayores niveles de agotamiento, despersonalización y cinismo) y menores niveles de vigor y absorción. Por otro lado, la presencia de un elevado nivel de liderazgo y el bajo nivel de demandas laborales, repercute en que experimenten experiencias positivas, como la dedicación en el trabajo, satisfacción y compromiso con la universidad.

Los resultados más relevantes de la muestra del PDI (N = 86), indican que perciben bajos niveles de recursos personales (competencias mentales y un ajuste negativo entre competencias–demandas tanto emocionales como mentales) y altos niveles de demandas laborales, concretamente en sobrecarga cuantitativa y mental, y altos niveles de empatía. Sin embargo, esta situación no genera experiencias negativas en el PDI. Por el contrario, la elevada

autonomía del puesto de trabajo y el bajo nivel de sobrecarga emocional, conflicto de rol, ambigüedad de rol y conflicto familia trabajo y trabajo-familia, han contribuido a la aparición de experiencias positivas en el trabajo como son elevados niveles de *engagement* (vigor, dedicación y absorción), satisfacción laboral y compromiso organizacional y bajos niveles de despersonalización y disonancia emocional.

2. Resultados del benchmarking interno.

Los resultados obtenidos en el *benchmarking interno* han permitido conocer con mayor detalle los riesgos psicosociales que se dan en cada área funcional del PAS, así como en el PDI en cada una de las facultades. En cuanto al PAS, estos análisis únicamente se realizaron en aquellas áreas donde el nivel de participación superaba el 20%. En el caso del PDI, dado que no se superaba el 7% de participación, se optó por realizar los análisis por facultades para garantizar el anonimato de los participantes. Estos análisis facilitaron la realización de un diagnóstico específico por áreas funcionales en el caso del PAS y por facultades para el PDI y proponer líneas de actuación específicas.

2.1. Benchmarking interno para el PAS.

En cuanto al análisis de las áreas funcionales del PAS, se ha realizado un *ranking* en función de los indicadores de malestar-bienestar. La información está organizada en función del nivel de malestar; de manera que en primer lugar se muestran aquellos servicios con mayores niveles de malestar. A continuación, se presentan los indicadores de malestar su diagnóstico y las líneas de intervención para cada área del PAS (para mayor información ver informe técnico):

- El personal del “**Servei de Llengües i Terminologia**” (N = 7) en comparación con la muestra normativa del PAS de la UJI, muestran niveles más bajos en competencias emocionales, así como niveles más altos en sobrecarga cuantitativa, ambigüedad, conflicto de rol y conflicto familia-trabajo). Estos factores psicosociales combinados con la percepción de un pobre liderazgo transformacional, conllevan la aparición de bajos niveles de vigor (una de las dimensiones de *engagement*), bajos niveles de compromiso organizacional y de satisfacción y altos en las tres dimensiones del *burnout* o “síndrome de estar quemado” y disonancia emocional. Se plantean las siguientes líneas de actuación: Sesiones de *Survey Feedback*, rediseño y mejora del contenido del trabajo, talleres de trabajo emocional, de técnicas de liderazgo y de *burnout*, así como el diseño e implementación de estrategias de conciliación familia-trabajo.
- Los “**Tècnics de Laboratori i Taller d’altres Departaments**” (N = 15) comparados con la muestra del PAS, muestran altos valores en demandas laborales,

concretamente en ambigüedad de rol. A esto se une un desajuste negativo entre competencias y demandas emocionales. Por otro lado, destacar también que presentan niveles más altos en cuanto a autonomía para desarrollar sus tareas. Como consecuencia, presentan indicadores de *burnout* importantes y bajos niveles de satisfacción laboral. Se plantean las siguientes líneas de actuación: sesiones de *Survey Feedback*, rediseño y mejora del contenido de trabajo y taller de *burnout*.

- El personal de “**Administració Adscrit a Departaments**” (N = 13) en comparación con la muestra normativa del PAS, muestran niveles más altos en rutina. A pesar de que muestran niveles significativamente más altos en autoeficacia para realizar con éxito las tareas propias de su trabajo, presentan también menores niveles de sobrecarga cuantitativa que unidos a los niveles de rutina pueden ser los responsables de los bajos niveles en una de las dimensiones de *engagement*: la dedicación. Se proponen las siguientes líneas de actuación: Sesiones de *Survey Feedback* y re-diseño y enriquecimiento de los puestos de trabajo.
- El personal del “**Servei Central d’Instrumentació Científica**” (N = 3) en comparación con la muestra normativa del PAS, muestra niveles similares al resto del PAS en todos los factores psicosociales evaluados. No se destacan puntuaciones excesivamente altas en demandas ni en malestar psicosocial, ni tampoco excesivamente bajos en recursos laborales y personales, ni en los factores de bienestar. Entre las líneas de actuación, se recomienda la realización de Sesiones de *Survey Feedback* y estrategias de optimización de la salud psicosocial.
- El personal del “**Centre d’Educació i Noves Tecnologies**” (N = 3) en comparación con la muestra normativa del PAS, muestra niveles similares al PAS en todos los factores psicosociales evaluados. No se destacan puntuaciones excesivamente altas en demandas ni en malestar psicosocial, ni tampoco excesivamente bajos en recursos laborales y personales ni en los factores de bienestar. Entre las líneas de actuación se recomienda la realización de Sesiones de *Survey Feedback* y estrategias de optimización de la salud psicosocial.
- El personal de la “**Oficina de Prevenció i Gestió Mediambiental**” (N = 3) comparados con la muestra normativa del PAS muestran niveles similares en cuanto a los recursos personales, así como en demandas laborales, malestar y bienestar psicosociales, pero presentan puntuaciones más elevadas en cuanto a un factor específico de los recursos laborales: la autonomía. De esta manera, perciben mayores niveles de control para decidir qué tareas realizar, el orden y la metodología para

- llevarlas a cabo. Entre las líneas de actuación se recomienda la realización de Sesiones de *Survey Feedback* y estrategias de optimización de la salud psicosocial.
- El personal del **“Servei d’Activitats Socioculturals”** (N = 2) en comparación con la muestra normativa del PAS, presentan altos niveles de recursos laborales, concretamente altos niveles de apoyo social, favoreciendo que se den mayores experiencias positivas. Aunque no se han mostrado diferencias significativas, al respecto, sus puntuaciones son mayores a las de la media del PAS. Entre las líneas de actuación se recomienda la realización de Sesiones de *Survey Feedback* y estrategias de optimización de la salud psicosocial.
 - El personal de la **“Unitat de Gestió”** (N = 8) en comparación con la muestra normativa del PAS, presentan altas demandas laborales, concretamente una tendencia relacionada con el conflicto en la relación trabajo-familia. Se proponen las siguientes líneas de actuación: Sesiones de *Survey Feedback* y el diseño e implantación de estrategias de conciliación familia-trabajo.
 - El personal de la **“Oficina de la Promoció i Avaluació de la Qualitat”** (N = 3) en comparación con la muestra normativa del PAS, muestra niveles similares en cuanto a los recursos personales y laborales, así como en demandas laborales y en malestar, pero presentan puntuaciones más elevadas en cuanto a un factor específico de bienestar: satisfacción laboral. Se proponen las siguientes líneas de actuación: Sesiones de *Survey Feedback* y estrategias de optimización de la salud psicosocial.
 - El personal de la **“Oficina de Cooperació Internacional i Educativa”** (N = 4) comparado con la muestra normativa del PAS, muestran niveles similares en cuanto a los recursos laborales, pero puntuaciones más elevadas en cuanto a las demandas laborales, concretamente en sobrecarga emocional, empatía e indicadores de mobbing). Por otro lado, sus niveles de competencia emocional son significativamente más altos, lo que genera niveles también más elevados en *engagement*, esto es, perciben mayores niveles de vigor, dedicación y además, muestran mayores niveles de compromiso con la universidad. Se proponen las siguientes líneas de actuación: Sesiones de *Survey Feedback* y una evaluación de prevención de riesgos psicosociales en profundidad para detectar a que se debe la tendencia significativa de los indicadores de mobbing.

2.2. Benchmarking interno para el PDI.

Por otro lado, se ha realizado el benchmarking interno para el PDI en función de las tres facultades. A continuación, se muestran los resultados obtenidos en cada facultad, así como su diagnóstico y líneas de actuación. La información está organizada en función del nivel de malestar; de manera que en primer lugar se muestra la facultad con mayores niveles de malestar (para mayor información ver informe técnico):

- El PDI de la “**Facultat de Ciències Jurídiques i Econòmiques (FCJE)**” (N = 16) en comparació con la muestra normativa del PDI, muestra niveles similares al resto del PDI en recursos personales, a excepción de los niveles de autoeficacia específica relacionada con la gestión, cuyos valores son significativamente más bajos. En cuanto a las demandas laborales de nuevo, sólo se destacan diferencias significativas con respecto al resto de PDI en cuanto a indicadores de mobbing, cuyos valores son significativamente más altos. En cuanto a variables de malestar destacan las puntuaciones más altas en despersonalización (una de las dimensiones del *burnout*). Además, también se han mostrado niveles más altos de adicción al trabajo. Finalmente, en cuanto al bienestar destacan sobre todo los altos niveles de compromiso con la UJI comparados con los obtenidos por el resto de PDI de otras facultades. Se proponen las siguientes líneas de actuación: sesiones de *Survey Feedback*, talleres de creencias de eficacia en gestión docente y de *burnout*, así como estudios en profundidad sobre los indicadores de mobbing y sobre los casos de adicción al trabajo.
- El PDI de la “**Escola Superior de Tecnologia i Ciències Experimentals**” (ESTCE)” (N = 38) en comparació con la muestra normativa del PDI, muestra niveles similares al PDI en recursos personales, así como en bienestar y malestar. Además, se destacan puntuaciones similares a la media del PDI en cuanto a recursos laborales; obteniendo incluso puntuaciones más alta en autonomía. En cuanto a las demandas laborales no presentan excesivamente altas puntuaciones en demandas, a excepción de los niveles de rutina que sí son más altos que los obtenidos por el resto de PDI de otras facultades. Se proponen las siguientes líneas de actuación: sesiones de *Survey Feedback*, rediseño y enriquecimiento de los puestos de trabajo y estrategias de optimización de la salud psicosocial.

- El PDI de la “**Facultat de Ciències Humanes i Socials (FCHS)**” (N = 32) en comparación con la muestra normativa del PDI, muestra niveles similares al PDI en recursos personales y recursos laborales, así como en bienestar. Además, no se destacan puntuaciones excesivamente altas en demandas, ni en malestar psicosociales. De hecho, muestran significativamente menos niveles de rutina (a nivel de demandas laborales) y menos niveles de ineficacia en el desempeño del trabajo (que es una de las dimensiones de *burnout*) que el resto de PDI de otras facultades. Se proponen las siguientes líneas de actuación: Sesiones de *Survey Feedback* y estrategias de optimización de la salud psicosocial.

3. Análisis de factores psicosociales en función del género.

A petición del *Servei de Prevenció*, se realizaron análisis de los factores psicosociales en función del género tanto para el PAS como para el PDI. En cuanto al PAS, los resultados muestran que los hombres perciben mayores niveles de sobrecarga cuantitativa, ambigüedad de rol y conflicto familia-trabajo que las mujeres. Sin embargo, las mujeres perciben que sus trabajos son más rutinarios aunque muestran mayor satisfacción laboral que los hombres. En cuanto al PDI, los resultados muestran que las mujeres se sienten más competentes a nivel mental que los hombres. Pero en este caso, son los hombres los que perciben que sus trabajos son más rutinarios.

4. Resultados cualitativos de factores psicosociales: entrevistas.

Finalmente, se administró un *checklist* para conocer la discrepancia entre la percepción de expertos PAS/PDI y la muestra PAS/PDI (resultados del análisis cuantitativo) en cuanto a la valoración de los factores psicosociales. Además, se realizaron 7 entrevistas individuales (jefes de servicio y órganos de gobierno) y 5 entrevistas grupales (representantes sindicales y directores de departamentos) con la finalidad de ampliar la información y contrastar los resultados obtenidos. Además,

Los resultados del *checklist* muestran que los expertos del PAS han valorado dos factores psicosociales en la muestra del PAS: el conflicto familia-trabajo y la falta de liderazgo transformacional. Por otro lado, los resultados del *checklist* administrado a los expertos del PDI muestran la relevancia de los indicadores de mobbing, la sobrecarga mental y el conflicto familia-trabajo. Estos resultados coinciden, en general, con los obtenidos mediante la administración de los cuestionarios al PAS y al PDI.

Las entrevistas realizadas a los expertos de PAS/PDI también proporcionaron información sobre, el ajuste de los resultados obtenidos mediante el cuestionario de

autoinforme y propuestas de mejora a los problemas detectados. En primer lugar, indicar que el 90% de los expertos del PAS y el 40 % del PDI que fueron entrevistados han opinado que los resultados obtenidos mediante el cuestionario de autoinforme se ajustan a la realidad, pero matizando que el bajo nivel de participación no ha permitido observar todos los factores de riesgo existente en algunas áreas o servicios. En cuanto a los factores psicosociales (aspectos positivos) de los puestos del PAS, los entrevistados afirmaron un total de 8 aspectos importantes que orden de importancia son: el prestigio de trabajar en la UJI, la implicación y participación del personal, el orgullo de trabajar en la UJI, que las tareas son estructuradas, se trata de una universidad donde sus servicios innovan cada día, realizan formación continua, sus tareas no son rutinarias (variedad de tareas) y tienen autonomía para realizar su trabajo. En cuanto a los estresores del PAS, los expertos presentaron un total de 10. Estos aspectos se detallan en la Tabla 0a ordenados en orden descendente en función del porcentaje de acuerdo (IA = índice de acuerdo entre los entrevistados) en tal afirmación por todas las personas entrevistadas, así como propuestas de intervención específicas. Los expertos coinciden en que entre los aspectos negativos del PAS en orden de importancia se encuentran los siguientes: la falta de desarrollo de carrera, la existencia de demandas laborales como son indicadores de mobbing, disonancia emocional y sobrecarga de trabajo, excesiva burocracia en las tareas de gestión, falta de liderazgo o un liderazgo no transformacional, la existencia de conflictos internos y de apoyo social, una falta de equidad, la mala estructuración de tareas, la falta de recursos tecnológicos, los elevados niveles de *burnout*, la falta de recursos personales como son las bajas creencias de eficacia y el bajo nivel de competencia mental de algunos servicios.

En cuanto al PAS, los expertos coinciden en que entre los aspectos positivos del PDI, en orden de importancia, se encuentran los siguientes: la implicación y compromiso del personal, docencia e investigación de calidad, recursos sociales, recursos tangibles, autonomía y se consideran que trabajan en una institución positiva y joven. En cuanto a los estresores del PDI, los expertos presentaron un total de 11 y son los siguientes en orden de importancia: elevadas demandas laborales, falta de equidad en la asignación de plazas, falta de recursos económicos y humanos, conflictos internos y falta de apoyo social, falta de espacio físico, falta de reconocimiento, falta de comunicación interna entre áreas y departamentos, falta de desarrollo de carrera, falta de participación, cambios continuos, problemas de conciliación vida personal-trabajo. Al igual que en el caso anterior, los expertos también indicaron una serie de propuestas de intervención específicas (ver Tabla 0b).

Tabla 0a. Aspectos negativos (estresores) y líneas de actuación para el PAS.

Categorías	Líneas de actuación propuestas
Falta de equidad (IA = 57%)	"Normativa"
Conflictos internos y bajo apoyo social (IA = 57%)	"Hacer <i>Outdoor Training</i> para mejorar la comunicación y apoyo social del servicio que se de este problema"
Elevadas demandas laborales (IA = 43%)	"Proponer estrategias para detectar casos de <i>mobbing</i> en la universidad", "realizar periódicamente una evaluación de riesgos psicosociales donde se evalúen los indicadores de <i>mobbing</i> " "Reducir el número de inferencias por parte del personal-jefe para mejorar el desarrollo del trabajo y el clima laboral" "Poner filtros que frenen la demanda" "Más personal", "En momentos puntuales no se puede evitar la sobrecarga"
Problemas de Liderazgo (IA = 29%)	"Hacer formación en tareas de liderazgo", "hacer más reuniones de trabajo y mejorar la participación de las personas del servicio"
Mala estructuración de las tareas (IA = 29%)	"Gestionar el volumen de reuniones y encuestas (organismo que modere y estructure"
Falta de desarrollo de carrera (IA = 29%)	"Aplicar Normativa de desarrollo de carrera", "que la gente se sienta reforzada aunque sea difícil promocionar"
Falta de recursos tecnológicos (IA = 29%)	"Disponer de personal informático dentro de algunos servicios"
Falta de recursos personales (IA = 14%)	"Aumentar la autoeficacia con la recompensa del buen desempeño" "Aumentar la competencia mental a través de cursos de formación"
<i>Burnout</i> (IA = 14%)	"Debería de mirar como está el vecino"
Dificultad en tareas de gestión (IA = 14%)	"Mayor agilización en temas burocráticos"

Tabla 0b. Aspectos negativos (estresores) y líneas de actuación para el PDI

Categorías	Líneas de actuación Propuestas
Elevadas demandas laborales (IA = 100%)	"Mejorar la gestión y disminuir los trabajos burocráticos (mucho papeleo)", "pedir ayuda del personal administrativo para resolución de algunas cuestiones burocráticas", "más personal", "personal de apoyo para la ayuda de estas tareas", "formación"
Equidad (IA = 60%)	"Normativa"
Falta de recursos económicos y humanos (IA = 60%)	"Aumentar el jornal", "más dinero para poder sacar plazas"
Conflictos internos y falta de apoyo social (IA = 60%)	"Jornadas de <i>outdoor training</i> , cenas de equipo"
Falta de espacio físico	"Docencia virtual"

(IA = 40%)	
Falta de reconocimiento (IA = 40%)	<i>Ninguna proposta</i>
Falta de comunicació interna (IA = 40%)	<i>“Organizar conferencias dentro de la UJI donde se presenten las investigaciones que se están llevando a cabo en los diferentes equipo de investigaciones”</i>
Falta de desarrollo de carrera (IA = 40%)	<i>“Normativas, más plazas de funcionarios e interinos”</i>
Falta de participación (IA = 40%)	<i>“Acciones para promover la participación”</i>
Cambios continuos (IA = 20%)	<i>“No depende de los PDI”</i>
Mejorar la conciliación vida-trabajo (IA = 20%)	<i>“Controlar el tiempo de trabajo (horas reales efectivas de trabajo)”</i>

5. Conclusiones y acciones futuras.

El estudio psicosocial que se ha llevado a cabo en el personal de la UJI presenta una aproximación pormenorizada del nivel de factores y consecuencias psicosociales, tanto negativas como positivas, en las diferentes áreas del PAS y del PDI. Llegado este punto, es importante mencionar que la metodología utilizada implica no sólo la evaluación y el diagnóstico de factores psicosociales sino también la propuesta de estrategias de intervención y optimización de la salud psicosocial. Estas medidas deben ser específicas para las áreas de PAS y PDI analizadas en función de la problemática concreta encontrada. Estas intervenciones girarían en torno a Sesiones de *Feedback Survey* y aquellas específicas encontradas en cada una de las áreas evaluadas. Sin embargo, estas actuaciones quedarían en *saco roto* si no se apuesta por una institucionalización y monitorización de factores psicosociales dentro del Plan de Prevención de la UJI, así como la constitución de la prevención y la salud laboral como un objetivo estratégico de la universidad. Dicha institucionalización implica la necesidad de apostar por el desarrollo de un Observatorio de Factores y Salud Psicosocial cuya finalidad sea velar por el cuidado y el bienestar total del personal de la UJI (que podría ser extensible al estudio de los factores psicosociales de los estudiantes), y por extensión de la comunidad universitaria y la sociedad en general.

Si bien este nivel de actuación situaría a la UJI en el nivel de cumplimiento de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, las líneas de actuación en materia de prevención psicosocial podrían ir más allá, convirtiendo a la UJI en un estandarte de lo que se conoce como *Organizaciones Universitarias Saludables y Resilientes* (Salanova, Llorens, Cifre, y Martínez, en

prensa). En este sentido, la vanguardia en la evaluación de factores psicosociales desde el concepto de salud integral propuesto por la OMS implica el desarrollo de organizaciones saludables (en este sentido, de Organizaciones Universitarias Saludables) que velen por el desarrollo de estrategias organizacionales saludables mediante la puesta en práctica de estrategias saludables, el desarrollo de personal saludable y de resultados saludables de excelencia para la sociedad. La implantación de este sistema de salud integral en la UJI la situaría en un lugar privilegiado en materia de salud psicosocial.

Esta apuesta por la salud integral y el desarrollo de una Universidad saludable permitiría a la UJI formar parte de la red de 12 Universidades Españolas (Universitat de Girona, Universitat Rovira i Virgili de Tarragona, Universidad de Huelva, Universidad Pública de Navarra, Universidad de Córdoba, Universidad de Sevilla, Universidad de Cádiz, Universidad de La Rioja, Universidad Rey Juan Carlos de Madrid, Universidad de Murcia, Universidad Autónoma de Barcelona y Universidad Complutense de Madrid). Estas universidades han visto las ventajas de institucionalizar los servicios de prevención, poniendo en marcha acciones sistemáticas con el objetivo de “potenciar la universidad como entorno promotor de la salud de la comunidad universitaria y de la sociedad en su conjunto, fomentar investigación y docencia en promoción a la salud, favorecer el intercambio de experiencias en la promoción a la salud, promover y favorecer el trabajo conjunto entre los organismos de salud pública, las instituciones comunitarias y las universidades, consensuar líneas estratégicas y de trabajo para llevar a cabo un proyecto de universidad promotora de salud, posibilitar la elaboración y el desarrollo de proyectos comunes en las líneas estratégicas de la Red, potenciar la participación internacional, y fomentar la oferta de servicios y actividades dirigidos a promocionar la salud de la Comunidad Universitaria”. No cabe duda, que el desarrollo de una UJI saludable otorgaría mayores resultados en términos de cantidad y calidad de vida laboral y de la enseñanza para todos los que trabajan y estudian en esta universidad.

A continuación se muestra el informe de evaluación de factores psicosociales con mayor detalle.

