

EXPERIENCIA CUBANA CON EL ISTAS 21 EN LA EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES LABORALES EN UN CENTRO DE TELECOMUNICACIONES

CUBAN EXPERIENCE WITH ISTAS 21 IN THE EVALUATION OF THE PSYCHOSOCIAL RISK FACTORS AT WORK IN A TELECOMMUNICATION CENTER

María Arredondo Rodríguez¹

Silvio Juan Viña Brito²

Arlene Oramas Viera³

RESUMEN

Los resultados de inspecciones realizadas en un centro de telecomunicaciones que se dedica a la impresión de facturas telefónicas, evidenciaron situaciones determinadas con la insatisfacción en el trabajo en los puestos de ejecutivos de facturación, archiveros fundamentalmente, y se decide hacer un estudio con el objetivo de determinar riesgos psicosociales laborales que respondan a esa problemática. La muestra utilizada son 34 personas por las áreas vinculadas al trabajo del centro. El análisis de la bibliografía contribuyó a seleccionar el instrumento CoPsoQ Istas 21 para realizar el estudio, al cumplir con las características adecuadas. Los resultados presentados en las dimensiones evaluadas comprobaron la existencia potencial de factores de riesgos psicosociales en las actuales condiciones y organización del trabajo, con predominio de la doble presencia, sentido de trabajo y posibilidad de desarrollo. Finalmente, se establece una estrategia metodológica para el mejoramiento de la satisfacción de los trabajadores al incrementarse la organización del trabajo.

Palabras clave: factores de riesgos psicosociales, riesgo psicosocial, organización del trabajo

ABSTRACT

The results of inspections carried out in a telecommunications center dedicated to the printing of telephone bills, showed certain situations with dissatisfaction at work in executive positions of invoicing, mainly archivists and it was decided to make a study with the objective of determine occupational psychosocial risks that respond to this problem. The sample used is 34 people for the areas linked to the work of the center. The objective was to determine and evaluate if the conditions and organization of the existing work in the center constitute factors of psychosocial risks that affect feelings of imbalance. The analysis of the national and international bibliography admitted to select the instrument CoPsoQ ISTAS 21, to carry out the study when complying with the appropriate characteristics. The results presented in the evaluated dimensions, verified the potential existence of psychosocial risk factors in the current conditions and organization of work, with a predominance of double presence, sense of work and possibility of development. Finally, a methodological strategy is

established to improve the satisfaction of workers by increasing the organization of work.

Keywords: psychosocial risk factors, psychosocial risk, work organization

INTRODUCCIÓN

*'El riesgo en el trabajo es la probabilidad de accidentarse o enfermarse como consecuencia de la actividad que se realiza o el medio en el cual se permanece, durante el desempeño de la misma'*¹. Según Pastor Ramos², los factores psicosociales fueron definidos por la comisión mixta de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y de la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 1984, desde cuya fecha se han elaborado numerosos modelos para su estudio. Los factores psicosociales de riesgo son factores probables de daño a la salud, tanto física como psicológica, que se manifiestan en síntomas de estrés, desmotivación, que alteran y desequilibran los recursos y las capacidades de la persona para manejar y responder al flujo de la actividad derivada del trabajo. Los mismos pueden provenir de los múltiples componentes del trabajo: falta de control, muchas horas de trabajo, intensidad del ritmo de trabajo, horarios cambiantes e imprevisibles, mala comunicación organizacional ascendente, horizontal o descendente, ambigüedad o sobrecarga de roles, entre otros³⁻⁶.