2. INTRODUCCIÓN

El estrés laboral ha aumentado de manera considerable en los últimos años debido a las mayores exigencias a las que se ven expuestos los trabajadores, ya sean de tipo cuantitativo o cualitativo, al rápido cambio en la naturaleza de los trabajos y a la fuerte implicación personal que suponen aquellos trabajos en los que se tiene que prestar asistencia a otras personas. Todo esto repercute en que el trabajo pueda tener una serie de riesgos de tipo psicosocial que hace falta evaluar adecuadamente y, en su caso, eliminar o reducir.

La evaluación de riesgos en el trabajo es de obligado cumplimiento para las empresas españolas (tanto públicas como privadas) desde el año 1995, cuando se puso en funcionamiento la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) en España (31/1995). El objeto de su aplicación es detectar posibles riesgos derivados del trabajo que puedan afectar negativamente la seguridad y salud de los trabajadores, entendiendo que su salud engloba aspectos físicos y psicológicos. La evaluación de riesgos psicosociales implica la evaluación del estrés laboral: los estresores o riesgos, las consecuencias del estrés en las personas y en el trabajo, y los posibles 'amortiguadores' del estrés. Esta evaluación de riesgos permitirá realizar una adecuada intervención sobre los riesgos detectados, corrigiéndolos o previniéndolos. Así, la aplicación de la LPRL tiene por objetivo establecer un adecuado nivel de protección de la salud de todos los trabajadores, para hacer frente a los riesgos derivados de las condiciones de trabajo, incluyendo de esta manera tanto los **riesgos** como los daños de tipo psicosocial.

Equipo de Investigación WONT Prevenció Psicosocial

El equipo de investigación WONT Prevenció Psicosocial forma parte de la xarxa de serveis especializada que pertenece a la Universitat Jaume I de Castellón (<http://www.wont.uji.es>). Se trata de un equipo multidisciplinar formado por un total de 18 personas. Contamos con 14 PDI (Personal Docente Investigador) de la Universitat Jaume I de Castellón (profesores de Psicología mas un profesor de Derecho del Trabajo), de los cuales 6 son doctores y un asesor externo de la Universidad de Utrecht (Holanda). Además, 5 son técnicos de prevención de riesgos laborales (especialidades de seguridad y ergonomía/psicosociología), y contamos con un técnico de informática. El objetivo del WONT es ofrecer una carta de servicios avanzados para el diagnóstico, la evaluación de nuevas problemáticas psicosociales en el ámbito laboral, dirigida a empresas así como a entidades públicas y privadas, así como de intervención específicas. En nuestra página Web

(<http://www.wont.uji.es>) se puede obtener mucha más información sobre la metodología, objetivos, procedimiento de trabajo, y otros aspectos de interés.

Objetivo y contexto de la evaluación de riesgos psicosociales en la UJI

El objetivo de este informe es mostrar los resultados obtenidos en cuanto a la evaluación de los factores psicosociales del personal de la Universitat Jaume I (Personal Docente e Investigador –PDI- y Personal de Administración y Servicios –PAS). Para ello se ha utilizado una combinación de metodologías tanto cuantitativas como cualitativas desde una perspectiva integral de la salud que considera que ésta no es la mera ausencia de enfermedad sino un estado de completo bienestar tanto físico, mental y social (OMS).

La información que presentamos a continuación está estructurada en **cuatro partes**:

- (1) La primera parte consiste en la metodología (fiabilidad de las escalas, descripción de las variables, modelo de investigación de base y características de la muestra de estudio).
- (2) Descripción de los resultados más relevantes del personal de la UJI comparando estos resultados con los obtenidos en una muestra general de trabajadores (benchmarking externo).
- (3) Descripción de los resultados más relevantes del PDI y del PAS comparando los resultados con los obtenidos en una muestra general de trabajadores (benchmarking externo).
- (4) Descripción de los riesgos y de la salud psicosocial del PDI y PAS comparados con la muestra total de la UJI (benchmarking interno).
- (5) Descripción de los principales factores psicosociales en función del género.
- (6) Conclusiones generales y líneas futuras.

3. METODOLOGÍA

La metodología empleada para llevar a cabo el estudio, además de seguir el **Modelo científico RED** (Recursos, Experiencias y Demandas), también se basa en un modelo de intervención que garantiza el rigor de los datos obtenidos y analizados: el modelo de investigación-acción. Este modelo está propuesto por la **European Association of Work & Organization Psychologists (EAWOP)** y se centra en un proceso de cambio basado en la recogida sistemática de datos y la selección de acciones de intervención basadas en los

resultados obtenidos de los análisis de estos datos (ver Salanova, Cifre, Martínez y Llorens, 2007) ¹

Se administraron diferentes herramientas de evaluación: la administración del cuestionario de autoevaluación *online* **RED-PAS** – adaptado al contexto específico del Personal de Administración y Servicio (PAS) de la UJI- y el **RED-PDI** –adaptado al contexto específico del Personal Docente e Investigador (PDI) de la UJI- ambos basados en la metodología RED (Recursos, Experiencias y Demandas) previamente desarrollada y validada científicamente por el equipo de investigación WoNT Prevención Psicosocial ([http:// www.wont.uji.es](http://www.wont.uji.es)). Por otro lado, con la finalidad de ampliar el estudio se administraron *checklist* o listas de comprobación y se realizaron entrevistas individuales a diferentes jefes de servicio y órganos de gobierno de la UJI. Finalmente, se realizaron entrevistas grupales a los diferentes directores de departamentos y representantes sindicales.

Todos los factores de riesgo y consecuencias psicosociales incluidas en los cuestionarios RED-PAS y RED-PDI muestran una alta fiabilidad superior a .70 (que resulta el criterio recomendado en el ámbito internacional para la consistencia interna de las escalas de medida), superando en muchos casos el .80. Por tanto, los resultados que se desprenden de este informe son fiables y válidos para las muestras estudiadas. Para cumplimentar el cuestionario (*on line*) el personal de la UJI disponía de una escala de respuesta gradual comprendida entre 0 y 6. Estos valores representaban su nivel de acuerdo o de desacuerdo con el enunciado expresado. De esta manera, en caso de que la respuesta marcada fuera un 0, la persona estaba indicando su "total desacuerdo" con el contenido del enunciado. Mientras que si la respuesta era un 6, indicaba "total acuerdo" con lo expresado.

Los resultados obtenidos mediante la administración de los cuestionarios se muestran en función de 5 bloques principales variables analizadas mediante la herramienta RED. Estos bloques de variables son los siguientes: 1) Recursos personales, 2) Recursos laborales, 3) Experiencias positivas, 4) Experiencias negativas y 5) Demandas laborales.

Los **recursos personales** son las "características de la persona que reducen el impacto negativo de las demandas en el bienestar psicológico", como por ejemplo la autoeficacia en el trabajo, las competencias mentales o emocionales.

¹ Salanova, M., Cifre, E., Martínez, I. M. y Llorens, S. (2007). *Caso a caso en la prevención de riesgos psicosociales. Metodología WONT para una organización saludable*. Bilbao: Lettera Publicaciones.

Los **recursos laborales** son aquellos "aspectos físicos, sociales y organizacionales del ambiente laboral que favorecen la consecución de las metas, reducen las demandas laborales y estimulan el crecimiento y el desarrollo personal y profesional". Recursos laborales son, por ejemplo: el nivel de autonomía en el trabajo o el nivel de apoyo social técnico por parte de compañeros y superiores.

Las **demandas laborales** hacen referencia a los "aspectos físicos, sociales y organizacionales del ambiente laboral que requieren, por parte de la persona, un esfuerzo mantenido y están asociados a un coste físico y / o psicológico". Demandas laborales son, por ejemplo, el conflicto de rol y la sobrecarga cuantitativa.

El ajuste / desajuste que se produce entre las demandas que se dan en el lugar de trabajo y los recursos de que se dispone, dan lugar a las **experiencias emocionales en el trabajo**. Ante un exceso de situaciones demandantes, si no se poseen los suficientes recursos, se producirán emociones y experiencias negativas, como por ejemplo, insatisfacción laboral, ansiedad y depresión, etc. También el exceso de recursos frente a las demandas, es decir, tener más recursos que demandas exigidas, puede dar lugar a un desajuste positivo que también podría tener consecuencias negativas a largo plazo, como aburrimiento al trabajo, desmotivación o insatisfacción laboral. Por el contrario, si la persona dispone de recursos suficientes, tanto personales como laborales, para dar respuesta a las demandas que le exige su puesto de trabajo, su nivel de bienestar psicológico será positivo, y pueden producirse elevados niveles de emociones y experiencias positivas, como el *engagement* y la satisfacción laboral.

Los análisis realizados a nivel cuantitativo fueron de dos tipos. Por un lado, se ha realizado un *benchmarking externo* haciendo comparaciones de tres tipos: (1) la muestra total de la UJI (N = 172) con una muestra general de trabajadores (N = 3.482), (2) la muestra total del PAS (N = 86) con una muestra general de trabajadores (N = 3.482), y (3) la muestra total del PDI (N = 86) con una muestra general de trabajadores (N = 3.482). Por otro lado, se realizó un *benchmarking interno* donde se comparan las diferentes áreas funcionales del PAS con la muestra total del PDI por facultades. Posteriormente, se han realizado análisis de los factores psicosociales en función del género en PAS y PDI. Finalmente, se han analizado mediante técnicas cuantitativas la información proporcionada mediante los *checklist* y mediante técnicas cualitativas las entrevistas realizadas a personal experto de PAS y PDI.

Con la finalidad de analizar la existencia o no de diferencias significativas entre todos los factores psicosociales evaluados en las muestras de la UJI, se han realizado pruebas estadísticas

“F” mediante el cálculo de Análisis de la Varianza (ANOVA) con el paquete estadístico SPSS. El resultado de estas pruebas aparece representado con un asterisco (*) cuando se trata de una diferencia significativa a un nivel de significación de $p < .05$, con 2 asteriscos (**) cuando se habla de una diferencia significativa a un nivel de significación de $p < .01$ y con 3 asteriscos (***) cuando se habla de una diferencia significativa a un nivel de significación de $p < .001$. Es importante tener en cuenta que:

- Cuando una diferencia es significativa y aparecen asteriscos significa que la probabilidad de las diferencias es significativa en un margen de acierto del 95% ($p < .05$), del 99% ($p < .01$) o del 999 % ($p < .001$). Por ejemplo, indicaría que la UJI puntúa en este factor de manera diferente al resto de empresas que componen la muestra general.
- Se utilizará el símbolo # cuando se trate de una diferencia que -aunque no sea significativa en el ámbito estadístico- indique una tendencia cercana a un 10% de margen de acierto.
- En caso de que no aparezcan diferencias significativas se representará mediante ‘n.s.’ (No significativo en el ámbito estadístico). Es decir, cuando aparecen las letras n.s. quiere decir que en este factor psicosocial no hay diferencias entre el personal de la UJI y el resto de empresas de la muestra general, por ejemplo.
- En las gráficas aparecen en “rojo” los factores en los que hay diferencias significativas (asteriscos) y en donde el personal de la Universitat Jaume I sale menos favorecido, en “verde” cuando las diferencias son a favor de la UJI, y en “gris” cuando no hay diferencias significativas (n.s.) entre el personal de la UJI y la muestra general.

Además, el caso del acoso (mobbing) es tratado de forma especial dadas las características psicométricas particulares de este fenómeno, que no sigue la curva normal, y sobre el que hay criterios internacionales de diagnóstico, como el criterio de Leymann (1996, pág. 168)². Este criterio indica que sólo existirá acoso cuando las conductas características de éste se produzcan más de una vez a la semana de forma continuada durante más de seis meses. De este modo, aunque los valores del acoso aparecen en las tablas, deben tenerse en cuenta estos criterios internacionales a la hora de su interpretación.

² Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 165-184

Del mismo modo, para poder interpretar adecuadamente los resultados relacionados con las dimensiones centrales del *burnout* (agotamiento y cinismo) se han tenido también en cuenta criterios internacionales (véase Nota Técnica de Prevención nº 732)³.

La **MUESTRA** del estudio ha estado formada por dos grupos: Personal de Administración y Servicios (PAS) y Personal de Docencia e Investigación (PDI). Las características de las dos muestras se detallan a continuación.

1) Personal de Administración y Servicios (PAS).

La muestra esta formada por 102 trabajadores/as de una plantilla de 579. Debido a la evaluación de la calidad de la recogida de datos de campo y para garantizar la validez de los análisis y resultados se desestimaron 16 cuestionarios que estaban incompletos. De esta manera, la muestra general de cuestionarios válidos ha sido de 86 (20%). De éstos, el 55% fueron mujeres y el 45% hombres.

En la siguiente tabla podemos apreciar las áreas de análisis, así como el número de personal que ha participado y el número de los convocados en cada una de las áreas funcionales evaluadas (ver Tabla I). Teniendo en cuenta que el número total de trabajadores/trabajadoras PAS de la UJI es de 86, la participación global válida ha sido de un 15%.

³ Bresó, E., Salanova, M., Schaufeli, W. y Nogareda, C. (2007). Síndrome de estar quemado por el trabajo “*Burnout*” (III): Instrumento de medición. Nota Técnica de Prevención, 732, 21ª Serie. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.

Tabla I. Distribución de áreas funcionales y porcentaje de respuesta en el PAS

Área funcional	Número de participantes en el estudio (n)	Número total convocados por área (N)	% participación por área
Unitats de Gestió	8	29	28%
Servei d'Activitats Socioculturals (SASC)	2	7	29%
Tècnics de Laboratoris i Taller d'altres Departaments	15	74	20%
Biblioteca	4	41	10%
Personal d'Administració Adscrit a Departaments	13	40	33%
Servei de Comunicació i Publicacions	5	30	17%
Oficina per a la Cooperació en Investigació i Desenvolupament Tecnològic (OCIT)	1	12	8%
Servei d'Informàtica	4	41	10%
Consergeria	4	39	10%
Unitat de Suport Educatiu (USE)	2	14	14%
Servei d'esports (*)	1	21	5%
Servei de Llengües i terminologia (SLT)	7	16	44%
Oficina de Cooperació Internacional i Educativa (OCIE)	4	17	24%
Centre de Educació i Noves Tecnologies (CENT)	3	5	60%
Oficina de Promoció i Avaluació de la Qualitat	3	6	50%
Oficina de Prevenció i Gestió Mediambiental	3	4	75%
Servei Central de Instrumentació Científica	3	9	33%
Servei de Recursos Humans	1	15	7%
Otros**	3		
TOTAL	86	420	(% medio 20%)

Notas: Las áreas con un porcentaje de participación menor del 20% no están incluidas en los subinformes por áreas porque no han obtenido un porcentaje de participación mínimo. Estas personas cuentan en el informe general pero no han sido consideradas en la evaluación por áreas para garantizar su anonimato.

* Aunque el nivel de participación en esta evaluación no ha sido representativo, este Servicio ha participado recientemente en un proyecto para la evaluación de organizaciones saludables realizada también por el equipo WONT. Para más información dirigirse al jefe de servicio.

** Hay 3 personas que han cumplimentado el cuestionario pero no pertenecen a ninguna área de las requeridas por la UJI para realizar los subinformes. Las valoraciones de estas personas se tienen en cuenta para el informe general pero no para el informe por áreas.

2) Personal Docente e Investigación (PDI)

En cuanto al **PDI** la muestra está formada por 88 trabajadores/trabajadoras de una plantilla de 1.232. Debido a la evaluación de la calidad de la recogida de datos del estudio de campo, y para garantizar la validez de los análisis y resultados, se desestimaron 2 cuestionarios que estaban incompletos. De esta manera, la muestra general de cuestionarios válidos ha sido de 86 (7%). De éstos, el 51% pertenecieron a hombres y el 49% a mujeres.

En la siguiente tabla podemos apreciar las áreas de análisis, así como el número de participantes y el número de convocados en cada una de las áreas funcionales (ver Tabla 2). Teniendo en cuenta que el número total de trabajadores/trabajadoras PDI de la UJI es de 86, la participación global válida ha sido de un 7%.

Tabla 2. Distribución de áreas funcionales y porcentaje de respuesta de PDI

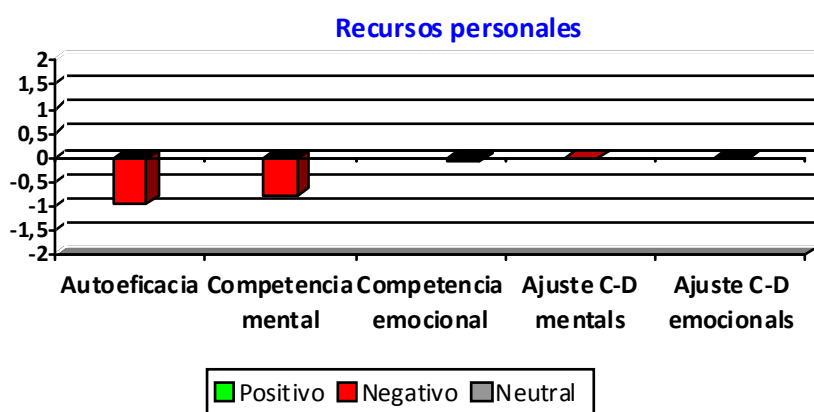
Área funcional	Número de participantes en el estudio (n)	Número total convocados por área (N)	% participación por área
1. Facultat de Ciències Humanes i Socials	32	466	7%
2. Escola Superior de Tecnologia i Ciències Experimentals	38	474	8%
3. Facultat de Jurídiques i Econòmiques	16	292	5%
TOTAL	86	1232	(% medio 7%)

4. RESULTADOS BENCHMARKING EXTERNO

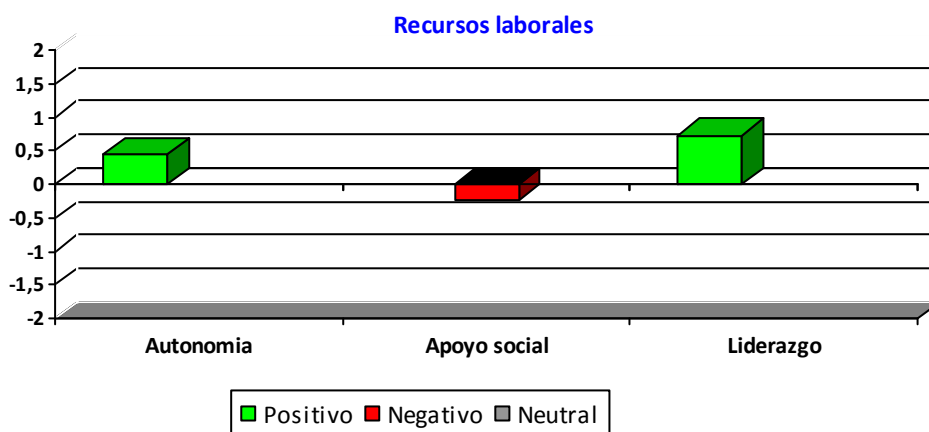
A continuación, se muestran los resultados más significativos en los diferentes factores psicosociales estudiados atendiendo a los siguientes factores psicosociales: Recursos personales, Recursos laborales, Demandas laborales, Experiencias negativas, y Experiencias positivas, del personal de la Universitat Jaume I (N = 172) comparando los resultados con una muestra general de trabajadores/trabajadoras (N = 3.482) que actuará como muestra normativa. Además, se muestran los resultados concretos del PAS (N = 86) y del PDI (N = 86) de la UJI comparados con la muestra general (N=3482).

4.1. Muestra UJI (N = 172) comparada con una muestra general (N = 3.482).

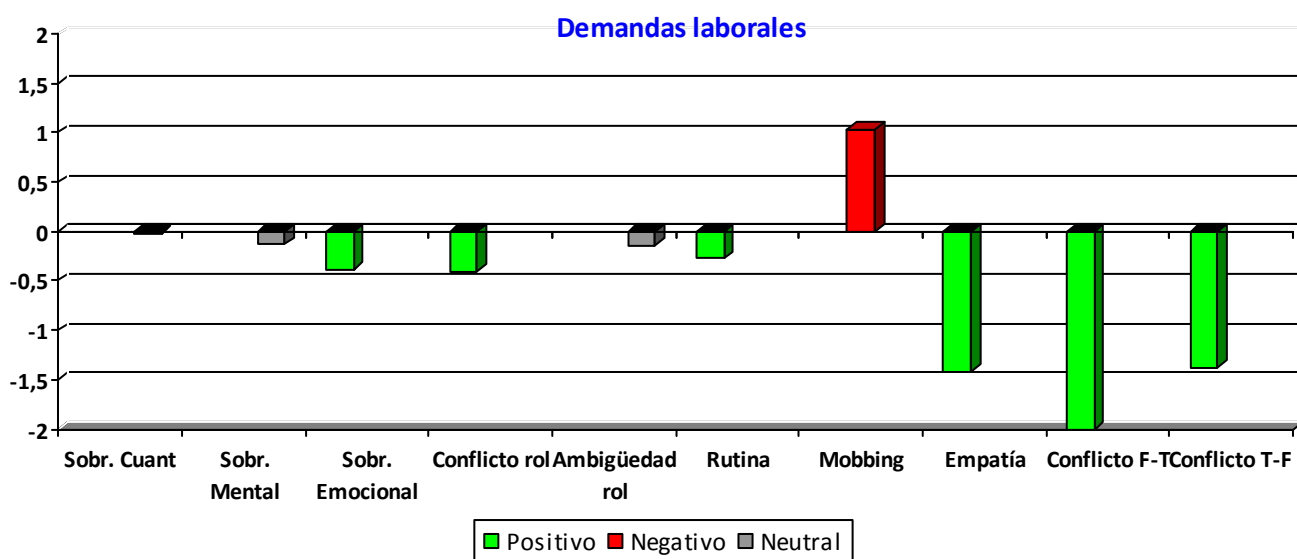
RECURSOS PERSONALES	MEDIA UJI	MEDIA MUESTRA GENERAL	F
Autoeficacia	3.80	4.74	***
Competencia mental	3.96	4.74	***
Competencia emocional	4.11	4.19	n.s.
Ajuste C-D mentales	-0.23	0.23	***
Ajuste C-D emocionales	-0.46	0.44	***



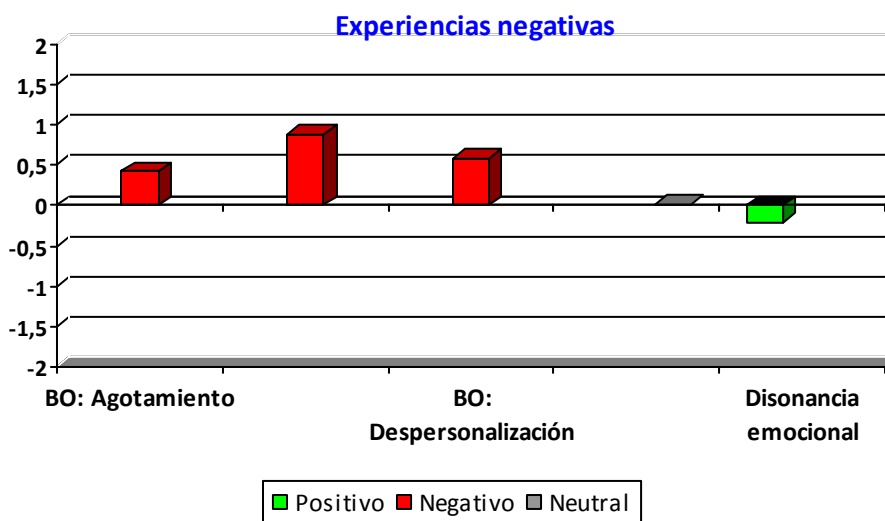
RECURSOS LABORALES	MEDIA UJI	MEDIA MUESTRA GENERAL	F
Autonomía	4.80	4.35	***
Apoyo Social	2.66	2.90	**
Liderazgo	4.47	3.74	***



DEMANDAS LABORALES	MEDIA UJI	MEDIA MUESTRA GENERAL	F
Sobrecarga cuantitativa	3.42	3.44	n.s
Sobrecarga mental	4.36	4.49	n.s
Sobrecarga emocional	3.36	3.75	***
Conflicto rol	2.29	2.69	***
Ambigüedad rol	2.25	2.39	n.s
Rutina	2.85	3.60	***
Acoso (<i>mobbing</i>)	1.86	0.83	***
Empatía	2.41	3.83	***
Conflicto familia-trabajo	1.13	4.22	***
Conflicto trabajo-familia	1.96	3.34	***

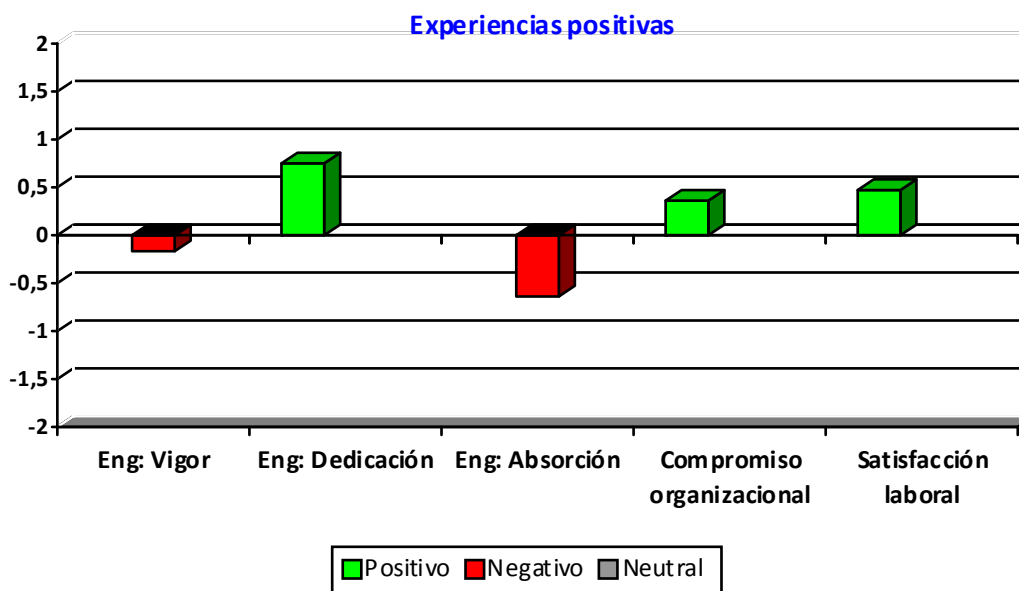


MALESTAR PSICOSOCIAL	MEDIA UJI	MEDIA MUESTRA GENERAL	F
<i>Burnout: agotamiento</i>	3.09	2.67	***
<i>Burnout: cinismo</i>	2.68	1.79	***
<i>Burnout: despersonalización</i>	1.55	0.97	***
<i>Burnout: ineficacia</i>	0.88	0.86	n.s.
Disonancia emocional	2.58	2.80	*



WONT

BIENESTAR PSICOSOCIAL	MEDIA UJI	MEDIA MUESTRA GENERAL	F
Engagement: vigor	4.36	4.53	*
Engagement: dedicación	4.68	3.92	***
Engagement: absorción	3.00	3.64	***
Compromiso organizacional	3.86	3.49	***
Satisfacción laboral	4.50	4.02	***



En general, los resultados muestran que el personal de la UJI percibe niveles más bajos de recursos personales, como son la autoeficacia, las competencias mentales y un ajuste negativo entre las competencias mentales/emocionales y las demandas mentales/emocionales que la muestra general. Esto es, el personal no se siente capaz para desarrollar con éxito las tareas relacionadas con su trabajo, en el mismo grado que no se siente competente a nivel mental para afrontar las demandas que su puesto requiere.

En cuanto a los recursos laborales, el personal de la UJI percibe menos apoyo social técnico, pero más autonomía y un líder transformacional cuando se compara con la muestra normativa. Es decir, en la UJI aunque el personal no percibe apoyo social técnico, considera que tienen suficiente control para decidir las tareas que realizará durante el día, el orden que

las llevará a cabo y el momento en que las empezará y/o terminará. Además el personal de la UJI considera que los supervisores tratan a los empleados/empleadas teniendo en cuenta sus sentimientos y opiniones, establece y planifica objetivos y tareas a realizar y distribuye responsabilidades, al menos en un grado mayor que en el resto de trabajadores que componen la muestra normativa.

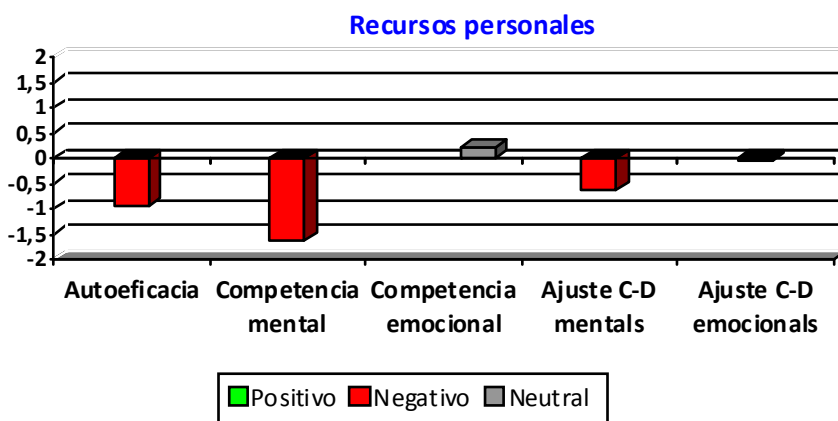
En cuanto a las demandas laborales señalar que la única demanda que destaca, comparado con la muestra normativa, son los indicadores de mobbing. Como se ha indicado anteriormente este resultado se debe tratar de forma especial dadas las características psicométricas de este fenómeno (1996, pàg. 168).

Finalmente, podríamos decir que el bajo nivel de recursos personales, la falta de apoyo técnico y la presencia de indicadores de mobbing, repercute en la percepción de experiencias negativas en el trabajo. En este sentido, el personal de la UJI presenta mayores niveles de *burnout* (agotamiento, cinismo y despersonalización) y menores niveles de *engagement* (vigor y dedicación) que la muestra general. Pero por otro lado, la presencia de bajas demandas laborales y recursos laborales (autonomía en el puesto y liderazgo) hace que el personal de la UJI muestre mayores niveles de satisfacción y compromiso con la universidad, así como menor disonancia emocional que la muestra general.

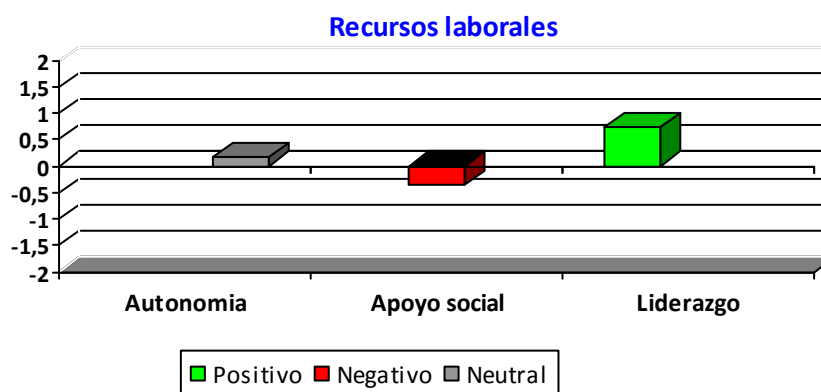
WONT

4.2. Muestra PAS (N = 82) comparada con una muestra general (N = 3.482).

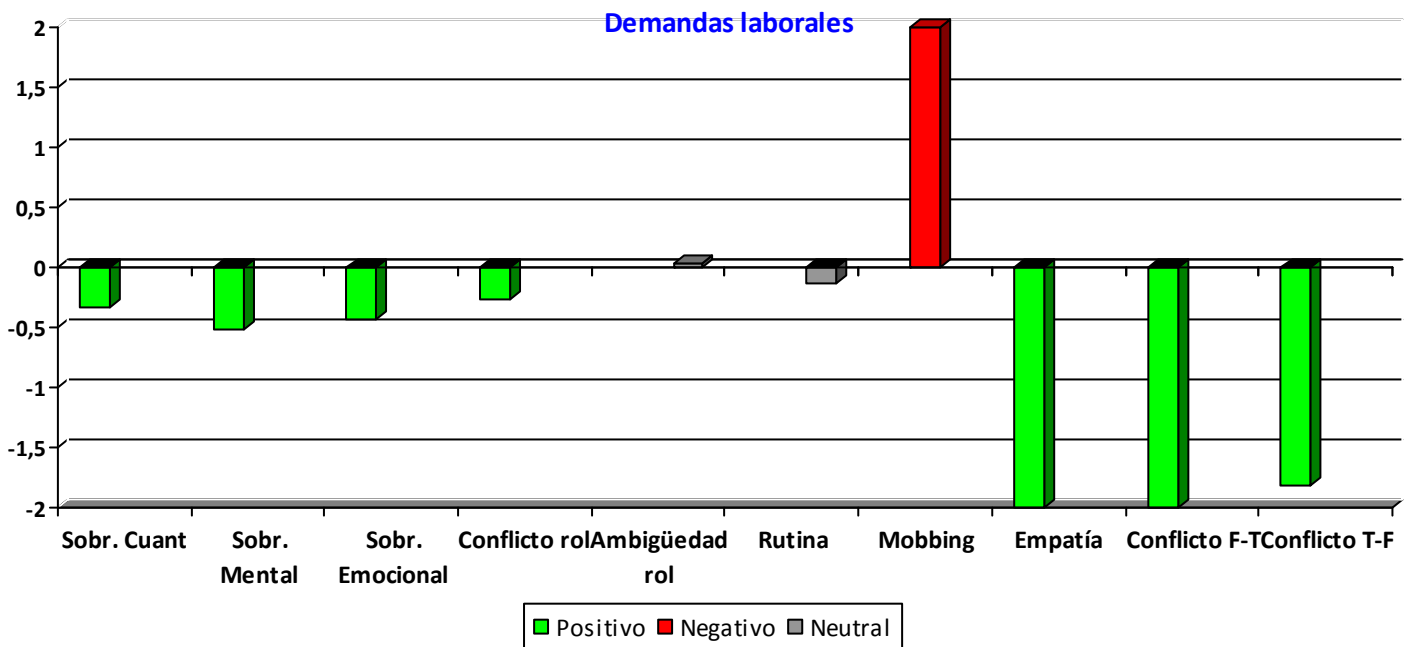
RECURSOS PERSONALES	MEDIA PAS	MEDIA MUESTRA GENERAL	F
Autoeficacia	3.80	4.74	***
Competencia mental	3.12	4.74	***
Competencia emocional	4.39	4.19	n.s.
Ajuste C-D mentales	-0.40	0.23	***
Ajuste C-D emocionales	-0.49	0.44	***



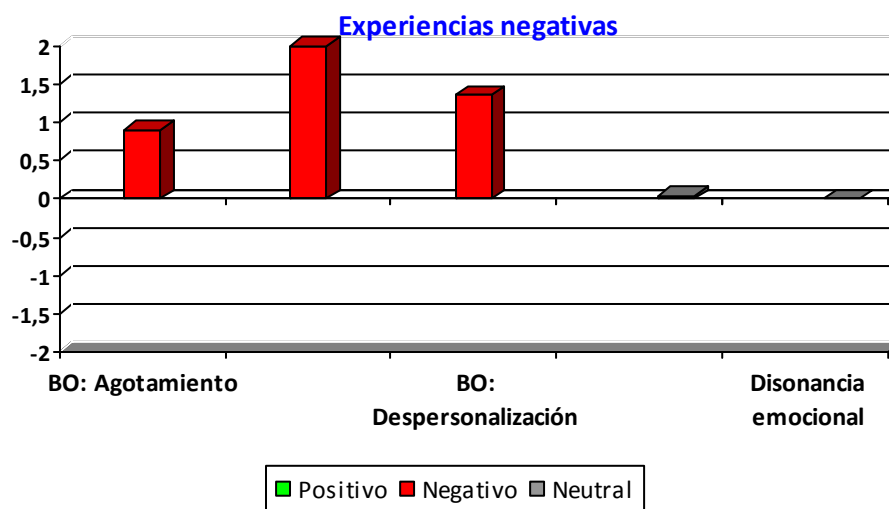
RECURSOS LABORALES	MEDIA PAS	MEDIA MUESTRA GENERAL	F
Autonomía	4.51	4.35	n.s.
Apoyo Social	2.54	2.90	**
Liderazgo	4.47	3.74	***



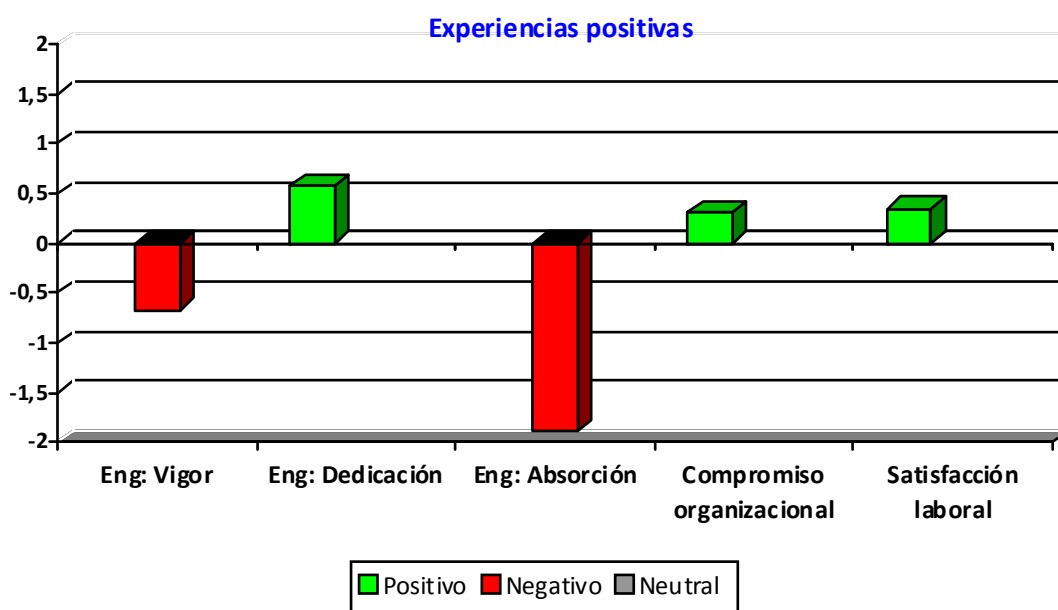
DEMANDAS LABORALES	MEDIA PAS	MEDIA MUESTRA GENERAL	F
Sobrecarga cuantitativa	3.10	3.44	*
Sobrecarga mental	3.98	4.49	***
Sobrecarga emocional	3.32	3.75	**
Conflicto rol	2.42	2.69	*
Ambigüedad rol	2.42	2.39	n.s.
Rutina	3.46	3.60	n.s.
Acoso (<i>mobbing</i>)	3.35	0.83	***
Empatía	0.68	3.83	***
Conflicto familia-trabajo	1.02	4.22	***
Conflicto trabajo-familia	1.52	3.34	***



MALESTAR PSICOSOCIAL	MEDIA PAS	MEDIA MUESTRA GENERAL	F
<i>Burnout: agotamiento</i>	3.57	2.67	***
<i>Burnout: cinismo</i>	3.83	1.79	***
<i>Burnout: despersonalización</i>	2.33	0.97	***
<i>Burnout: ineficacia</i>	0.79	0.86	n.s.
Disonancia emocional	2.80	2.80	n.s.



BIENESTAR PSICOSOCIAL	MEDIA PAS	MEDIA MUESTRA GENERAL	F
<i>Engagement: vigor</i>	3.86	4.53	***
<i>Engagement: dedicación</i>	4.50	3.92	***
<i>Engagement: absorción</i>	1.75	3.64	***
Compromiso organizacional	3.80	3.49	*
Satisfacción laboral	4.37	4.02	**



En general, los resultados muestran que el personal del PAS de la UJI percibe niveles más bajos de recursos personales (esto es, autoeficacia, competencias mentales y una ajuste negativo entre las competencias mentales/emocionales y las demandas mentales/emocionales) que la muestra general. Es decir, comparado con la muestra general, el personal del PAS se siente menos capaz para desarrollar con éxito sus tareas, menos competente cognitivamente, y percibe más demandas mentales y emocionales que competencias mentales y emocionales poseen para hacer frente a estas demandas.

En cuanto a los recursos laborales, el PAS muestra bajos niveles en apoyo social técnico pero presenta elevados niveles en liderazgo. Es decir, el PAS, comparado con la

muestra general, percibe poco apoyo social por parte de compañeros pero en cambio indican que el líder tiene en cuenta sus opiniones, estableciendo y planificando objetivos y tareas, así como distribuyendo responsabilidades.

En cuanto a las demandas laborales señalar que la única demanda con mayor puntuación comparada con la muestra general, es en indicadores de mobbing. Como se ha indicado anteriormente, el mobbing se debe tratar de forma especial dado las características psicométricas de este fenómeno. Por otro lado, indicar el bajo nivel de demandas laborales en comparación con la muestra general, concretamente en sobrecarga cuantitativa, mental y emocional, conflicto de rol, empatía requerida por el puesto de trabajo y conflicto familia trabajo y trabajo-familia. En cuanto a las experiencias negativas, el personal del PAS muestra altos niveles de malestar psicosocial, como es el *burnout* en sus tres dimensiones: agotamiento, cinismo y despersonalización. Así, como bajos niveles de *engagement*, concretamente en vigor y dedicación. Esta situación puede deberse al bajo nivel de autoeficacia percibida por el personal así como los bajos niveles de competencias mentales, sumando a esto la percepción de los indicadores de acoso psicológico (mobbing). En cuanto a las experiencias positivas, el PAS muestra más altos niveles de absorción, satisfacción laboral y compromiso con la organización que la muestra normativa.

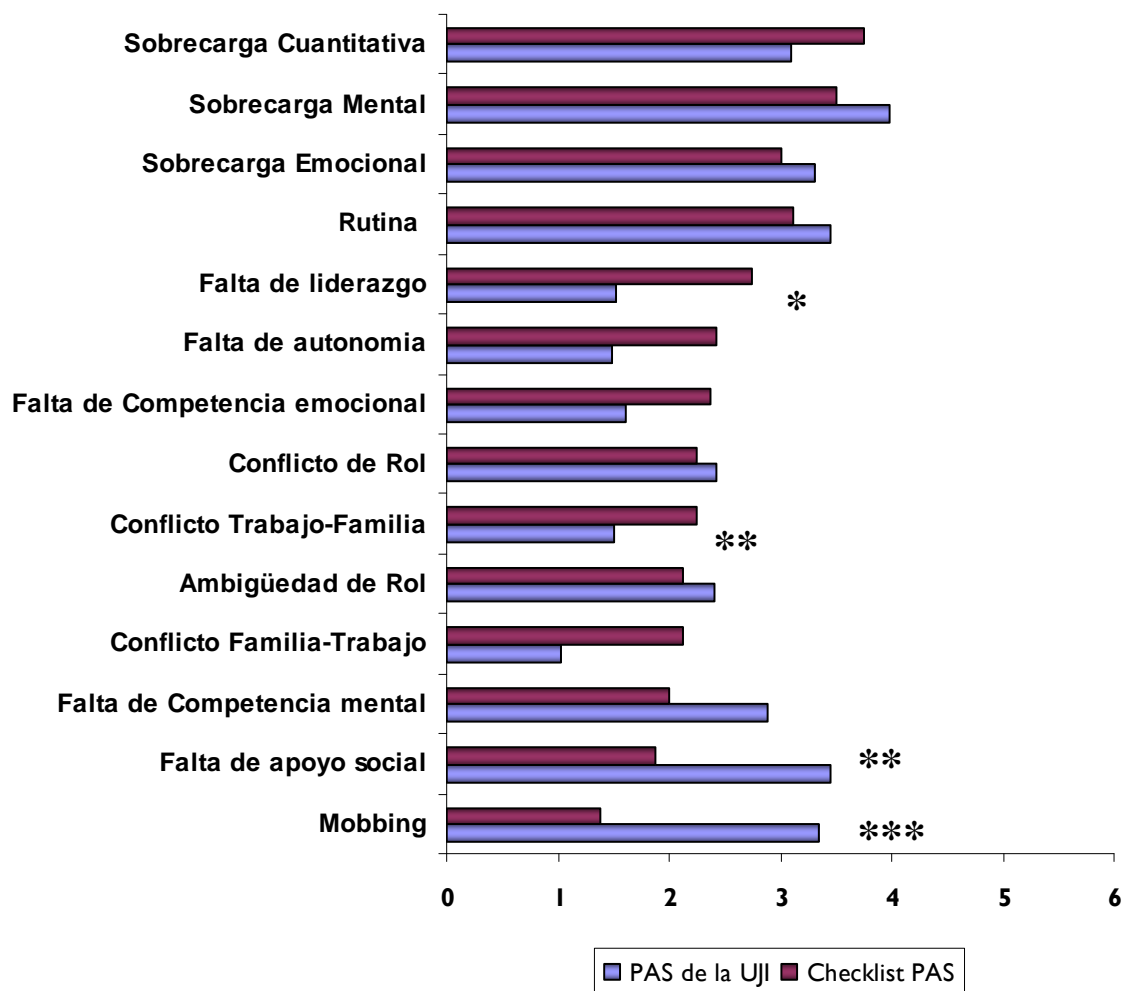
Resultados checklist del PAS

Además de la información proporcionada por el PAS mediante la cumplimentación del cuestionario RED_PAS, a continuación se muestran los resultados obtenidos a partir de la realización de un *checklist* de evaluación por parte de personal “experto” (jefes de servicio, representantes de órganos de gobierno y representantes de sindicatos) de la UJI.