Fernández⁷ cita que las reacciones individuales a estos factores, son muy variables, y que ello depende de cómo se viva la interacción del individuo con las condiciones de trabajo imperantes, pues para diferentes personas una misma problemática puede afectar de distintas maneras,

¹ Ingeniera en Metalurgia no Ferrosa. Empresa de Telecomunicaciones de Cuba S.A. (Etecsa), La Habana, Cuba

² Ingeniero Industrial, Doctor en Ciencias Técnicas, Profesor de Mérito y Consultante. Universidad Tecnológica de La Habana 'José Antonio Echeverría', La Habana, Cuba

³ Licenciada en Psicología, Doctora en Ciencias de la Salud, Máster en Psicología de la Salud, Investigadora y Profesora Titular. Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores, La Habana, Cuba

Correspondencia:

María Arredondo Rodríguez

Calle Campanario N° 412 entre San José y San Rafael, Centro Habana, La Habana, Cuba

E-mail: maria.arredondo@etecsa.cu

dependiendo de su capacidad de adaptación y su tolerancia ante la amenaza, las condiciones personales como edad, sexo, conocimiento, personalidad, cultura y otras.

En estudios realizados por Marisa Salanova⁸ se expresa que la internet, la telefonía móvil, el teletrabajo, la economía, la sociedad de la información, son términos con los cuales existe ya una gran familiaridad por parte de las personas. Estas tecnologías relacionadas con la información y la comunicación están convirtiéndose en una parte de la vida privada y pública en la sociedad. Las tecnologías de la informática y las comunicaciones invaden todos los sectores socio-económicos en los diferentes países, siendo incluidas prácticamente en la totalidad de las áreas que componen las organizaciones. Como bien expresa esta autora, todos estos cambios tecnológicos sin dudas conllevan al surgimiento de problemas técnicos, pero que no pueden perderse de vista los problemas humanos y sociales, lo que ha sido objeto de profundo debate debido a sus consecuencias tanto para las personas como para las organizaciones, así como para la sociedad, idea compartida con Fernández Avilés⁹ y Demerouti¹⁰.

Según Fernández Avilés⁹ relativo a un marco estratégico de la Unión Europea en materia de salud y seguridad en el trabajo (2014-2020), se pone de manifiesto que *'la participación de los trabajadores y de los interlocutores sociales a todos los niveles y en el lugar de trabajo es fundamental para la aplicación eficaz de esta estrategia'*. En consecuencia, una estrategia interactiva donde cada cual a partir de su experiencia contribuiría al enriquecimiento y actualización paulatinamente de los riesgos psicosociales.

La norma cubana del Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo¹¹, refiere la disposición de Cuba para dar protección al trabajador en materia de seguridad y salud. Inconvenientemente el contexto histórico social, los efectos de la globalización, la crisis económica, la introducción de nuevas tecnologías, la tendencia hacia nuevas formas de gestión empresarial, hace más complejas las condiciones laborales, modernizando los riesgos en el lugar de trabajo, circunstancias que requieren atención especial para la gestión de riesgos físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales.

Estos últimos no son reconocidos por el Código del Trabajo¹², inconveniente que no significa en modo alguno que cohabiten en nuestra organización, pudiendo afectar de manera importante la salud y la eficiencia de la organización.

La recientemente publicada ISO 45001¹³ establece requisitos para implementar un sistema de gestión de seguridad y salud cuyo fin es ayudar a prevenir riesgos laborales y los que se encuentran relacionados con la salud en el seno de las empresas; el enfoque es hacia la mejora continua.

De acuerdo al entorno en el que se desenvuelve la

empresa, existe voluntad manifiesta para, al gestionar los riesgos, incluir los ergonómicos y los psicosociales, manifiestos en todas las actividades a las que se enfrentan los trabajadores dentro de la organización. Por todo lo mostrado, el propósito de este estudio es determinar y evaluar los factores de riesgos psicosociales en un centro de telecomunicaciones con el método CoPsoQ-Istas 21¹⁴.

El CoPsoQ-Istas 21 es una herramienta para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. Es la adaptación para el Estado español del Cuestionario psicosocial de Copenhague (CoPsoQ). Los autores y propietarios autorizan su uso, de forma gratuita, en las condiciones establecidas¹⁵.

El CoPsoQ-Istas 21 es un instrumento de evaluación orientado a la prevención. Identifica y localiza los riesgos psicosociales y facilita el diseño e implementación de medidas preventivas. Los resultados de la aplicación del CoPsoQ-Istas 21 deben ser considerados como oportunidades para la identificación de aspectos a mejorar de la organización del trabajo. La evaluación de riesgos es un paso previo para llegar a una prevención racional y efectiva.

El método evalúa 20 dimensiones psicosociales, que forman parte del mismo constructo psicosocial, distribuidas en cinco grandes grupos: exigencias psicológicas, doble presencia, control sobre el trabajo, apoyo social y calidad de liderazgo, y compensaciones.

Las dimensiones a tener en cuenta son:

1. Doble presencia. Son las exigencias sincrónicas, simultáneas del ámbito laboral y del ámbito doméstico-familiar.
2. Sentido de trabajo. Es la relación que el trabajo tiene con otros valores distintos de tener un empleo y obtener ingresos, tales como la utilidad, la importancia o el valor social o el aprendizaje que implica.
3. Posibilidades de desarrollo. Es el nivel de oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir nuevos.
4. Claridad de rol. Es el conocimiento concreto sobre la definición de las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo.
5. Sentimiento de grupo. Es el sentimiento de formar parte del colectivo humano con el que trabajamos cada día.
6. Previsibilidad. Es disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta los cambios (futuras reestructuraciones, tecnologías nuevas, nuevas tareas y nuevos métodos y asuntos parecidos)
7. Exigencias cualitativas. Son las exigencias psicológicas derivadas de la cantidad de trabajo. Son altas cuando tenemos más trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado.

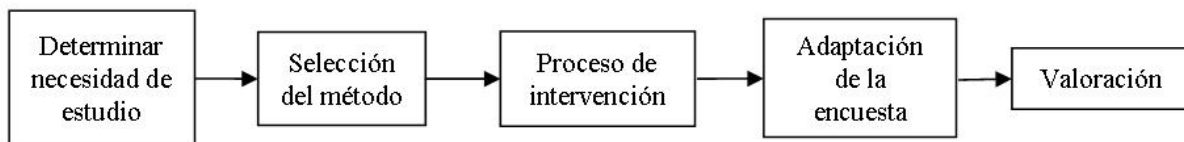
8. Conflicto de rol. Son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético.
9. Calidad de liderazgo. Se refiere a la calidad de la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos. Esta dimensión está muy relacionada con la dimensión de apoyo social de superiores.
10. Inseguridad sobre las condiciones de trabajo. Es la preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales.
11. Influencia. Es el margen de decisión que tiene la persona que realiza el trabajo en el día a día de su actividad, en concreto, en relación a las tareas a realizar y cómo realizarlas.
12. Ritmo de trabajo. Constituye la exigencia psicológica referida a la intensidad del trabajo.
13. Apoyo social de superiores. Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de los superiores para realizar bien el trabajo.
14. Apoyo social de compañeros. Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de compañeros y compañeras para realizar bien el trabajo.
15. Exigencias emocionales. Son las exigencias para no involucrarnos en la situación emocional derivada de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, especialmente en ocupaciones de atención a las personas en las que se pretende inducir cambios en ellas (por ejemplo: que sigan un tratamiento médico, que adquieran una habilidad...), y que pueden comportar la transferencia de sentimientos y emociones.
16. Inseguridad sobre el empleo. Es la preocupación por el futuro en relación a la ocupación.
17. Justicia. Se refiere a la medida en que las personas trabajadoras son tratadas con equidad en su trabajo.
18. Reconocimiento. Es la valoración, respeto y trato justo por parte de la dirección en el trabajo.
19. Confianza vertical. Es la seguridad que se tiene de que dirección y trabajadores actuarán de manera adecuada o competente. En una relación de poder desigual, la confianza implica la seguridad de que quien ostenta más poder no sacará ventaja de la situación de vulnerabilidad de otras personas.
20. Exigencias de esconder emociones. Son las exigencias para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de usuarios o clientes, compañeros, superiores, proveedores u otras personas.

MATERIAL Y MÉTODO

Se aplicó la encuesta al 100 % de los trabajadores que laboran en la dirección de facturación, distribuidos en cargos de director, especialistas A en ciencias informáticas, ejecutivo de facturación, archivero, jefe de unidad y jefe de departamento A. Participó el 100 % de los trabajadores previstos (34). Se les aplicó una encuesta para la evaluar los riesgos psicosociales en el centro.