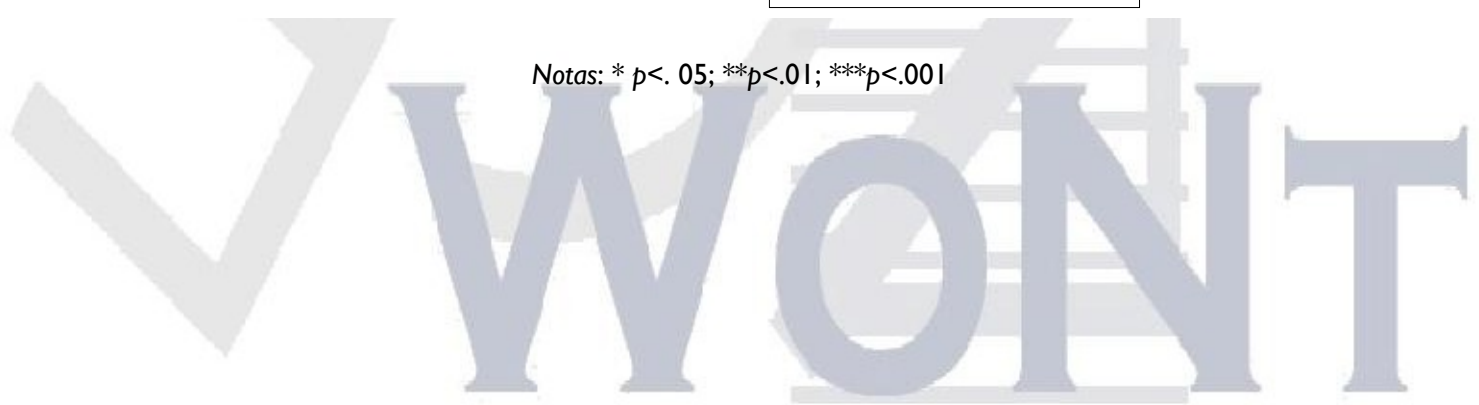
En la siguiente figura se pueden observar, ordenados de mayor a menor importancia, los principales riesgos laborales que según un grupo de “expertos” presenta el personal del PAS de la UJI. La puntuación obtenida en cada uno de los estos riesgos se comparó con la puntuación obtenida mediante la administración del cuestionario RED al PAS de la UJI (86 trabajadores/trabajadoras PAS). El objetivo de esta comparación era comprobar la consistencia de las expectativas del personal experto sobre los resultados obtenidos en la muestra estudiada a través del estudio de campo con la administración de cuestionario RED_PAS.

En cuanto al grado de relevancia de los factores psicosociales, la figura anterior muestra diferentes aspectos. En primer lugar, el personal experto considera que los principales riesgos psicosociales del PAS son, por orden de importancia; (1) sobrecarga cuantitativa, (2)

sobrecarga mental, (3) sobrecarga emocional, (4) rutina, (5) falta de liderazgo, (6) falta de autonomía, (7) falta de competencia emocional, (8) conflicto de rol, (9) conflicto trabajo-familia, (10) ambigüedad de rol, (11) conflicto familia-trabajo, (12) falta de competencia mental, (13) falta de apoyo social y en último lugar, (14) indicadores de mobbing. En cambio, para el personal del PAS, los principales riesgos psicosociales son, por orden de importancia: (1) sobrecarga mental, (2) rutina, (3) falta de apoyo social, (4) indicadores de mobbing, (5) sobrecarga emocional, (6) sobrecarga cuantitativa, (7) falta de competencia mental, (8) conflicto de rol, (9) ambigüedad de rol, (10) falta de competencia emocional, (11) falta de liderazgo, (12) conflicto trabajo-familia, (13) falta de autonomía y (14) conflicto familia-trabajo. Como se puede comprobar, en general existe un acuerdo entre las percepciones sobre los principales riesgos psicosociales tanto por parte de los expertos como por parte del personal del PAS. Sin embargo, existen ciertas diferencias de criterio entre el personal PAS y los expertos que cumplimentaron el *checklist*. Mientras que los expertos consideran como más importantes el (1) conflicto familia – trabajo y (2) la falta de liderazgo, el PAS evalúa como más importantes la falta de apoyo social y los indicadores de mobbing.

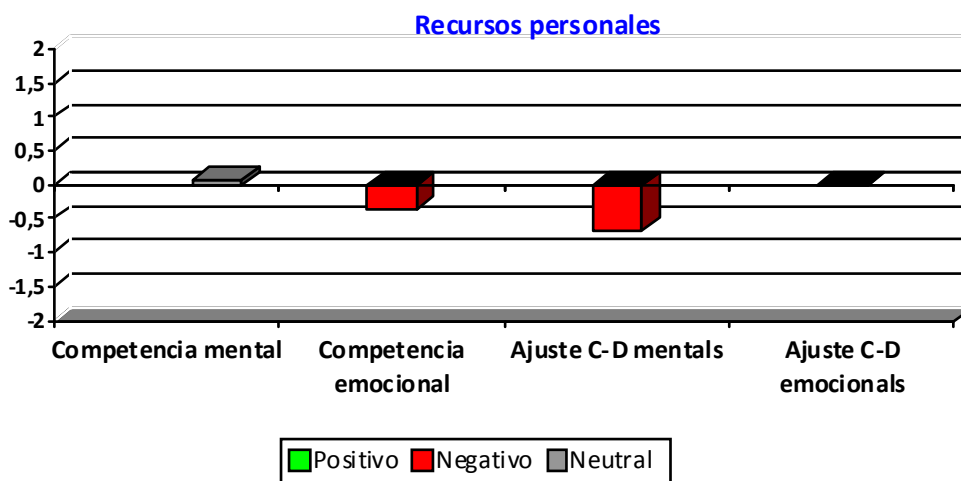


Notas: * $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

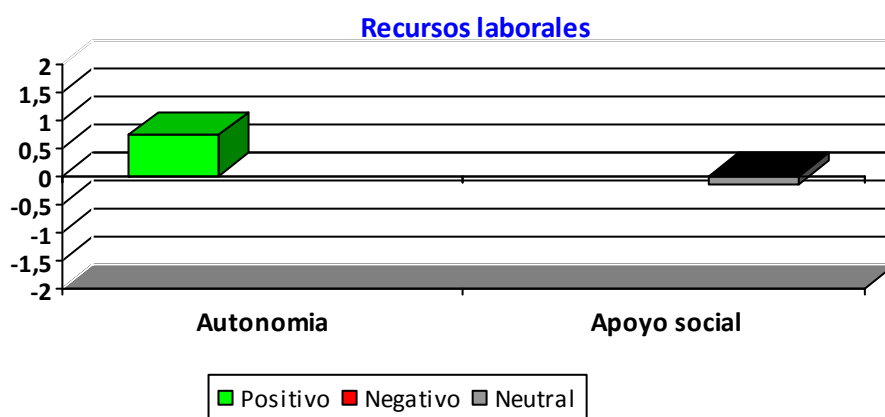


4.3. MUESTRA PDI (N = 86) comparada con una muestra general (N = 3.482).

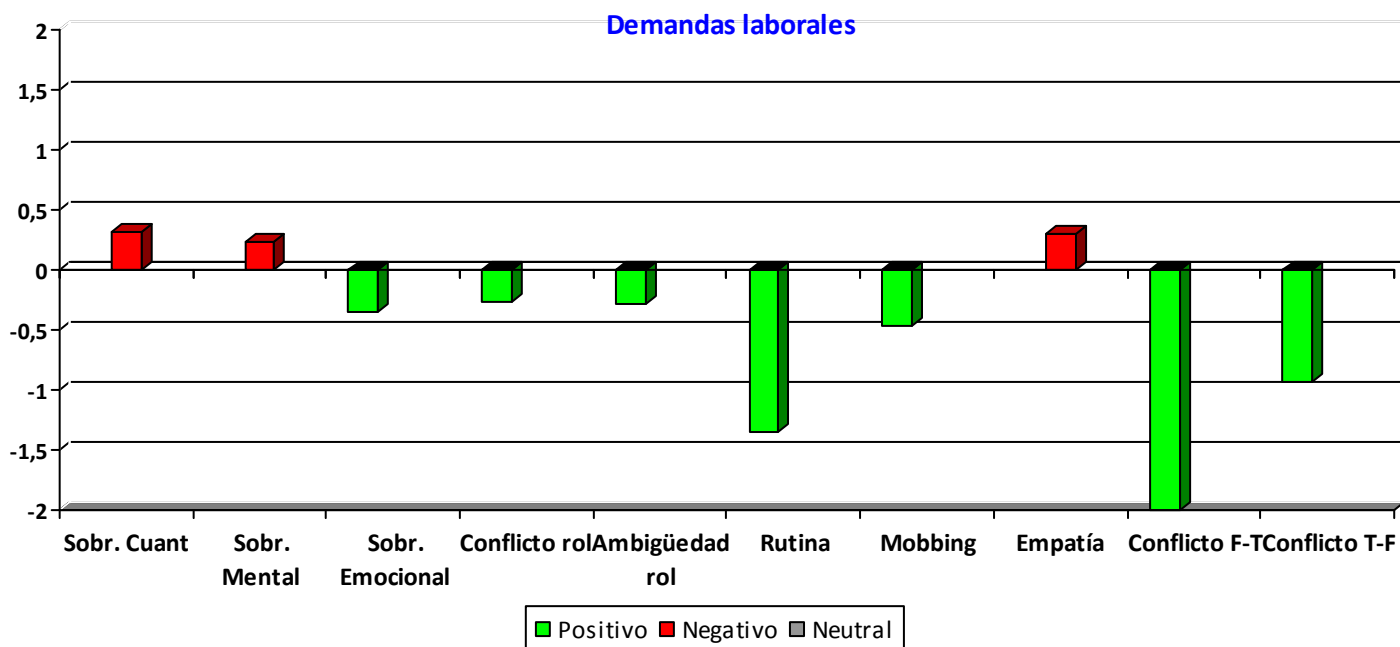
RECURSOS PERSONALES	MEDIA PDI	MEDIA MUESTRA GENERAL	F
Competencia mental	4.80	4.74	n.s.
Competencia emocional	3.84	4.19	**
Ajuste C-D mentales	-0.43	0.23	*
Ajuste C-D emocionales	-0.43	0.44	***



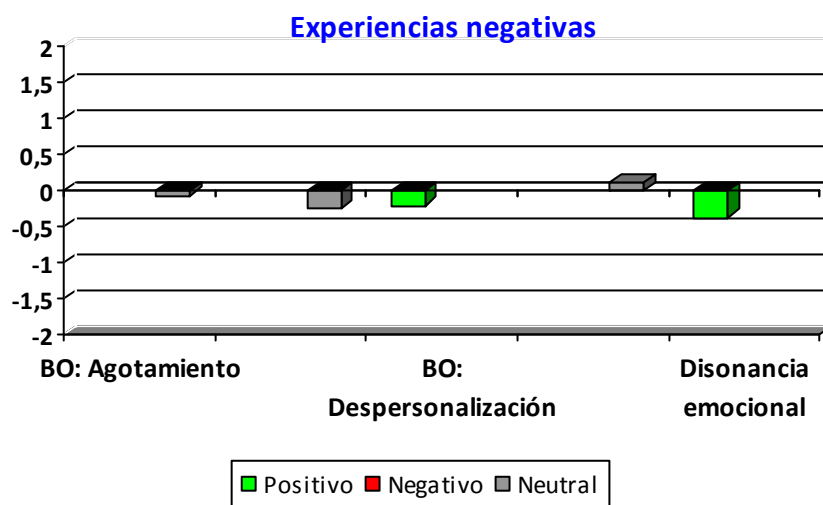
RECURSOS LABORALES	MEDIA PDI	MEDIA MUESTRA GENERAL	F
Autonomía	5.08	4.35	***
Apoyo Social	2.76	2.90	n.s.



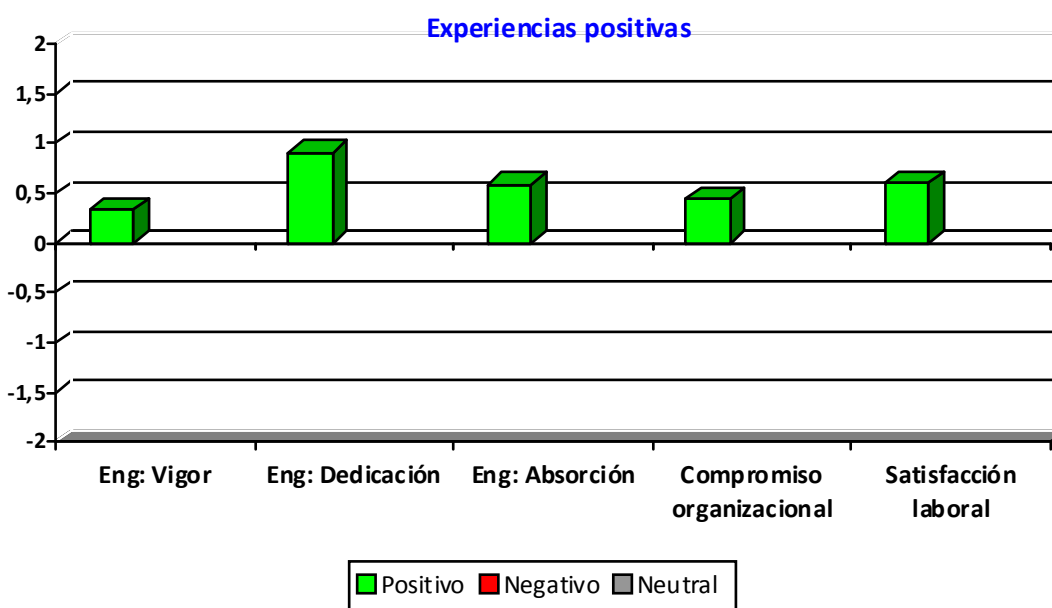
DEMANDAS LABORALES	MEDIA PDI	MEDIA MUESTRA GENERAL	F
Sobrecarga cuantitativa	3.75	3.44	*
Sobrecarga mental	4.73	4.49	*
Sobrecarga emocional	3.40	3.75	*
Conflicto rol	2.42	2.69	*
Ambigüedad rol	2.10	2.39	*
Rutina	2.25	3.60	***
Acoso (<i>mobbing</i>)	0.36	0.83	***
Empatía	4.13	3.83	*
Conflicto familia-trabajo	1.25	4.22	***
Conflicto trabajo-familia	2.41	3.34	***



MALESTAR PSICOSOCIAL	MEDIA PDI	MEDIA MUESTRA GENERAL	F
<i>Burnout: agotamiento</i>	2.60	2.67	n.s.
<i>Burnout: cinismo</i>	1.54	1.79	n.s.
<i>Burnout: despersonalización</i>	0.76	0.97	*
<i>Burnout: ineficacia</i>	0.97	0.86	n.s.
Disonancia emocional	2.42	2.80	*



BIENESTAR PSICOSOCIAL	MEDIA PDI	MEDIA MUESTRA GENERAL	F
Engagement: vigor	4.86	4.53	**
Engagement: dedicación	4.83	3.92	***
Engagement: absorción	4.23	3.64	***
Compromiso organizacional	3.93	3.49	**
Satisfacción laboral	4.63	4.02	***



En general, los resultados muestran que el PDI de la UJI percibe niveles más bajos de recursos personales (competencias emocionales y una ajuste negativo entre competencias-demandas emocionales y mentales) que la muestra general. Es decir, el PDI percibe que posee menos competencias emocionales que demandas emocionales requieren su puesto de trabajo, produciéndose un desajuste en negativo. Lo mismo sucede entre las competencias y demandas mentales.

En cuanto a los recursos laborales, destacar el alto nivel en autonomía. Es decir, comparado con la muestra general el PDI siente el suficiente control para decidir las tareas día realizar, el orden en que las llevará a cabo y el momento en que las empezará y/o las acabará.

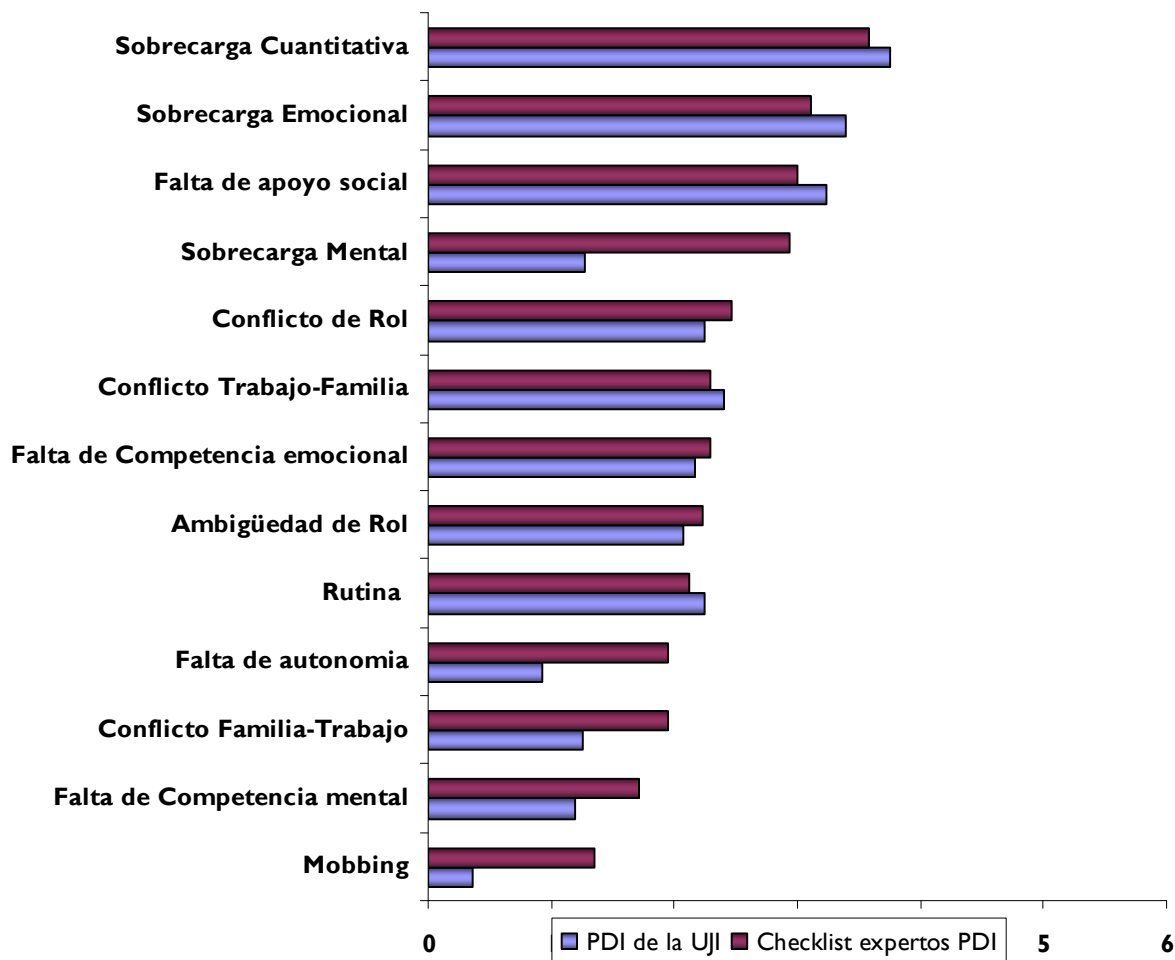
Por otro lado, se destacan también los altos niveles de demandas laborales, como son la sobrecarga cuantitativa y mental, y empatía que requiere el puesto de trabajo. La parte positiva es que, el PDI percibe menos sobrecarga emocional, conflicto de rol, la ambigüedad de rol y el conflicto familia trabajo y trabajo-familia que la muestra general.

En cuanto a las experiencias positivas se destacan los altos niveles de bienestar en comparación con la muestra general. El PAS presenta bajos niveles en despersonalización y disonancia emocional. Por otro lado, presenta altos niveles de *engagement*, en concreto en sus tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción, así como de satisfacción laboral y compromiso con la organización. Además, no se muestran experiencias negativas en un nivel significativamente mayor al obtenido por la muestra general.

Resultados checklist del PDI

Además de la información proporcionada por el PDI mediante la cumplimentación del cuestionario RED_PDI, a continuación se muestran los resultados obtenidos a partir de la realización de un *checklist* de evaluación por parte de personal “expertos” (directores de departamentos, representantes de órganos gubernamentales y representantes de sindicatos) de la UJI.