El procesamiento de la información se realizó empleando el método CoPsoQ-Ista 21, versión 2 (figura 1).

Figura 1
Hilo conductor de la aplicación del método



Fuente: Elaboración propia

Determinar necesidad de estudio: Se analizó con las áreas que custodian las diferentes investigaciones realizadas en la empresa y las restantes unidades organizativas del país, la existencia de estudios anteriores referentes al objeto de investigación.

Selección del método: A partir de la investigación realizada tanto en el ámbito internacional como nacional, se determinó que en la revisión bibliográfica internacional se recogen diferentes métodos y herramientas para la evaluación de riesgos y factores de riesgos psicosociales, clasificados en: no múltiples como el Wocccq, modelo Peiro y modelo Moobing y los métodos de múltiples

como el método de evaluación de factores psicosociales Físico, el Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales del Instituto Navarro, los cuestionarios Decore; Red-Wont, Prevacc de riesgos y el método Ista 21 (CoPsoQ), el que no se limita al análisis de los riesgos, sino que propone estrategias de prevención, bondad que justifica su empleo en el presente estudio.

En Cuba si bien no existen publicaciones con respecto a su adaptación y empleo, existen experiencias de estudios realizados con estudiantes de pregrado de la licenciatura en Psicología, donde como parte del ejercicio de práctica pre-profesional y de la asignatura Psicología de la salud laboral se ha empleado este instrumento en pequeñas muestras con

resultados buenos en cuanto a comprensión y adaptabilidad a nuestro contexto.

Proceso de intervención: Se firma el acuerdo para la realización de la evaluación de riesgos psicosociales y la planificación de la actividad preventiva; estos pasos no cuentan con elementos de apoyo de la aplicación informática; las herramientas se encuentran en el manual y la web del método (www.copsq.istas21.net) como indica el manual¹⁵.

Adaptación del cuestionario: Se realiza el análisis de 20 dimensiones específicas para el estudio, relacionadas con la figura 1. Estas fueron: doble presencia, sentido de trabajo, posibilidades de desarrollo, claridad de rol, sentimiento de grupo, previsibilidad, exigencias cuantitativas, conflicto de rol, calidad de liderazgo, inseguridad sobre las condiciones de trabajo, influencia, ritmo de trabajo, apoyo social de los superiores, apoyo social de compañeros, exigencias

emocionales, inseguridad en el empleo, justicia, reconocimiento, confianza vertical, exigencias de esconder emociones. Las mayoría de las preguntas son “tipo Likert” sobre las condiciones de empleo y trabajo (25 preguntas), la exposición a factores psicosociales (69 preguntas) y la salud y bienestar personal (15 preguntas)¹⁵. Se realizó un aplicación piloto a 5 sujetos y se comprobó su adecuación y comprensión lingüística.

Valoración de resultados: Se realizó mediante la aplicación de la versión 2 del método CoPsoQ-Istas 21.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La tabla muestra las 20 dimensiones del estudio elegidas, pensadas al inicio del estudio y acorde con la adecuación de CoPsoQ-Istas 21.

Tabla
Dimensiones para determinar los factores de riesgos psicosociales

Dimensión
Doble presencia
Sentido del trabajo
Posibilidades de desarrollo
Claridad del rol
Sentimiento de grupo
Previsibilidad
Exigencias cuantitativas
Conflicto del rol
Calidad de liderazgo
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo
Influencia
Ritmo de trabajo

Dimensión
Apoyo social de superiores
Apoyo social de compañeros
Exigencias emocionales
Inseguridad sobre el empleo
Justicia
Reconocimiento
Confianza vertical
Exigencias de esconder emociones

Fuente: Elaboración propia, CoPsoQ-Istas 21

De las variables multicausales expuestas en la tabla, para determinar el nivel de percepción resultan importantes en el estudio aquellas que influyen directamente en las condiciones de trabajo.