En la siguiente figura se pueden observar, ordenados de mayor a menor importancia, los principales riesgos laborales que según el grupo de “expertos” de la UJI tiene el PDI de la UJI. La puntuación obtenida en cada uno de los estos riesgos se comparan con los resultados obtenidos mediante el cuestionario RED administrado al PDI. El objetivo de esta comparación era comprobar la consistencia de las expectativas del personal experto sobre los resultados obtenidos en la muestra estudiada a través del estudio de campo con la administración de cuestionario RED_PDI.



Nota: * $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$.

En cuanto al grado de relevancia de los factores psicosociales, la figura anterior muestra diferentes aspectos. En primer lugar, el personal experto considera que los principales riesgos psicosociales del PDI son, por orden de importancia: (1) sobrecarga cuantitativa, (2) sobrecarga emocional, (3) falta de apoyo social, (4) sobrecarga mental, (5) conflicto de rol, (6) conflicto familia-trabajo, (7) falta de competencia emocional, (8) ambigüedad de rol, (9) rutina, (10) falta de autonomía, (11) conflicto trabajo-familia, (12) falta de competencia mental, e (13) indicadores de mobbing. En cambio, para el PDI, los principales riesgos psicosociales son, también por orden de importancia: (1) sobrecarga cuantitativa, (2) sobrecarga emocional, (3) falta de apoyo social, (4) conflicto familia-trabajo, (5) conflicto de rol, (6) rutina, (7) falta de competencia emocional, (8) ambigüedad de rol, (9) sobrecarga mental, (10) conflicto trabajo-

familia, (11) falta de competencia mental, (12) falta de autonomía, (11) conflicto trabajo-familia, (12) conflicto familia-trabajo e (13) indicadores de mobbing.

Como se puede comprobar, existe un acuerdo entre las percepciones sobre los principales riesgos psicosociales tanto por parte de los expertos como por parte del PDI. . Lo que evidencia que los resultados del cuestionario reflejan la realidad puesto que no existen diferencias significativas entre la percepción del PAS y de los expertos.

5. RESULTADOS BENCHMARKING INTERNO

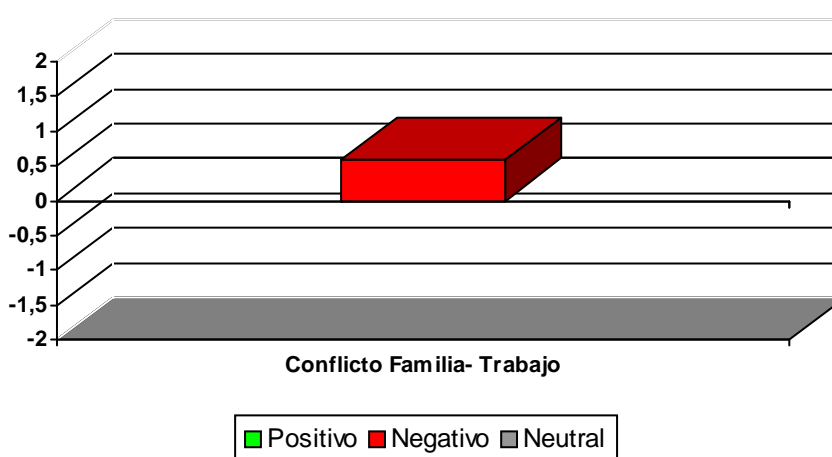
A continuación, se muestran los resultados del análisis de factores psicosociales y sus consecuencias a nivel de malestar y bienestar psicológico llevado a cabo en las 10 áreas funcionales del PAS -que cuentan con una participación superior al 20%- y en el personal del PDI atendiendo a las tres Facultades. En este caso, la muestra normativa de comparación, ya no es la muestra general de trabajadores, sino la propia universidad que se configura como muestra normativa.

En cuanto al PAS, cada área funcional del PAS se compara con el resto de las áreas funcionales del PAS. En el caso del PDI se comparan las puntuaciones del PAS con el resto de PAS de las otras dos facultades. Para garantizar el rigor de los resultados, el procedimiento de análisis por áreas funcionales tanto en PAS como en PDI ha consistido en considerar la media de la muestra de PAS y PDI respectivamente, excluyendo el grupo evaluado específicamente. Para facilitar la comprensión de los resultados, sólo se presentan aquellos factores psicosociales en los que se muestran diferencias significativas con la muestra de comparación de la UJI.

5.1 BENCHMARKING INTERNO PARA EL PAS.

Área I. Unitat de Gestió (N = 8) en comparación con la muestra normativa del PAS (N =78).

FACTORES PSICOSOCIALES: DEMANDAS LABORALES	UNITAT DE GESTIÓ	MEDIAS PAS	F
Conflicto familia- trabajo	1.56	0.96	#



DIAGNÓSTICO

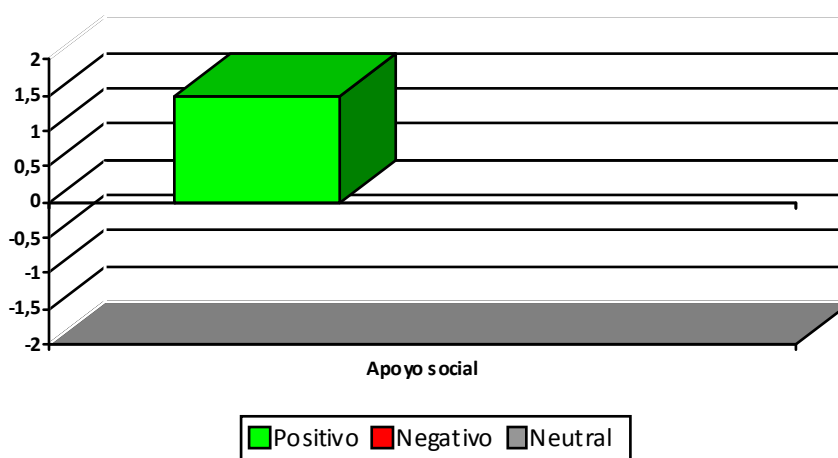
La *Unitat de Gestió* en comparación con el resto de áreas funcionales del PAS de la UJI, presentan altas demandas laborales, concretamente una tendencia relacionada con el conflicto familia-trabajo (el grado que las expectativas asociadas al rol personal interfieren o impiden que se lleve a cabo el rol laboral).

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

1. Sesiones de *Survey Feedback* (SF). Acciones de información y sensibilización que consiste en dar retroalimentación (*feedback*) de los resultados obtenidos en el estudio al personal de esta área, así como a los cargos de dirección y responsables.
2. Diseño e implantación de estrategias de conciliación familia-trabajo.

Àrea 2. Servei d'Activitats Socioculturals (SASC) (N = 2) en comparación con la muestra normativa del PAS (N = 84).

FACTORES PSICOSOCIALES: RECURSOS LABORALES	SASC	MEDIAS PAS	F
Apoyo Social	4	2.51	*



DIAGNÓSTICO

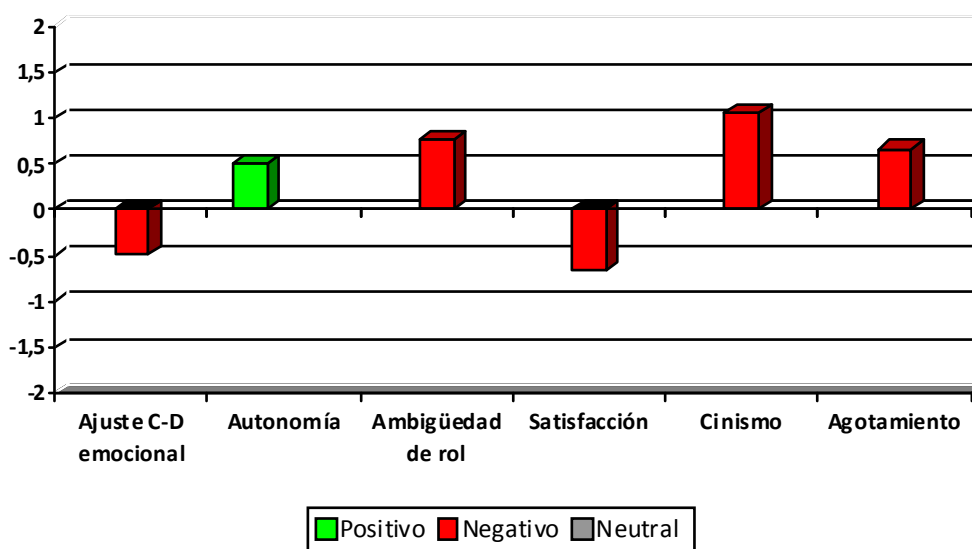
En comparación con el resto de PAS de la UJI, el *Servei d'Activitats Sociocultural*, presentan altos niveles de recursos laborales, concretamente altos niveles de apoyo social favoreciendo que se den mayores experiencias positivas (aunque no se han mostrado diferencias significativas al respecto, sus puntuaciones son mayores a las de la media del PAS).

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

1. Sesiones de *Survey Feedback* (SF). Aunque no se detectan riesgos psicosociales se deberían de realizar acciones de información y sensibilización para que el personal del SASC conozca los resultados obtenidos en el estudio al personal de esta área que ha participado.
2. Estrategias de optimización de la salud psicosocial.

Àrea 3. Tècnics de Laboratori i Taller d'altres Departaments (N = 15) en comparación con la muestra normativa del PAS (N = 71).

FACTORES PSICOSOCIALES: DEMANDAS, RECURSOS LABORALES Y EXPERIENCIAS	TÈCNICS	MEDIA PAS	F
Ajuste Competencias – Demandas Emocionales	-0.88	-0.41	#
Autonomía	4.93	4.43	#
Ambigüedad de rol	3.05	2.28	*
Satisfacción	3.82	4.49	*
<i>Burnout: Cinismo</i>	2.63	1.57	*
<i>Burnout: Agotamiento</i>	2.88	2.22	#



DIAGNÓSTICO

En relación a la media del resto de las áreas del PAS, el personal del área de “Tècnics de Laboratori i Taller d'altres Departaments”, muestran altos valores en demandas laborales, concretamente en ambigüedad de rol (grado en que el trabajador/trabajadora no percibe claramente la función y las tareas que debe desarrollar en su puesto de trabajo; no tiene claro

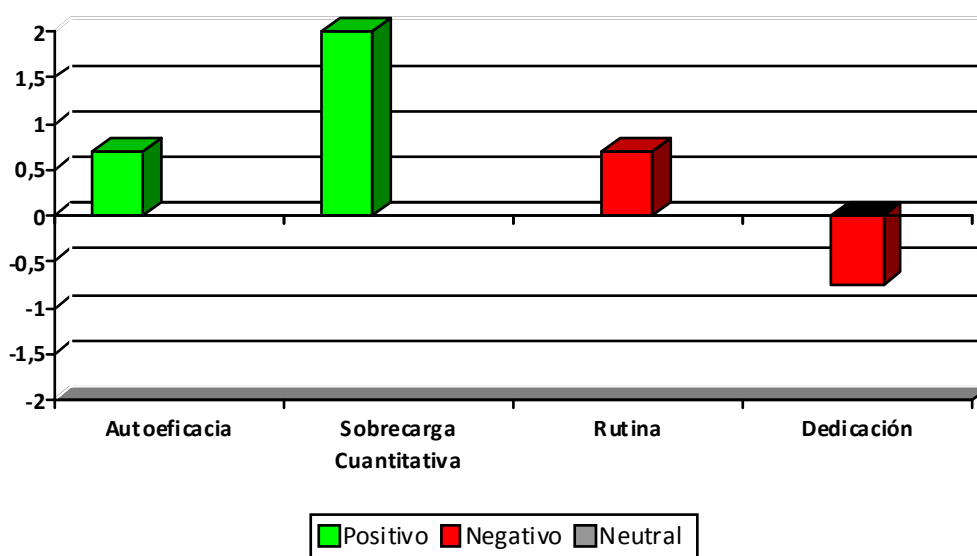
qué debe hacer, cómo debe hacerlo y por qué debe hacerlo, etc.). A esto se une un desajuste negativo entre competencias y demandas emocionales. Por otro lado, destacar también que el personal de esta área presenta niveles más altos que el resto del PAS en cuanto a autonomía o control para desarrollar sus tareas. Como consecuencia, presentan indicadores de *burnout* importantes (altos niveles de cinismo y una tendencia en altos niveles de agotamiento) y bajos niveles de satisfacción laboral.

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

1. Sesiones de *Survey Feedback* (SF). Acciones de información y sensibilización que consiste en dar retroalimentación (*feedback*) de los resultados obtenidos en el estudio al personal de esta área que ha participado, así como a los cargos de dirección y responsables.
2. Rediseño y mejora del contenido del trabajo, a través de la clarificación de las tareas y funciones a desarrollar.
3. Taller sobre *burnout* para reducir el cinismo y el agotamiento.

Àrea 4. Personal d'Administració Adscrit a Departaments (N = 13) en comparació con la muestra normativa del PAS (N = 73).

FACTORES PSICOSOCIALES: RECURSOS PERSONALES, DEMANDAS Y EXPERIENCIAS	Personal d'Administració	MEDIA PAS	F
Autoeficacia	5.07	4.36	*
Sobrecarga cuantitativa	2.44	3.22	*
Rutina	4.05	3.35	#
Engagement: Dedicación	3.20	3.94	*



DIAGNÓSTICO

En relación a la media del resto de las áreas del PAS, el personal del área d'Administració muestran niveles más altos (tendencia significativa) en rutina, es decir, perciben que sus trabajos son poco nuevas, poco retadoras, repetitivas y poco cambiantes y no implican el uso de diferentes habilidades para realizar el trabajo. A pesar de que muestran niveles significativamente más altos en autoeficacia para realizar con éxito las tareas propias de su trabajo, presentan también menores niveles de sobrecarga cuantitativa que unidos a los niveles de rutina pueden ser los responsables de los bajos niveles en una de las dimensiones de *engagement*: la dedicación.

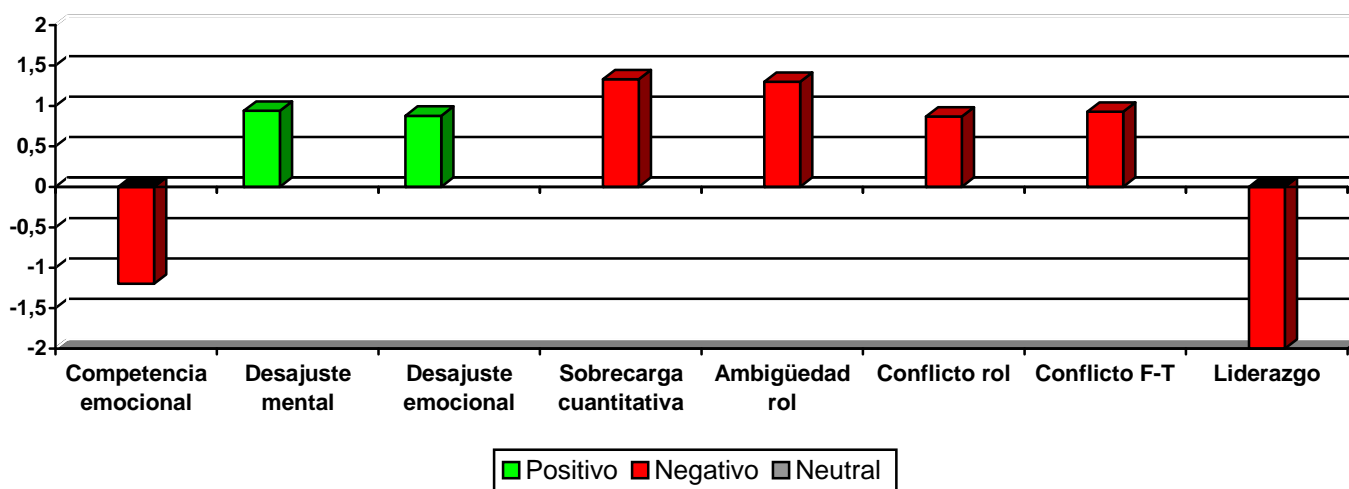
LÍNEAS DE ACTUACIÓN

1. Sesiones de *Survey Feedback* (SF). Acciones de información y sensibilización que consiste en dar retroalimentación (*feedback*) de los resultados obtenidos en el estudio al personal de esta área que ha participado, así como a los cargos de dirección y responsables.
2. Rediseño y enriquecimiento de los puestos de trabajo. Con la finalidad de aumentar la motivación y la dedicación hacia las tareas desarrolladas en esta área y reducir los niveles de rutina.



Àrea 5. Servei de Llengües i Terminologia (SLT) (N = 7) en comparación con la muestra normativa del PAS (N = 79).

FACTORES PSICOSOCIALES: RECURSOS PERSONALES, DEMANDAS, RECURSOS LABORALES, EXPERIENCIAS	SLT	MEDIA PAS	F
Competencia emocional	2.70	3.90	*
Ajuste competencia-demanda mental	0.47	-0.47	*
Ajuste competencia-demanda emocional	0.32	-0.56	*
Sobrecarga cuantitativa	4.32	2.99	**
Ambigüedad de rol	3.61	2.31	**
Conflicto de rol	3.23	2.36	*
Conflicto Familia-trabajo	1.87	0.94	*
Liderazgo	1.54	4.07	***
<i>Engagement: vigor</i>	3.87	4.67	***
Compromiso organizacional	3.05	3.87	*
Satisfacción	2.76	4.51	***
<i>Burnout: Cinismo</i>	3.21	1.63	**
<i>Burnout: Agotamiento</i>	3.46	2.23	*
<i>Burnout: despersonalización</i>	1.56	0.73	*
Disonancia emocional	4.25	2.60	**



DIAGNÓSTICO

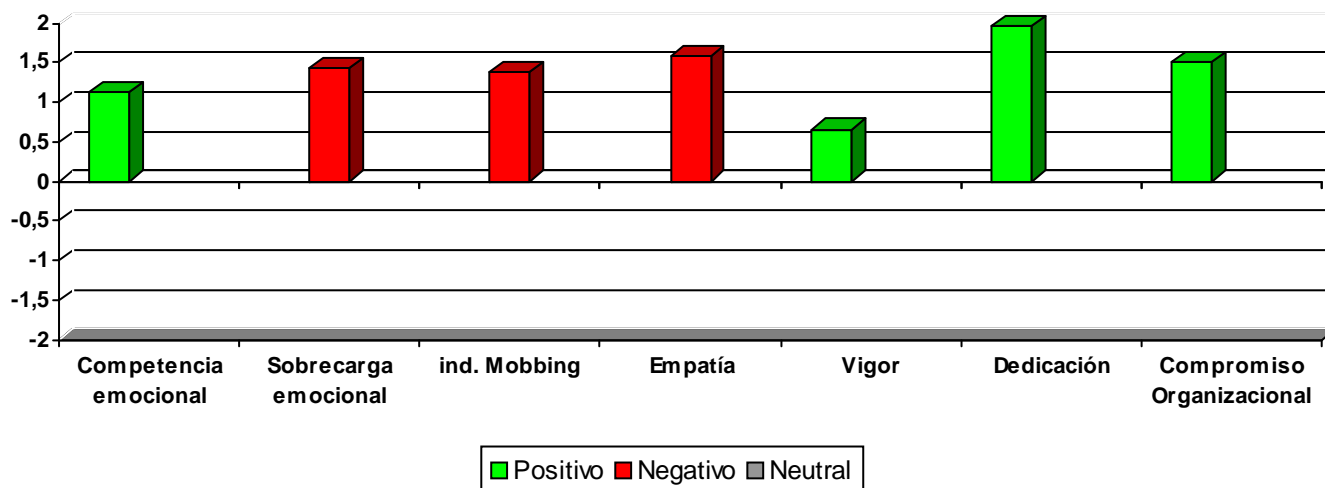
En relación a la media del resto de las áreas del PAS, el personal del Servei de Llengües i Terminologia muestra niveles más bajos en competencias emocionales, así como niveles más altos en sobrecarga cuantitativa, ambigüedad de rol, conflicto de rol, y conflicto familia-trabajo. Estos factores psicosociales combinados con la percepción de un pobre liderazgo transformacional, conllevan la aparición de bajos niveles de vigor (una de las dimensiones de *engagement*), bajos niveles de compromiso organizacional y de satisfacción y altos en las tres dimensiones del *burnout* y disonancia emocional.

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

1. Sesiones de *Survey Feedback* (SF). Acciones de información y sensibilización que consiste en dar retroalimentación (*feedback*) de los resultados obtenidos en el estudio al personal de esta área que ha participado, así como a los cargos de dirección y responsables.
2. Rediseño y mejora del contenido del trabajo, con la clarificación de las funciones y roles, métodos de trabajo, etc.
3. Taller de trabajo emocional para mejorar las competencias emocionales y disminuir la disonancia emocional.
4. Taller dirigido a los supervisores en técnicas de liderazgo, con el objetivo de mejorar las relaciones de la plantilla con el líder, mejorar las técnicas para dirigir un grupo de trabajo (asignación de roles) y para la asignación de tareas, para intentar reducir el conflicto y la ambigüedad de rol.
5. Taller de *Burnout* para reducir los niveles de cinismo, agotamiento y despersonalización.
6. Diseño e implementación de estrategias de conciliación familia-trabajo.

Àrea 6. Oficina de Cooperació Internacional i Educativa (OCIE) (N = 4) en comparació con la muestra normativa del PAS (N = 82).

FACTORES PSICOSOCIALES: RECURSOS PERESONALES, DEMANDAS, EXPERIENCIAS	OCIE	MEDIA PAS	F
Competencia emocional	4.87	3.75	*
Sobrecarga emocional	4.68	3.25	*
Indicadores de Mobbing	4.68	3.29	#
Empatía	4.86	3.28	#
<i>Engagement: vigor</i>	5.33	4.67	*
<i>Engagement: Dedicación</i>	5.70	3.73	**
Compromiso organizacional	5.25	3.74	**



DIAGNÓSTICO

En relación a la media del resto de las áreas del PAS, el personal de la OCIE muestran niveles similares en cuanto a los recursos laborales, pero puntuaciones más elevadas en cuanto a las demandas laborales, concretamente en sobrecarga emocional, empatía y en indicadores de mobbing. Por otro lado, sus niveles de competencia emocional son significativamente más

altos, lo que genera niveles también más elevados en *engagement*, esto es, perciben mayores niveles de vigor, dedicación y además, muestran mayores niveles de compromiso con la universidad.

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

1. Sesiones de *Survey Feedback* (SF). Acciones de información y sensibilización que consiste en dar retroalimentación (*feedback*) de los resultados obtenidos en el estudio al personal de esta área que ha participado, así como a los cargos de dirección y responsables.
2. Evaluación de prevención de riesgos psicosociales en profundidad para poder detectar a que se debe la tendencia significativa de los indicadores de mobbing.

Área 7. Centre d'Educació i Noves Tecnologies (CENT) (N = 3) en comparació con la muestra normativa del PAS (N = 83).

DIAGNÓSTICO

En relación a la media del resto de las áreas del PAS, el personal del CENT muestra niveles similares al PAS en todos los factores psicosociales evaluados. No se destacan puntuaciones excesivamente altas en demandas ni en malestar psicosociales, ni tampoco excesivamente bajos en recursos laborales y personales ni en los factores de bienestar.

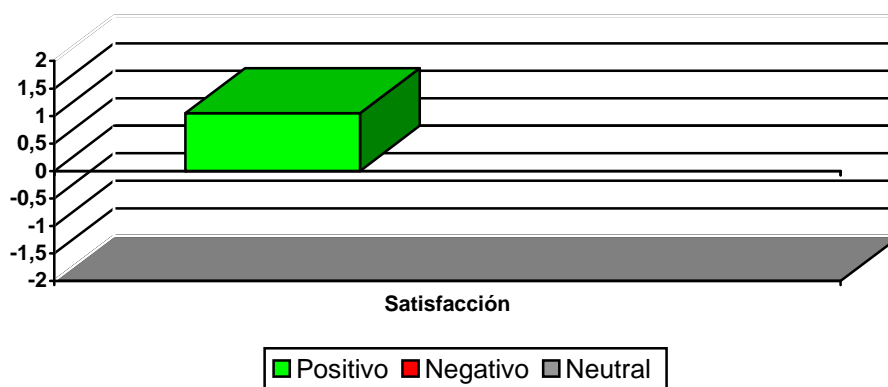
LÍNEAS DE ACTUACIÓN

Estrategias de cambio sugeridas específicamente para esta área:

1. Sesiones de *Survey Feedback* (SF). Acciones de información y sensibilización que consiste en dar retroalimentación (*feedback*) de los resultados obtenidos en el estudio al personal de esta área que ha participado, así como a los cargos de dirección y responsables.
2. Estrategias de optimización de la salud psicosocial.

Àrea 8. Oficina Promoció i Avaluació de la Qualitat (N = 3) en comparació con la muestra normativa del PAS (N = 83).

CONSECUENCIAS PSICOSOCIALES	Of. Promoció i avaluació de la qualitat	MEDIA PAS	F
Satisfacció	5.39	4,33	#



DIAGNÓSTICO

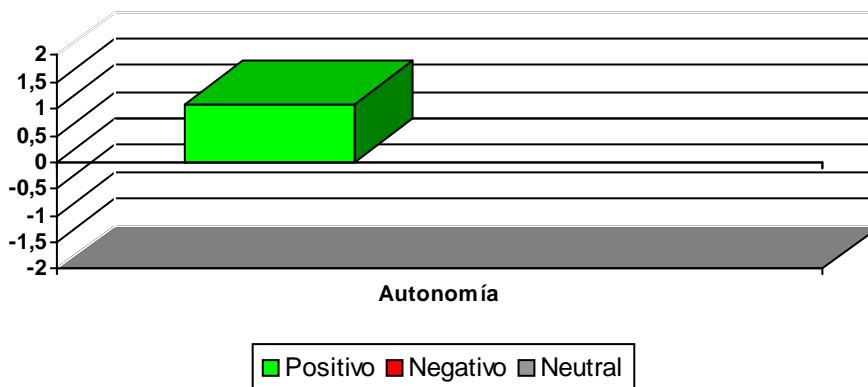
En relación a la media del resto de las áreas del PAS, el personal de la OPAQ muestran niveles similares en cuanto a los recursos personales y laborales, así como en demandas laborales y en malestar, pero presentan puntuaciones más elevadas en cuanto a un factor específico de bienestar: satisfacción laboral.

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

1. Sesiones de *Survey Feedback* (SF). Acciones de información y sensibilización que consiste en dar retroalimentación (*feedback*) de los resultados obtenidos en el estudio al personal de esta área que ha participado, así como a los cargos de dirección y responsables.
2. Estrategias de optimización de la salud psicosocial.

Àrea 9. Oficina Prevenció i Gestió Mediambiental (N = 3) en comparació con la muestra normativa del PAS (N = 83).

FACTORES PSICOSOCIALES	Of. Prevenció i Gestió Mediambiental	MEDIA PAS	F
Autonomía	5.58	4.48	*



DIAGNÓSTICO

En relación a la media del resto de las áreas del PAS, el personal de la Oficina de Prevenció i Gestió Mediambiental muestran niveles similares en cuanto a los recursos personales, así como en demandas laborales, malestar y bienestar psicosociales, pero presentan puntuaciones más elevadas en cuanto a un factor específico de los recursos laborales: la autonomía. De esta manera, perciben mayores niveles de control para decidir qué tareas realizar, el orden y la metodología para llevarlas a cabo.

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

1. Sesiones de *Survey Feedback* (SF). Acciones de información y sensibilización que consiste en dar retroalimentación (*feedback*) de los resultados obtenidos en el estudio al personal de esta área que ha participado, así como a los cargos de dirección y responsables.
2. Estrategias de optimización de la salud psicosocial.

Àrea 10. Servei Central d'Instrumentació Científica (N = 3) en comparació con la muestra normativa del PAS (N = 83).

DIAGNÓSTICO

En relación a la media del resto de las áreas del PAS, el personal del Servei Central d'Instrumentació Científica muestra niveles similares al PAS en todos los factores psicosociales evaluados. No se destacan puntuaciones excesivamente altas en demandas ni en malestar psicosociales, ni tampoco excesivamente bajas en recursos laborales y personales, ni en los factores de bienestar.

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

Estrategias de cambio sugeridas específicamente para esta área:

1. Sesiones de *Survey Feedback* (SF). Acciones de información y sensibilización que consiste en dar retroalimentación (*feedback*) de los resultados obtenidos en el estudio al personal de esta área que ha participado, así como a los cargos de dirección y responsables.
2. Estrategias de optimización de la salud psicosocial.

CONCLUSIONES AL BENCHMARKING INTERNO PARA EL PAS DE LA UJI.

Una vez mostrados los resultados correspondientes al benchmarking interno de las diferentes áreas del PAS, a continuación se muestra a modo de resumen una tabla que permite comparar las diferentes áreas del PAS en función de sus niveles de los indicadores de bienestar y malestar psicosocial en los que se han obtenidos diferencias significativas con respecto a la muestra normativa del PAS de la UJI. Los resultados nos proporcionan la base para poder decidir qué áreas deberían de tener prioridad en el proceso de intervención psicosocial.

En la Tabla 3 aparecen las diferentes áreas y sus puntuaciones correspondientes a la suma de los diferentes indicadores de bienestar y malestar en los que se han mostrado diferencias significativas con respecto a la muestra normativa del PAS. De esta manera, se ha obtenido una puntuación total de cada una de las áreas tanto para el **malestar** como para el **bienestar psicosocial**.

Las puntuaciones totales son un resumen de los indicadores anteriores. De esta manera, las puntuaciones positivas indican la existencia de más indicadores positivos de bienestar que negativos de malestar psicosocial en el área correspondiente. Contrariamente, las puntuaciones negativas indican la existencia de más indicadores de malestar que de bienestar psicosocial.

Tabla 3. Indicadores de malestar y bienestar psicosocial del PAS por áreas.

ÁREAS FUNCIONALES EN PAS	MALESTAR		BIENESTAR		TOTAL
	ALTO	BAJO	ALTO	BAJO	
1. Unitats de Gestió	0	0	0	0	0
2. Servei d'Activitats Socioculturals	0	0	0	0	0
3. Tècnics de Laboratori i Taller d'altres Departaments	2	0	0	1	-3
4. Personal d'Administració Adscrit a Departaments	0	0	0	1	-1
5. Servei de Llengües i Terminologia	4	0	0	3	-7
6. Oficina de Cooperació Internacional i Educativa	0	0	3	0	3
7. Centre d'Educació i Noves Tecnologies	0	0	0	0	0
8. Oficina de Promoció i Avaluació de la Qualitat	0	0	1	0	1
9. Oficina de Prevenció i Gestió Mediambiental	0	0	0	0	0
10. Servei Central d'Instrumentació Científica	0	0	0	0	0

Nota: Total = **bienestar (verde)** – **malestar (rojo)**

Los resultados obtenidos en esta tabla 3 se reflejan en la siguiente figura donde las diferentes áreas analizadas aparecen ordenadas en función de la clasificación de bienestar-malestar psicosocial en el PAS de la UJI de mayor a menor bienestar. Las áreas coloreadas con tonos **verdes** son las que presentan mayor bienestar, las que están en **amarillo** son las que presentan niveles medios de bienestar y malestar, y las que están en **rojo** son las que presentan mayor malestar. Es importante destacar que al tratarse de un *benchmarking interno*, las áreas que están en color rojo únicamente indican que son las que tienen prioridad a la hora de una futura intervención. Además, las áreas que se encuentran ubicadas en el mismo recuadro son porque tienen la misma puntuación en cuanto a los indicadores de bienestar-malestar psicosocial.

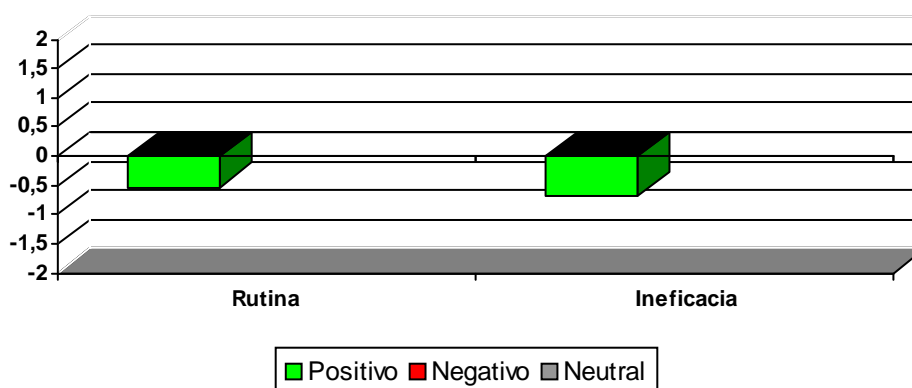
BENCHMARKING INTERNO ÀREAS FUNCIONALES DEL PAS
6. Oficina de Cooperació Internacional i Educativa
8. Oficina de Promoció i Avaluació de la Qualitat
1. Unitats de Gestió 2. Servei d'Activitats Socioculturals
9. Oficina de Prevenció i Gestió Mediambiental 7. Centre d'Educació i Noves Tecnologies 10. Servei Central d'Instrumentació Científica
4. Personal d'Administració Adscrit a Departaments
3. Tècnics de Laboratori i Taller d'altres Departaments
5. Servei de Llengües i Terminologia



5.2 BENCHMARKING INTERNO PARA EL PDI.

Área I. Facultat de Ciències Humanes i Socials (FCHS) (N = 32) en comparación con la muestra normativa del PDI (N = 54).

FACTORES PSICOSOCIALES: DEMANDAS Y EXPERIENCIAS	FCHS	FACULTADES UJI	F
Rutina	1.92	2.45	*
Burnout: Ineficacia	0.54	1.23	**



DIAGNÓSTICO

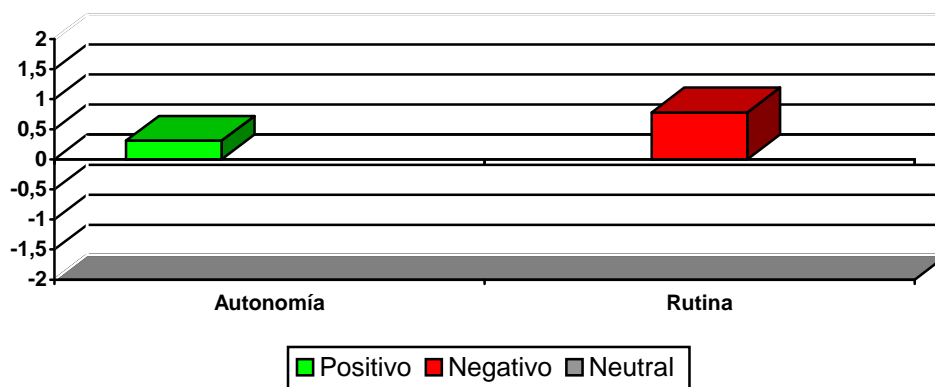
En relación a la media del PDI perteneciente a otras facultades, el profesorado de la FCHS muestra niveles similares al PDI en recursos personales y recursos laborales, así como en bienestar. Además, no se destacan puntuaciones excesivamente altas en demandas, ni en malestar psicosociales. De hecho, muestran significativamente menos niveles de rutina (a nivel de demandas laborales) y menos niveles de ineficacia en el desempeño del trabajo (que es una de las dimensiones de *burnout*) que el resto de PDI de otras facultades.

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

1. Sesiones de *Survey Feedback* (SF). Acciones de información y sensibilización que consiste en dar retroalimentación (feedback) de los resultados obtenidos en el estudio al personal de esta área que ha participado, así como a los cargos de dirección y responsables.
2. Estrategias de optimización de la salud psicosocial.

Àrea 2. Escola Superior de Tecnologia i Ciències Experimentals (ESTCE) (N = 38) en comparación con la muestra normativa del PDI (N = 48).

FACTORES PSICOSOCIALES: RECURSOS Y DEMANDAS LABORALES	ESTCE	FACULTADES UJI	F
Autonomía	5.26	4.95	*
Rutina	2.68	1.90	**



DIAGNÓSTICO

En relación a la media del PDI perteneciente a otras facultades, el profesorado de la *Escola Superior de Tecnologia i Ciències Experimentals* muestra niveles similares al PDI en recursos personales, así como en bienestar y malestar. Además, se destacan puntuaciones similares a la media del PDI en cuanto a recursos laborales; obteniendo incluso puntuaciones más altas en autonomía. En cuanto a las demandas laborales no presentan excesivamente altas puntuaciones en demandas, a excepción de los niveles de rutina que sí son más altos que los obtenidos por el resto de PDI de otras facultades.

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

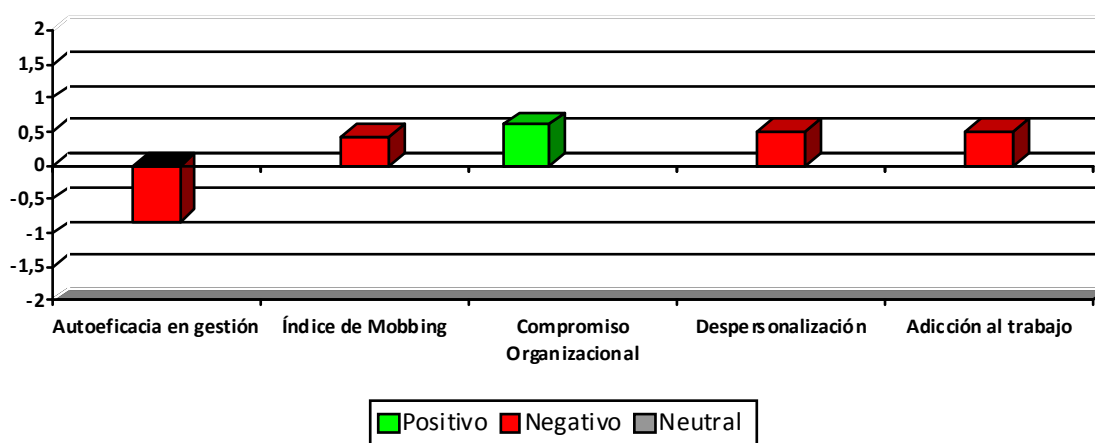
- I. Sesiones de *Survey Feedback* (SF). Acciones de información y sensibilización que consiste en dar retroalimentación (*feedback*) de los resultados obtenidos en el estudio al personal de esta área que ha participado, así como a los cargos de dirección y responsables.

2. Rediseño y Rediseño y enriquecimiento de los puestos de trabajo con el objetivo de disminuir la rutina. Esta acción facilitará a que no haya aburrimiento y aumentar la motivación en las tareas a realizar.
3. Estrategias de optimización de la salud psicosocial.



Àrea 3. Facultat de Ciències Jurídiques i Econòmiques (FCJE) (N = 16) en comparación con la muestra normativa del PDI (N = 70).

FACTORES PSICOSOCIALES: RECURSOS PERSONALES, DEMANDAS, EXPERIENCIAS	FCJE	FACULTADES UJI	F
Autoeficacia de gestión	5.65	6.49	*
Indicadores de Mobbing	0.78	0,36	*
Compromiso Organizacional	4.42	3.81	*
<i>Burnout</i> : despersonalización	1.17	0.67	*
Adicción al trabajo	2.74	2.23	**



DIAGNÓSTICO

En relación a la media del PDI perteneciente a otras facultades, el profesorado de la *Facultat de Ciències Jurídiques i Econòmiques* muestra niveles similares al resto de PDI en recursos personales, a excepción de los niveles de autoeficacia específica relacionada con la gestión cuyos valores son significativamente más bajos. En cuanto a las demandas laborales de nuevo, sólo se destacan diferencias significativas con respecto al resto de PDI en cuanto a indicadores de mobbing, cuyos valores son significativamente más altos. En cuanto a las variables de malestar destacan las puntuaciones más altas en despersonalización (una de las dimensiones del *burnout*) lo que implica que se genere una mayor distancia psicológica con los compañeros/as y estudiantes. Además, también se han mostrado niveles más altos de adicción al trabajo,

Finalmente, en cuanto al bienestar destacan sobre todo los altos niveles de compromiso con la UJI comparados con los obtenidos por el resto de PDI de otras facultades.

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

1. Sesiones de *Survey Feedback* (SF). Acciones de información y sensibilización que consiste en dar retroalimentación (*feedback*) de los resultados obtenidos en el estudio al personal de esta área que ha participado, así como a los cargos de dirección y responsables.
2. Taller de creencias de eficacia, para aumentar las creencias de eficacia hacia la gestión en el docente.
3. Taller de *burnout* para la reducción de los niveles de despersonalización.
4. Estudios en profundidad sobre los casos de indicadores de mobbing detectados.
5. Estudios en profundidad sobre los casos de adicción al trabajo.

CONCLUSIONES AL BENCHMARKING INTERNO PARA EL PDI DE LA UJI.

Una vez mostrados los resultados correspondientes al benchmarking interno de las diferentes áreas del PDI, a continuación se muestra a modo de resumen una tabla que permite comparar las diferentes áreas del PDI en función de sus niveles de los indicadores de bienestar y malestar psicosocial en los que se han obtenidos diferencias significativas con respecto a la muestra normativa del PDI de la UJI. Los resultados nos proporcionan la base para poder decidir qué áreas deberían de tener prioridad en el proceso de intervención psicosocial.

En la Tabla 4 aparecen las diferentes áreas y sus puntuaciones correspondientes a la suma de los diferentes indicadores de bienestar y malestar en los que se han mostrado diferencias significativas con respecto a la muestra normativa del PDI. De esta manera, se ha obtenido una puntuación total de cada una de las áreas tanto para el **malestar** como para el **bienestar psicosocial**. Las puntuaciones totales son un resumen de los indicadores anteriores. De esta manera, las puntuaciones positivas indican la existencia de más indicadores positivos de bienestar que negativos de malestar psicosocial en el área correspondiente. Contrariamente, las puntuaciones negativas indican la existencia de más indicadores de malestar que de bienestar psicosocial.

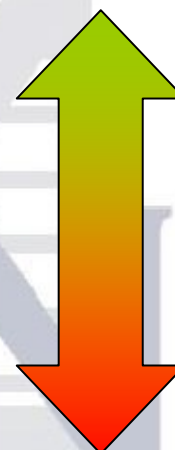
Tabla 4. Indicadores de malestar y bienestar psicosocial del PDI por facultades.

PDI POR FACULTADES DE LA UJI	MALESTAR		BIENESTAR		TOTAL
	ALTO	BAJO	ALTO	BAJO	
1. FCHS	0	1	0	0	1
2. ESTCE	0	0	0	0	0
3. FCJE	2	0	1	0	-1

Nota: Total = bienestar (verde) – malestar (rojo)

Los resultados obtenidos en esta tabla 4 se reflejan en la siguiente figura donde las diferentes facultades analizadas aparecen ordenadas en función de la clasificación de bienestar-malestar psicosocial en el PDI de la UJI de mayor a menor bienestar. Las facultades coloreadas con tonos **verdes** son las que presentan mayor bienestar, las que están en **amarillo** son las que presentan niveles medios de bienestar y malestar, y las que están en rojo son las que presenten mayor malestar. Es importante destacar que al tratarse de un *benchmarking interno*, las facultades que están en color rojo únicamente indican que son las que tienen prioridad a la hora de una futura intervención.

BENCHMARKING INTERNO PDI POR FACULTADES DE LA UJI
1. FCHS
2. ESTCE
3. FCJE

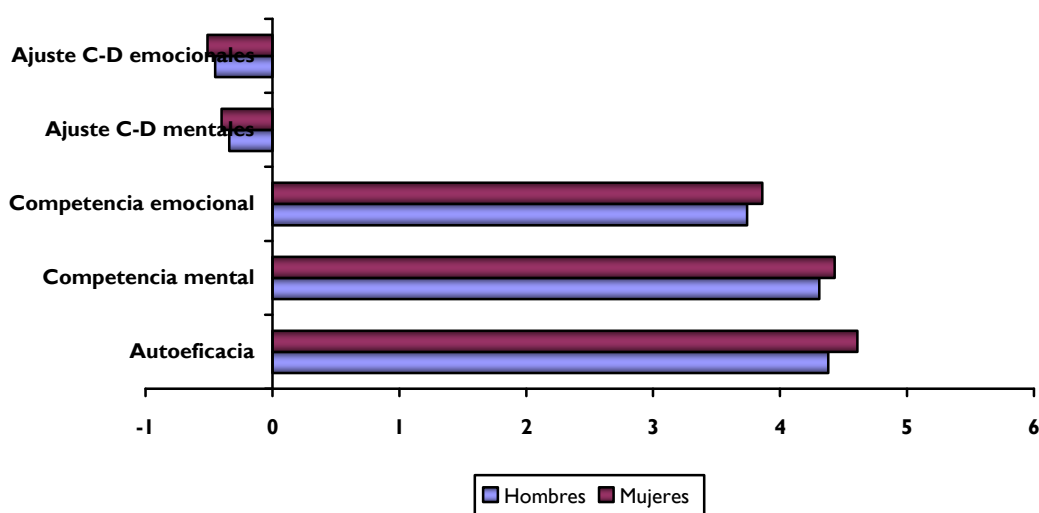


6. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES EN FUNCIÓN DEL GÉNERO.