La prevalencia de la exposición es la proporción de trabajadores y trabajadoras incluidos en cada situación de exposición: más desfavorable para la salud (rojo), intermedia (amarillo) y más favorable para la salud (verde). La pretensión es dar una imagen gráfica de cuál es la situación de exposición a riesgos psicosociales en el centro de telecomunicaciones, de su localización y posibles desigualdades.

La figura 2 presenta la prevalencia de exposición en el centro de telecomunicaciones (conjunto del ámbito de evaluación). Los datos están ordenados según el porcentaje de trabajadores en la situación más desfavorable para la salud, es decir, la primera exposición es la que afecta a

mayor proporción de la plantilla, y la última es la que concentra menor proporción de trabajadores expuestos a la situación más desfavorable.

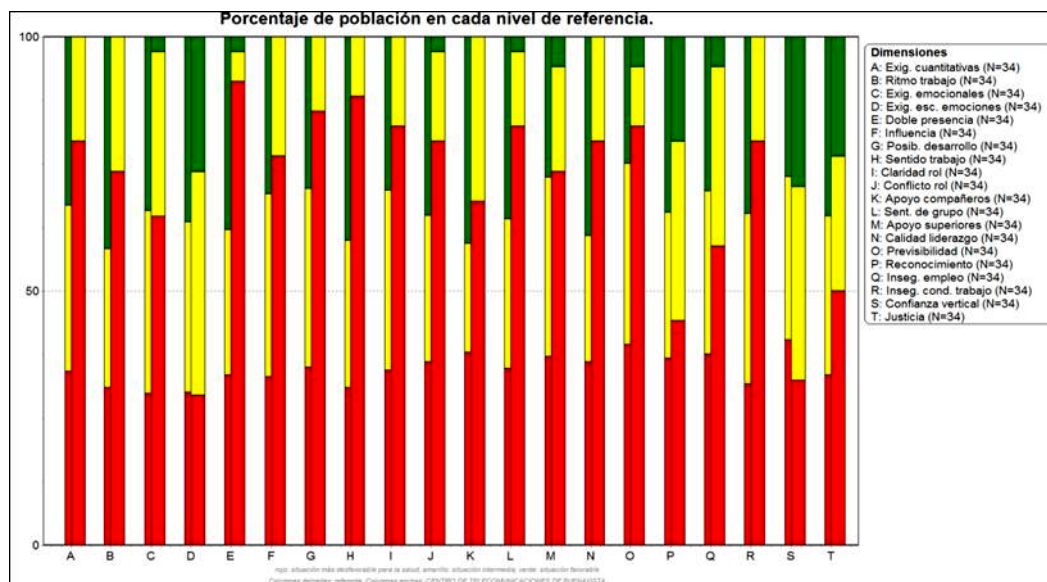
La misma información aparece en la figura 3, pero ordenada por los grupos de dimensiones. En la figura aparecen dos columnas. Las columnas gruesas representan la situación de exposición en la empresa analizada. La columna delgada es la población de referencia, representativa de los asalariados y asalariadas en España, debido a que no se cuenta con estudios de la población cubana. La diferencia entre las columnas gruesas y delgadas indica la situación de la empresa analizada, comparada con la población de referencia, de forma que si la situación de exposición de la empresa fuera igual que la de la población de referencia, las zonas rojas, amarilla y verde de las columnas ancha y estrecha, serían iguales.

Figura 2
Prevalencia de exposición



Fuente: Elaboración propia, CoPsoQ-Ista 21

Figura 3
Grupos por dimensiones



Fuente: Elaboración propia, CoPsoQ-Ista 21

En la figura 4, para cada puesto de trabajo, para cada departamento y por sexo, se presenta la situación de exposición que incluye una mayor proporción de trabajadores. De esta manera se tiene una idea de qué puestos, departamentos o secciones y sexo son los que se

encuentran en una situación peor de exposición (los que tienen más rojos) y cuáles una situación más favorable (los que tienen más verdes), localizando de forma rápida las desigualdades de exposición (si las hay) para cada una de las dimensiones de riesgo.