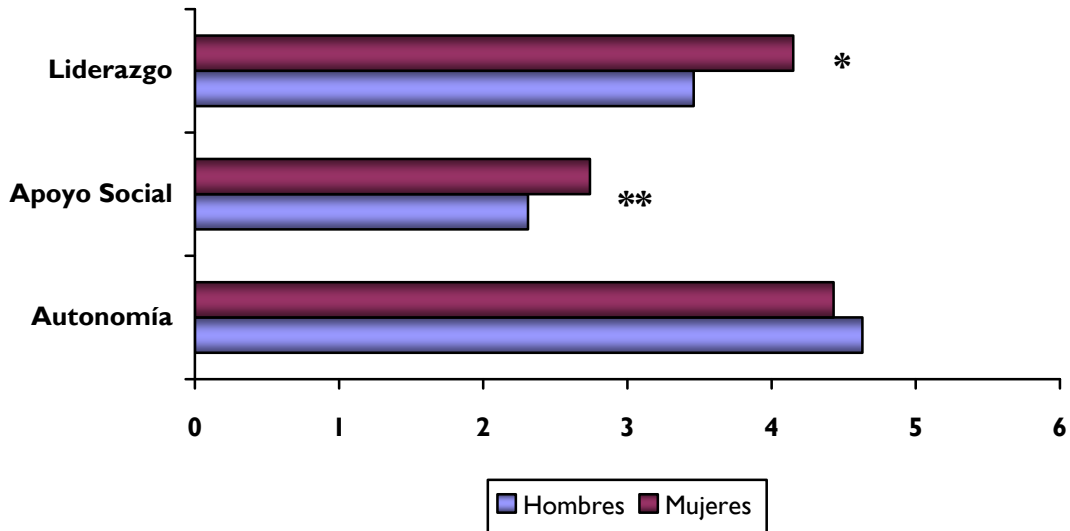
A continuación, se muestran los resultados del análisis de factores psicosociales (demandas y recursos laborales y personales) y sus consecuencias a nivel de malestar y bienestar psicológico del PAS y del PDI haciendo diferenciación en función del género. Estos análisis se han realizado a petición del Servei de Prevenció de la UJI. Para ello se han realizado pruebas estadísticas *F* mediante Análisis de Varianza con el programa SPSS. Los resultados obtenidos se presentan a continuación.

6.1. Evaluación de factores psicosociales del PAS en función del género (45% hombres y 55% mujeres).

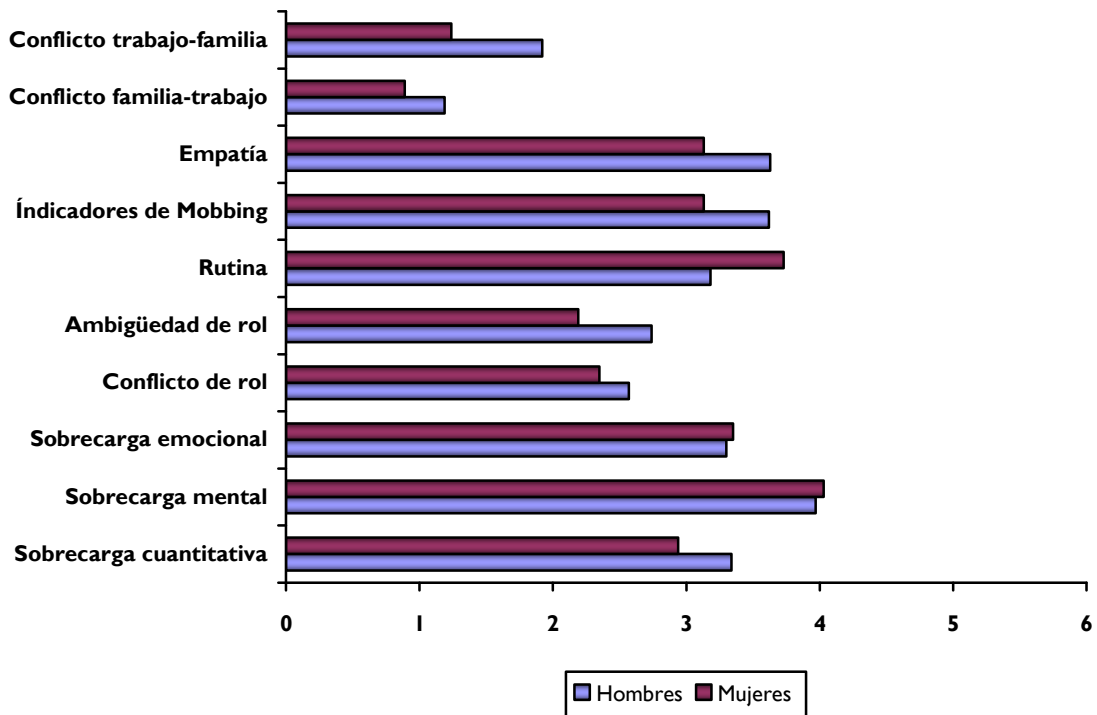
Recursos personales.



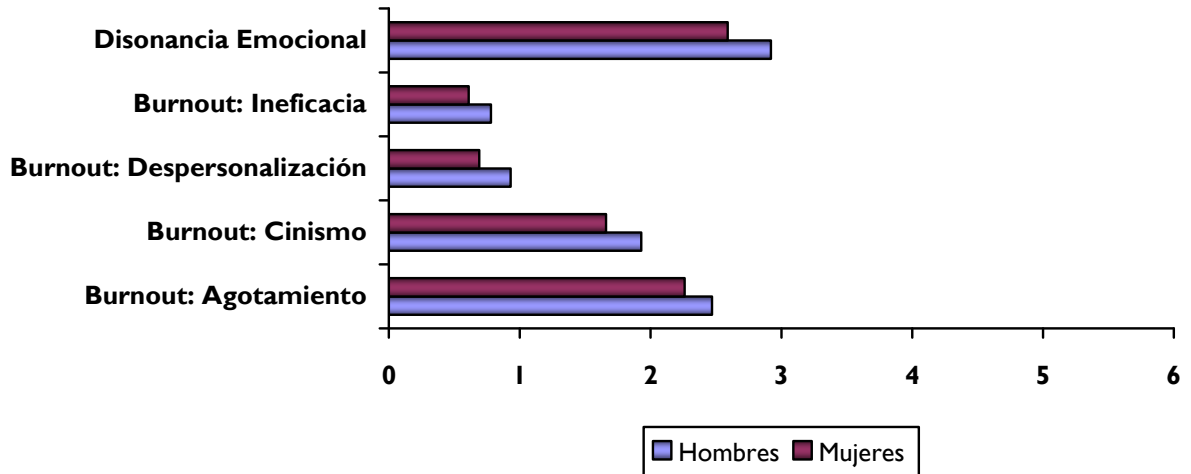
Recursos laborales.



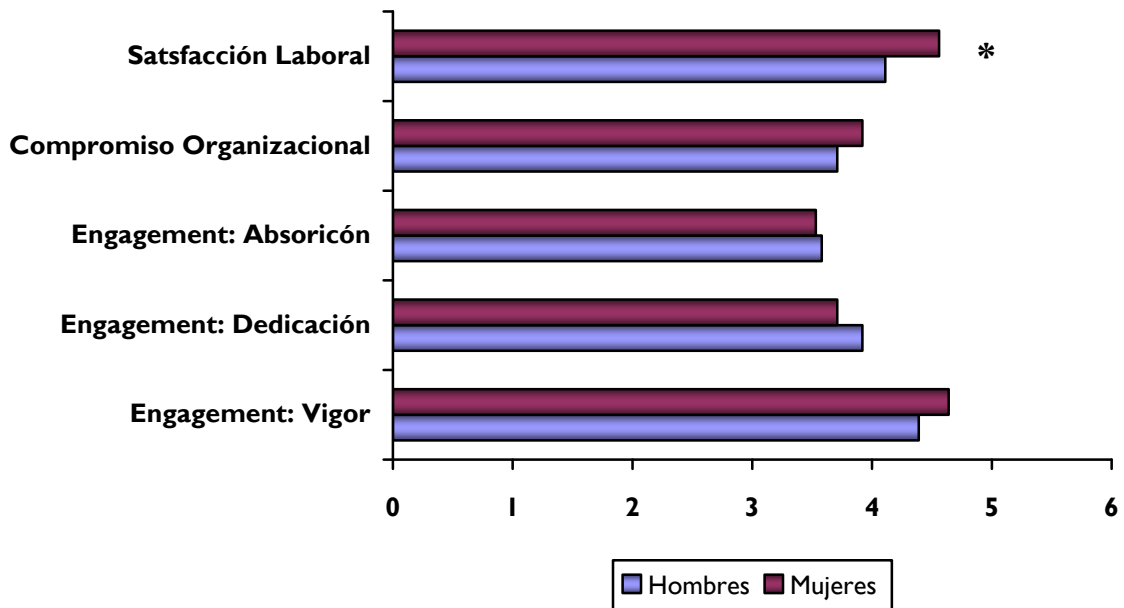
Demandas laborales



Malestar psicosocial.



Bienestar psicosocial.

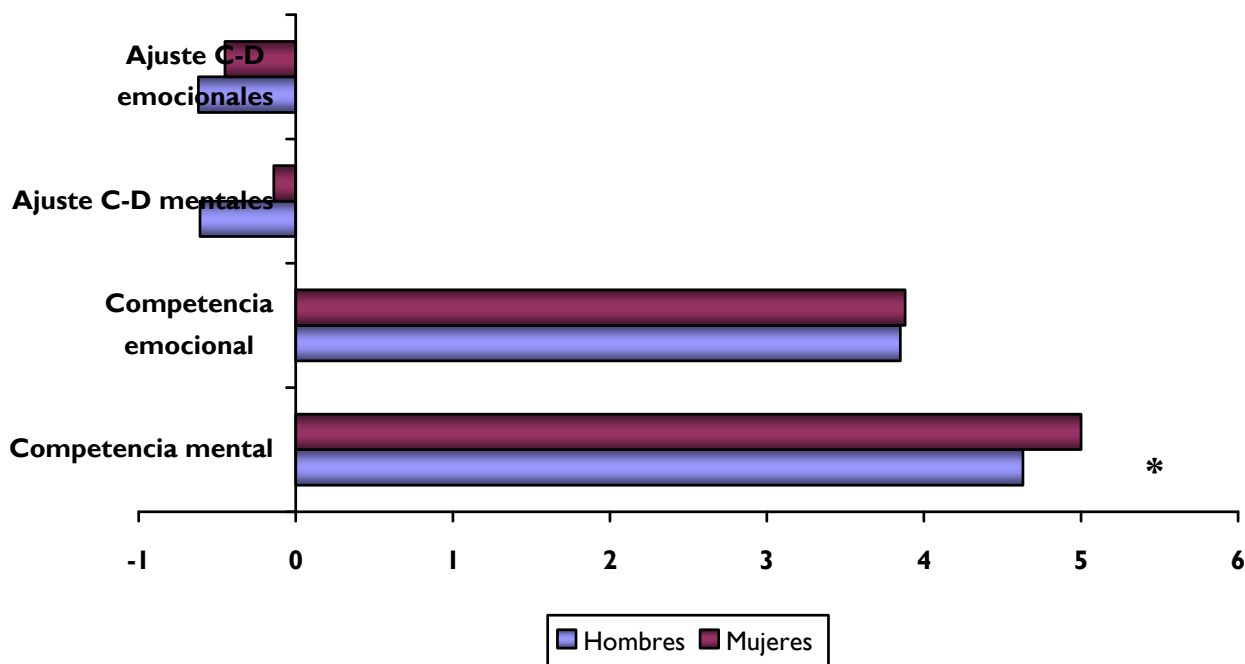


En cuanto a las diferencias de género llevadas a cabo en el PAS indicar que los valores obtenidos en recursos personales son similares entre hombres y mujeres. Destacar que son los hombres los que perciben mayor niveles de demandas laborales que las mujeres; concretamente, perciben más sobrecarga cuantitativa (grado en el que el trabajo que deben de hacer le sobrepasa sea por falta de tiempo o por exceso de tareas), mayor ambigüedad de rol (no percibe claramente la función y las tareas que debe de realizar en su puesto de trabajo) y

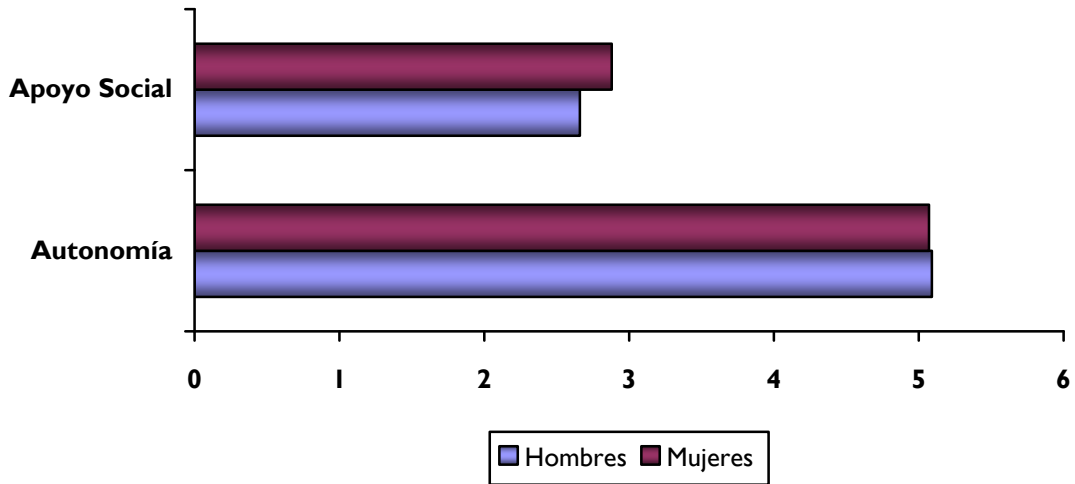
conflicto familia-trabajo (el rol personal interfiere en el rol laboral) que las mujeres. Sin embargo, las mujeres manifiestan una mayor rutina que los hombres en cuanto a su trabajo, percibiendo sus trabajos como poco retadores, poco nuevos, repetitivos, y poco cambiantes, que les impide la utilización de diferentes habilidades para realizarlos. En cuanto a los factores de bienestar psicosocial, son los hombres los que perciben menos satisfacción laboral que las mujeres.

6.2. Evaluación de factores psicosociales del PDI en función del género (51% hombres y 49% mujeres).

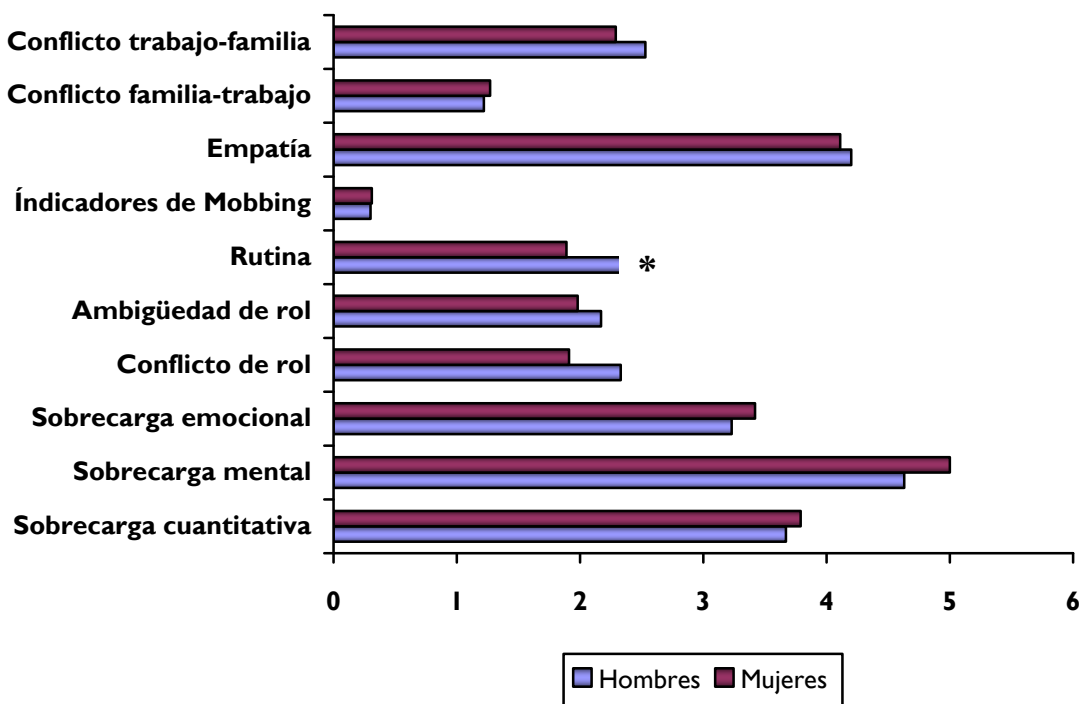
Recursos personales.



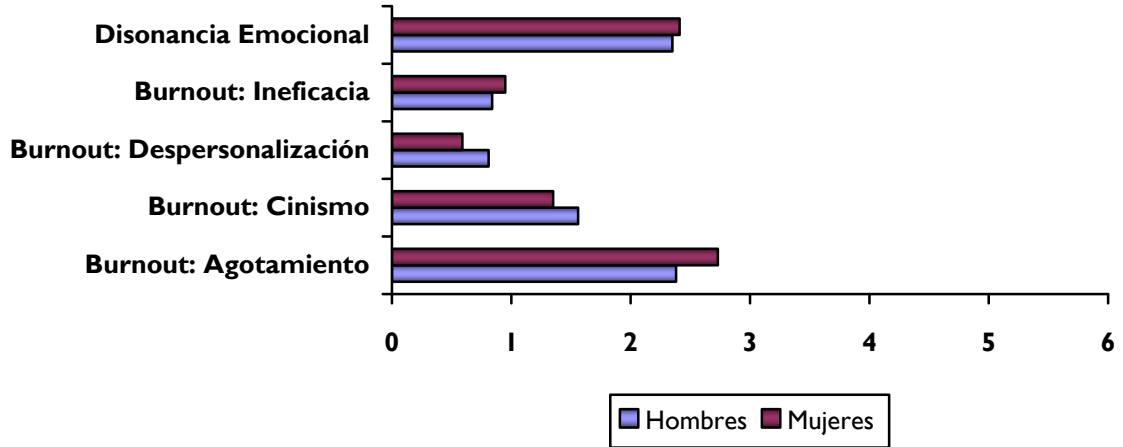
Recursos laborales.



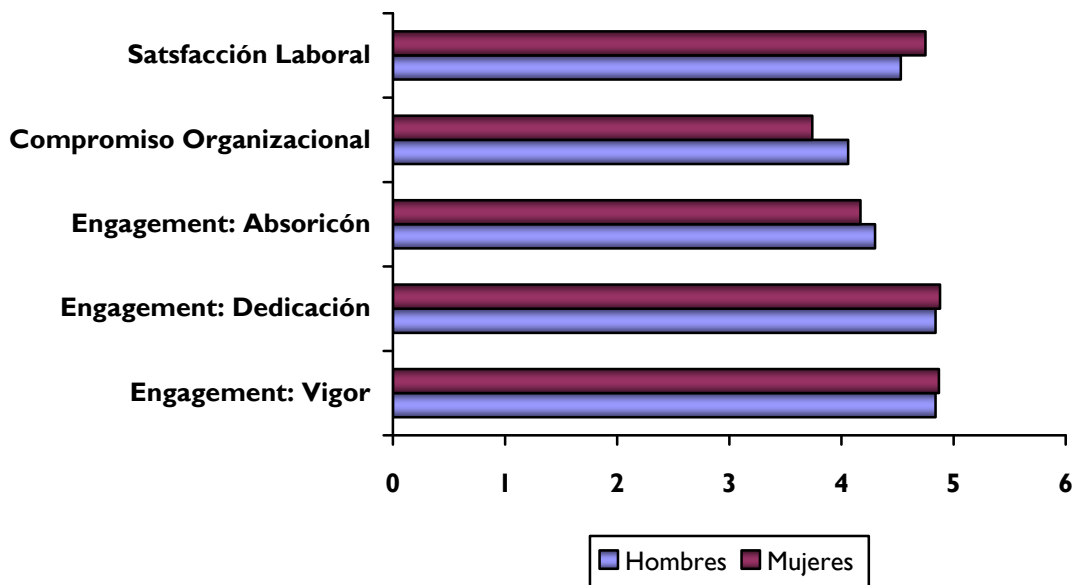
Demandas laborales.



Malestar psicosocial.



Bienestar psicosocial.



En cuanto a las diferencias de género llevadas a cabo en el PDI indicar que los valores obtenidos en recursos personales y laborales son similares entre hombres y mujeres. Destacar que son las mujeres las que se perciben más competentes a nivel mental (recursos personales) que los hombres. En cuanto a las demandas laborales, son los hombres los que perciben más rutina en sus puestos de trabajo en comparación con las mujeres. Finalmente, indicar que no se muestran diferencias significativas en función del género ni en los factores de malestar ni en bienestar psicosocial.

7. RESULTADOS CUALITATIVOS: ENTREVISTAS A AGENTES CLAVE

A continuación, se muestran los resultados de las diferentes entrevistas realizadas a agentes claves de la UJI tanto del PAS como del PDI. Para ello, se diseñaron unas entrevistas semiestructuradas con la finalidad de conocer con mayor detalle aquellos factores psicosociales que estaban influyendo sobre el personal del PAS y PDI y proponer estrategias de mejora ajustadas a la problemática y a la realidad. Estas acciones fueron planificadas en dos modalidades: entrevista individuales donde se invitaron a participar a diferentes jefes de servicios y representantes de los órganos de gobierno de la UJI y reuniones grupales donde se invitaron a participar al *Síndic de Greuges*, a los directores de departamentos de cada una de las facultades (una reunión por facultad), y representantes sindicales. En total se realizaron 7 entrevistas individuales y 5 entrevistas grupales. En estas entrevistas también se administró un *checklist* cuyos resultados se han presentado antes

Durante el desarrollo de las entrevistas tanto para los agentes clave del PAS como del PDI se obtuvo información sobre los siguientes aspectos:

1. Fiabilidad de los resultados obtenidos en la fase de cuestionarios.
2. Aspectos positivos (factores psicosociales) característicos del PAS y del PDI.
3. Aspectos negativos (estresores psicosociales) característicos del PAS y del PDI y estrategias de intervención.

7.1. Resultados de las entrevistas a agentes clave del PAS

En cuanto a la fiabilidad de los resultados obtenidos en la fase de cuestionarios, el 90% de los encuestados indicaron que los resultados obtenidos de los cuestionarios reflejaban la realidad. Además, matizaron que el nivel bajo de participación no ha permitido observar todos los factores de riesgo existentes en algunos servicios. Además, indican que aunque el índice de malestar “no es alarmante” hay que prestar atención a los datos que muestran una tendencia hacia la significación para que la situación no empeore.

En cuanto a los factores psicosociales (aspectos positivos) de los puestos del PAS, los entrevistados afirmaron un total de 8 aspectos importantes. Estos aspectos pueden observarse en la Tabla 5 ordenados en orden descendente en función del porcentaje de acuerdo en tal afirmación por todas las personas entrevistadas (IA = índice de acuerdo entre los entrevistados). Los expertos coinciden en que entre los aspectos positivos del PAS en orden

de importancia se encuentran los siguientes: el prestigio de trabajar en la UJI, la implicación y participación del personal, el orgullo de trabajar en la UJI, que las tareas son estructuradas, se trata de una universidad donde sus servicios innovan cada día, realizan formación continua, sus tareas no son rutinarias (variedad de tareas) y tienen autonomía para realizar su trabajo.

En cuanto a los estresores del PAS, los expertos presentaron un total de 10. Estos aspectos se detallan en la Tabla 6 ordenados en orden descendente en función del porcentaje de acuerdo (IA = índice de acuerdo entre los entrevistados) en tal afirmación por todas las personas entrevistadas. Los expertos coinciden en que entre los aspectos negativos del PAS en orden de importancia se encuentran los siguientes: la falta de desarrollo de carrera, la existencia de demandas laborales como son indicadores de mobbing, disonancia emocional y sobrecarga de trabajo, excesiva burocracia en las tareas de gestión, falta de liderazgo o un liderazgo no transformacional, la existencia de conflictos internos y de apoyo social, una falta de equidad, la mala estructuración de tareas, la falta de recursos tecnológicos, los elevados niveles de *burnout*, la falta de recursos personales como son las bajas creencias de eficacia y el bajo nivel de competencia mental de algunos servicios.

WONT

Tabla 5. Aspectos positivos del PAS e índice de acuerdo entre los entrevistados

CATEGORIAS	Aspectos positivos
Prestigio de trabajar en la UJI (IA = 43%)	<i>“El prestigio añadido que tiene trabajar en la institución universitaria, es diferente a ser trabajador de otras administraciones públicas”, “Comparado con otros puestos de trabajo u otras organizaciones, esta pinta bien”, “Socialmente está muy bien visto”, “Tiene unos servicios (como es la biblioteca) que esta bien posicionada tanto a nivel local como nacional”.</i>
Implicación y participación del personal (IA = 43%)	<i>“La gran participación del personal a la elecciones es un indicador muy importante”, “El personal está muy comprometido con la organización”, “al personal le gusta el trabajo que hace y manifiesta un alto grado de implicación”.</i>
Orgullo de pertenecer a la UJI (IA = 29%)	<i>“El personal está orgullo de pertenecer a la UJI”, “Satisfacción por estar trabajando en esta entidad”.</i>
Tareas estructuradas (IA = 29%)	<i>“Las tareas están estructuradas y se les asigna un responsable”, “Reuniones semanales para gestionar tareas”.</i>
Innovación (IA = 14%)	<i>“El personal de manera continua está haciendo nuevas propuestas al órgano de gobierno”.</i>
Formación (IA = 29%)	<i>“El personal se está formando continuamente”, “Se hace formación especificar para el puesto de trabajo”.</i>
Variedad de tareas (IA = 29%)	<i>“El personal no hace tareas rutinarias”, “Se hace mucha variedad de tareas”.</i>
Autonomía de las tareas (IA = 14%)	<i>“El personal tiene autonomía para realizar sus tareas”.</i>

WONT

Tabla 6. Aspectos negativos (estresores) del PAS, índices de acuerdo y líneas de actuación propuestas

Categorías	Aspectos negativos ^o	Líneas de actuación propuestas
Falta de equidad (IA = 57%)	“Se ocupan puestos sin poseer la carrera”, “Falta de reconocimiento tanto a nivel profesional como económico”, “Los recursos en la universidad están distribuidos arbitraria e interesadamente”, “Mal valorados económica y profesionalmente”.	“Normativa”
Conflictos internos y bajo apoyo social (IA = 57%)	“En algunos servicios existe mala comunicación entre compañeros de un mismo servicio, llegando a no hablarse”, “Custodiar sobre el trabajo que se hace y como se hace”, “Falta de apoyo social”, “Falta de apoyo social por el personal externo del servicio”.	“Hacer <i>Outdoor Training</i> para mejorar la comunicación y apoyo social del servicio que se de este problema”
Elevadas demandas laborales (IA = 43%)	“Indicadores de acoso laboral entre iguales y superiores en algunos servicios”, “Sindic de Greuges elude responsabilidades”	“Proponer estrategias para detectar casos de mobbing en la universidad”, “realizar periódicamente una evaluación de riesgos psicosociales donde se evalúen los indicadores de mobbing”
	“Disonancia emocional que provoca el tener que romper procedimientos de trabajo (dejar una cosa para hacer otra que es de carácter urgente)”.	“Reducir el número de inferencias por parte del personal-jefe para mejorar el desarrollo del trabajo y el clima laboral Poner filtros que frenen la demanda
	“Sobrecarga cuantitativa”.	“Más personal”, “En momentos puntuales no se puede evitar la sobrecarga”.
Problemas de Liderazgo (IA = 29%)	En algunos servicios se da “liderazgo autoritario y controlador”, “Pobres funciones de liderazgo en algunos servicios”.	“Hacer formación en tareas de liderazgo”, “Hacer más reuniones de trabajo y mejorar la participación de las personas del servicio”.
Mala estructuración de las tareas (IA = 29%)	“En algunos servicios se da una mala estructuración de las tareas”, “Excesivas reuniones y envío de encuestas”.	“Gestionar el volumen de reuniones y encuestas (organismo que modere y estructure”.
Falta de desarrollo de carrera (IA = 29%)	“Falta de promoción y desarrollo de carrera”, “Ocupar un puesto de trabajo inferior a la titulación que se tiene que lo conlleva la dificultad a promocionar”.	“Aplicar Normativa de desarrollo de carrera”, “Que la gente se sienta reforzada aunque sea difícil promocionar”
Falta de recursos tecnológicos (IA = 29%)	“Falta de recursos tecnológicos”, “Falta de asistencia informática”.	“Disponer de personal informático dentro de algunos servicios”.



PREVENCIÓ PSICOSOCIAL

XARXA DE
SERVEIS



UNIVERSITAT
JAUME I

Falta de recursos personales (IA = 14%)	“En algunos servicios se observa una baja creencia de eficacia y competencia mental”.	“Aumentar la autoeficacia con la recompensa del buen desempeño”, “Aumentar la competencia mental a través de cursos de formación”.
Burnout (IA = 14%)	“Altos niveles de <i>burnout</i> ”.	“Debería de mirar cómo está el vecino”
Dificultad en tareas de gestión (IA = 14%)	“Demasiada burocracia en la gestión de convenios”.	“Mayor agilización en temas burocráticos.



7.2. Resultados de las entrevistas a agentes clave del PDI

En cuanto a la fiabilidad de los resultados obtenidos en la fase de cuestionarios, el 40% de los encuestados indicaron que los resultados obtenidos reflejaban la realidad. Sin embargo, coinciden con los expertos del PAS en que el nivel bajo de participación no ha permitido observar todos los factores de riesgo existente en algunos departamentos.

En cuanto a los factores psicosociales (aspectos positivos) del PDI, los entrevistados afirmaron un total de 7 aspectos importantes. Estos aspectos pueden observarse en la Tabla 7 ordenados de forma descendiente en función del porcentaje de acuerdo en tal afirmación por todas las personas entrevistadas (IA = índice de acuerdo entre los entrevistados). Los expertos coinciden en que entre los aspectos positivos del PDI, en orden de importancia, se encuentran los siguientes: la implicación y compromiso del personal, docencia e investigación de calidad, recursos sociales, recursos tangibles, autonomía y se consideran que trabajan en una institución positiva y joven.

En cuanto a los estresores del PDI, los expertos presentaron un total de 11. Estos aspectos se detallan en la Tabla 8 ordenados en orden descendente en función del porcentaje de acuerdo en tal afirmación por parte de los entrevistados. Los expertos coinciden en que entre los aspectos negativos del PDI en orden de importancia se encuentran los siguientes: elevadas demandas laborales, falta de equidad en la asignación de plazas, falta de recursos económicos y humanos, conflictos internos y falta de apoyo social, falta de espacio físico, falta de reconocimiento, falta de comunicación interna entre áreas y departamentos, falta de desarrollo de carrera, falta de participación, cambios continuos, problemas de conciliación vida personal-trabajo.

Tabla 7. Aspectos positivos del PDI e índices de acuerdo entre los entrevistados

CATEGORIAS	Aspectos positivos
Implicación y compromiso (IA = 80%)	<i>"Implicación en las tareas", "Comprometidos con el trabajo", "personal muy dedicado", "Comprometidos y responsables".</i>
Docencia e Investigación de calidad (IA = 60%)	<i>"Preocupación por intentar mejorar la docencia y la investigación", "Calidad de la docencia", "Gran dedicación en temas investigación".</i>
Recursos sociales (IA = 60%)	<i>"Dialogante", "Acceso a la comunicación", "buen ambiente".</i>
Recursos tangibles (IA = 40%)	<i>"Universidad que posee recursos", "Medios disponibles".</i>
Autonomía (IA = 40%)	<i>"El PDI tiene autonomía para realizar las actividades", "Libertad".</i>
Institución positiva (IA = 20%)	<i>"Cultura perteneciente a una institución positiva".</i>
Universidad Joven (IA = 20%)	<i>"Es una universidad joven".</i>

Tabla 8. Aspectos negativos (estresores) del PDI, índices de acuerdo y líneas de actuación propuestas

Categorías	Aspectos negativos *	Líneas de actuación Propuestas
Elevadas demandas laborales (IA = 100%)	“Sobrecarga cuantitativa”, “Sobrecarga en tareas de gestión”, “Muchas tareas de gestión”, “Los técnicos de laboratorio tiene excesiva carga de trabajo”.	“Mejorar la gestión y disminuir los trabajos burocráticos (mucho papeleo)”, “pedir ayuda del personal administrativo para resolución de algunas cuestiones burocráticas”, “Más personal”, “Personal de apoyo para la ayuda de estas tareas”, “Formación”.
Equidad (IA = 60%)	“Criterios objetivos en la asignación de plazas laborales y becas”, “Favoritismos de profesores”, “Que las reglas sean iguales para todos, según quien las aplique”.	“Normativa”.
Falta de recursos económicos y humanos (IA = 60%)	“La carrera docente es muy larga y muy competitiva, el sueldo correspondiente debería de ser proporcional a lo que se demanda”, “Pocos recursos económicos en función de las demandas que requiere ser PDI (como por ejemplo ser doctor)”, “Faltan recursos humanos para apoyar el PDI (personal becario de investigación)”, “plazas para el PDI y Estabilidad laboral”.	“Aumentar el jornal”, “Más dinero para poder sacar plazas”.
Conflictos internos y falta de apoyo social (IA = 60%)	“Conflictos entre departamentos por cuestiones de poder”, “Conflicto en reuniones departamentos por la asignación de otras asignaturas diferentes a las que se han dado en años anteriores (indicando sentimiento de “que te quitan la asignatura”)", “Falta de apoyo”, “Conflictos en la docencia”.	“Jornadas de outdoor training, cenas de equipo”.
Falta de espacio físico (IA = 40%)	“Falta espacio físico en las facultades”, “Limitaciones de espacio”.	“Docencia virtual”.
Falta de reconocimiento (IA = 40%)	“No se valora por igual la implicación en la investigación, docencia y gestión dentro y fuera de la UJI”, “Falta de reconocimiento social”.	Ninguna propuesta
Falta de comunicación interna (IA = 40%)	“Falta de interacción con otros departamentos de la UJI (No sabes lo que está haciendo el vecino)”, “Falta de comunicación entre áreas”.	“Organizar conferencias dentro de la UJI donde se presenten las investigaciones que se están llevando a cabo en los diferentes equipo de investigación”.
Falta de desarrollo de carrera	“Falta de promoción”, “Falsas expectativas a los becario”,	“Normativas, más plazas de funcionarios e interinos”.



PREVENCIÓ PSICOSOCIAL

XARXA DE
SERVEIS



UNIVERSITAT
JAUME I

(IA = 40%)		
Falta de participación (IA = 40%)	<i>“Falta de participación y esto provoca sobrecarga a los demás”.</i>	<i>“Acciones para promover la participación”.</i>
Cambios continuos (IA = 20%)	<i>“Se produce una ambigüedad debido al cambio constante de planes de estudios, etc. esto provoca escepticismo”.</i>	<i>“No depende de los PDI”.</i>
Mejorar la conciliación vida personal-trabajo (IA = 20%)	<i>“Mala gestión para compaginar vida laboral- familiar”.</i>	<i>“Controlar el tiempo de trabajo (horas reales efectivas de trabajo)”.</i>



8. CONCLUSIONES Y LÍNEAS DE ACTUACIÓN FUTURAS

El objetivo de este trabajo ha sido mostrar los resultados obtenidos en cuanto a la evaluación de los factores psicosociales del personal de la Universitat Jaume I (Personal Docente e Investigador –PDI- y Personal de Administración y Servicios –PAS). Para ello, se ha utilizado una combinación de metodologías tanto cuantitativas como cualitativas desde una perspectiva integral de la salud que considera que ésta no es la mera ausencia de enfermedad sino un estado de completo bienestar tanto físico, mental y social (OMS).

Las metodologías utilizadas para la evaluación de factores psicosociales han sido tanto cuantitativas, mediante la administración de dos cuestionarios de autoinforme adaptados al personal de la UJI (RED_PDI (para Personal Docente e Investigador) y el RED-PAS (para Personal Administración y Servicio) y *Checklists*, como cualitativas a través de la realización de entrevistas semi-estructuradas.

La riqueza metodológica nos ha permitido tener una visión más amplia de los factores psicosociales existentes en la Universidad Jaume I (UJI). En este sentido, los resultados obtenidos mediante la **metodología cuantitativa** nos ha permitido realizar diagnósticos específicos y proponer líneas de actuación a diferentes niveles, como son: (1) muestra total de la UJI (*benchmarking externo*) (2) muestra del PAS (*benchmarking externo e interno*, y *Checklist* a expertos PAS) y (3) muestra del PDI (*benchmarking externo e interno*, y *Checklist* a expertos PDI). En este sentido, indicar que también se ha presentado un ranking de las áreas del PAS y de las Facultades en cuanto a PDI que presentaban mayores niveles de malestar con el objetivo de servir de guía para considerar su intervención como prioritaria.

Además, en el presente estudio también se han realizado análisis más pormenorizados para conocer la existencia de diferencias significativas en cuanto a los factores psicosociales del PAS y del PDI en cuanto al género. Lo que también ha revelado resultados muy interesantes.

Finalmente, mediante técnicas cualitativas de recogida de datos, se han realizado diferentes entrevistas tanto individuales como grupales a diferentes agentes clave o expertos que pudieran dar información tanto del PAS como del PDI en cuanto a aspectos positivos, estresores y estrategias de intervención específicos. En este sentido, queremos agradecer a las personas entrevistadas su participación y voluntad en todo el proceso, así como su interés en continuar participando en futuras acciones de evaluación e intervención psicosocial que se lleven a cabo en la UJI.

En esta línea, no queremos finalizar el informe sin presentar las líneas futuras que podrían llevarse a cabo en la UJI con el objetivo de promocionar la salud de su capital humano. La primera de las líneas se relaciona con la puesta en marcha de las estrategias de intervención específicas que se han derivado de los resultados obtenidos de forma específica en cada área y facultad evaluados, así como de las entrevistas realizadas a agentes clave tanto del PAS como del PDI. En este caso, las estrategias de actuación deberían de ir en un doble sentido. Por un lado, las estrategias de actuación deberían de dirigirse a aquellas áreas susceptibles de mejora y por otro lado, se debería llevar a cabo un trabajo preventivo y de optimización a nivel general de la UJI. Independientemente de los resultados específicos obtenidos en cada área o facultad, resulta prioritario, y así lo marca la LPRL, realizar sesiones de *Survey Feedback* y seguimiento sobre los resultados obtenidos de este estudio tanto al personal de la UJI que ha participado en el estudio como a sus responsables. El objetivo es doble: (1) obtener más información sobre los factores psicosociales específicos y (2) motivar al personal para garantizar su futura participación y compromiso en la aplicación de mejoras en los lugares de trabajo.) En estas sesiones se presentarán las líneas de actuación y las acciones de mejora propuestas de forma específica en cada una de las áreas tanto para el PAS como para el PDI. Se realiza mediante grupos de de trabajo, identificando en cada caso responsables de la acción y procedimientos para su implementación. El seguimiento de estas sesiones es fundamental, así como el compromiso de las partes implicadas en la intervención de esta técnica.

Otra estrategia fundamental sería la inversión en sistemas de Optimización de la salud psicosocial en la UJI. Se trataría de velar también por la salud psicosocial de aquellas áreas o Facultades en las que actualmente no se ha detectado riesgo. En este caso, se realizarían estrategias de mejora continua para mantener al menos los niveles de salud encontrados o incluso incrementarlos. En esta optimización de la salud también se incluiría una valoración de necesidades futuras, cambios organizativos previsibles y los derivados de la propia actividad de la UJI, así como el seguimiento de la aplicación de las acciones de mejora y evaluación de la eficacia de las intervenciones realizadas en la UJI.

En este sentido, se destaca la necesidad de Institucionalizar los Servicios de Prevención, específicamente en términos de los Factores y Salud Psicosocial, con la finalidad de crear/consolidar servicios de asistencia y promoción de la salud integral del capital humano (que podría ser extensible al estudio de los factores psicosociales de los estudiantes) de la UJI, como objetivo estratégico de la UJI. Para ello se crea la necesidad de desarrollar un Observatorio de Factores Psicosociales y Salud Laboral que tendrá por objetivo velar por el

cuidado y el bienestar total del personal de la UJI, y por extensión de la comunidad universitaria y la sociedad en general.

Si bien este nivel de actuación situaría a la UJI en el nivel de cumplimiento de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, las líneas de actuación en materia de prevención psicosocial podrían ir más allá, convirtiendo a la UJI en un estandarte de lo que se conoce como *Organizaciones Universitarias Saludables y Resilientes* (Salanova, Llorens, Cifre, y Martínez, en prensa). En este sentido, la vanguardia en la evaluación de factores psicosociales desde el concepto de salud integral propuesto por la OMS implica el desarrollo de organizaciones saludables (en este sentido, de organizaciones universitarias saludables) que velen por el desarrollo de estrategias organizacionales saludables mediante la puesta en prácticas de estrategias saludables, el desarrollo de personal saludable y de resultados saludables de excelencia para la sociedad. La implantación de este sistema de salud integral en la UJI la situaría en un lugar privilegiado en materia de salud psicosocial. Esta apuesta por la salud integral y el desarrollo de una Universidad saludable permitiría a la UJI formar parte de la red de 12 Universidades Españolas (Universitat de Girona, Universitat Rovira i Virgili de Tarragona, Universidad de Huelva, Universidad Pública de Navarra, Universidad de Córdoba, Universidad de Sevilla, Universidad de Cádiz, Universidad de La Rioja, Universidad Rey Juan Carlos de Madrid, Universidad de Murcia, Universidad Autónoma de Barcelona y Universidad Complutense de Madrid). Estas universidades han visto las ventajas de institucionalizar los servicios de prevención, poniendo en marcha acciones sistemáticas con el objetivo de “potenciar la universidad como entorno promotor de la salud de la comunidad universitaria y de la sociedad en su conjunto, fomentar investigación y docencia en promoción a la salud, favorecer el intercambio de experiencias en la promoción a la salud, promover y favorecer el trabajo conjunto entre los organismos de salud pública, las instituciones comunitarias y las universidades, consensuar líneas estratégicas y de trabajo para llevar a cabo un proyecto de universidad promotora de salud, posibilitar la elaboración y el desarrollo de proyectos comunes en las líneas estratégicas de la Red, potenciar la participación internacional, y fomentar la oferta de servicios y actividades dirigidos a promocionar la salud de la Comunidad Universitaria”. No cabe duda, que el desarrollo de una UJI saludable otorgaría mayores resultados en términos de cantidad y calidad de vida laboral y de la enseñanza para todos los que trabajan y estudian en esta universidad.

Y para que así conste a los efectos oportunos, firman el presente informe técnico
en Castelló, a 30 de junio de 2010

Dña. Dra. Marisa Salanova

Coordinadora Equipo WoNT
Catedrática de Psicología Social

Dña. Dra. Susana Llorens

Miembro del Equipo WoNT
Profesora Titular en Psicología Social

Dña. Mercedes Ventura

Miembro del Equipo WoNT
Profesor asociado
Técnica Superior en PRL