Figura 4
Localización de las dimensiones por puestos, departamentos o sexo por dimensiones

		Exigencias cuantitativas	Ritmo de trabajo	Exigencias emocionales	Exigencias de esconder	Doble presencia	Influencia	Posibilidades de desarrollo	Sentido del trabajo	Claridad de rol	Conflicto de rol	Apoyo social de compañeros	Sentimiento de grupo	Apoyo social de superiores	Calidad de liderazgo	Previsibilidad	Reconocimiento	Inseguridad sobre el empleo	Inseguridad sobre las	Confianza vertical	Justicia
Puestos	Director	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red
	Puesto 1 Especialista A en ciencias informáticas	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red
	Puesto 2 Ejecutivo de facturación	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red
	Puesto 3 Archivero	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red
	Puesto 4 Jefe de unidad	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red
Puesto 5 Jefe de departamento A	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red
Departamentos	A Dirección de Facturación	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red
	B Departamento de soporte técnico	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red
	C Departamento de procesamiento de la facturación	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red
	D Unidad de gestión de la información para la facturación	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red
	E Unidad de gestión de facturas	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red
	F Centro Regional de impresión expedición occidente	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red
Sexo	Mujeres	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red
	Hombres	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red

Fuente: Elaboración propia, CoPsoQ-Istas 21

A manera de síntesis, se identificó la presencia de riesgos psicosociales laborales. Los riesgos psicosociales laborales delimitados son: la doble presencia, sentido de trabajo y posibilidades de desarrollo. El empleo del CoPsoQ-Istas 21 en una organización laboral cubana para el diagnóstico de riesgos psicosociales laborales, mostró utilidad y pertinencia. Se comprobó la factibilidad del mismo para ser utilizados en la gestión de recursos humanos por gestores de seguridad y salud en el trabajo para la etapa diagnóstica, y así aportar la información inicial requerida para elaborar una estrategia de intervención con fines preventivos. La aplicación de la estrategia diseñada permitirá a largo plazo la minimización y control de los factores de riesgo psicosociales existentes.

BIBLIOGRAFÍA

- Rodríguez M. Factores psicosociales de riesgo laboral: ¿nuevos tiempos, nuevos riesgos? Observatorio Laboral. 2009;2(3):127-41.
- Pastor N. La influencia del tamaño de la organización en los factores de riesgo psicosocial y en la percepción de la salud de los trabajadores en la PYME de la Comunidad Valenciana: Universidad Miguel Hernández; 2016.
- Oficina Internacional del Trabajo. G. Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo.

- Boletín Internacional de Investigación Sindical. 2017;8(1-2):1-147.
- Trabajo OId. Estrés en el trabajo: un reto colectivo. 2016;1:1-68.
- Pulido EG. Investigaciones en factores psicosociales en el trabajo en Colombia: una revisión. 2016;3(1):1-13.
- Uribe JF. Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales. El Manual Moderno, S.A. de C.V ed 2015; 31 de octubre de 2014.
- Fernández R. La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización. 2010:1-28.
- Salanova M. Nuevas tecnologías y nuevos riesgos psicosociales en el trabajo. 2007.
- Fernández JA. El reto de integrar la prevención de los riesgos psicosociales en la negociación colectiva española. Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT-CEC. 2016;25:4-10.
- Demerouti ABBY. La teoría de las demandas y los recursos laborales. Journal of Work and Organizational Psychology. 2013;29:107-15.
- Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo-Requisitos; 2015.
- Cuba. CdMdlRd. Ley N° 116. 2013;17:1-144.
- ISO 45001. Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. 2018:1-60.
- Lluís SM, Serrano CL, Kristensen TS, Martínez SV.

- Notas Técnicas de Prevención, NTP 703; 2005.
15. Moncada S LCyARCdReOdTyS-I, Moreno N (CCOO de Catalunya) y Molinero E (Departament d'Empresa i Ocupació, Generalitat de Catalunya). Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras. In: Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS MNCdC y MEDdEiO, Generalitat de Catalunya), editor. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS)-CCOO ed 2014.
-

Recibido: 21 de junio de 2018

Aprobado: 22 de julio de 2018