



**Universidad de Matanzas**  
**Facultad de Ciencias Empresariales**  
**Departamento de Ingeniería Industrial**

**PROPUESTA DE APLICACIÓN DE UNA HERRAMIENTA EVALUATIVA  
DE LOS ASPECTOS PSICOSOCIALES. CASO EMPRESA DE  
PERFORACIÓN Y REPARACIÓN CAPITAL DE POZOS DE PETRÓLEO  
Y GAS.**

Trabajo de diploma en opción al título de Ingeniera Industrial

**Autor:** Rosabel Rodríguez Valdés

**Tutor:** MCS. Yoel Almeda Barrios

**Matanzas, 2021**

### **Declaración de autoridad**

Yo, Rosabel Rodríguez Valdés, declaro que soy la única autora de este Trabajo de Diploma, en calidad de lo cual autorizo a la Universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos” y a la Empresa de Perforación y Reparación capital de pozos de petróleo y gas a hacer uso del mismo con la finalidad que estimen pertinente.

---

Firma del Autor

Rosabel Rodríguez Valdés

**Nota de Aceptación:**

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

-----

Presidente del Tribunal.

-----

Tribunal.

-----

Tribunal.

Dado en Matanzas, el día \_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año 2021.  
"Año del 61 Aniversario de la Revolución".

*Pensamiento:*

*“La recompensa de nuestro trabajo no es lo que obtenemos; sino en lo que nos convertimos”.*

*“Paulo Coelho”*

**Dedicatoria:**

- ✓ A mi madre, mi padre y mi hermana por apoyarme en cada paso de mi vida. Por ustedes y para ustedes.
- ✓ A mi familia, especialmente a mi abuela y mi Tati que en el cielo viven orgullosos de mí, lo sé.

**Agradecimientos:**

- ✓ A mi madre, mi padre y mi hermana por ser mi motor impulsor.
- ✓ A todas las personas, compañeros y amigos que me ayudaron en el transcurso de este largo camino.
- ✓ A mi tutor Yoel por dedicarme su tiempo y ayuda, eternamente agradecida.

A todos Muchas Gracias.

## RESUMEN

Debido a un grupo de insatisfacciones y limitaciones existentes en el equipo Service Rig 5 (SER RIG 5) perteneciente a la División de Equipos de Intervención de la Empresa de Perforación y Reparación Capital de pozos de petróleo y gas (EMPERCAP) como la elevada fluctuación laboral, trabajadores expuestos a turnos de 14 días, la restricción de medios de protección individual y de trabajo, el descontento con el salario y la presión psicosocial constante a la que están expuestos los operarios de esta área unido a la inexistencia de un estudio psicosocial previo se plantea el siguiente **problema científico**: existen una serie de limitaciones de carácter psicosocial que impiden el buen desempeño de los operadores del equipo SER RIG 5 perteneciente a EMPERCAP, en tal sentido el **objetivo general** trazado en la presente investigación es proponer la aplicación de una herramienta evaluativa de los aspectos psicosociales en el área objeto de estudio. Se explica el método COPSQ ISTAS 21, considerándose este como el más factible pues, permite identificar las características de la organización del trabajo que afectan la salud y el procedimiento para poderlas identificar, localizar, medir, valorar, controlar, reducir o eliminar en el ambiente de trabajo. Esta herramienta está diseñada para cualquier tipo de trabajo, incluye 21 dimensiones psicosociales que cubren el mayor espectro posible de la diversidad de exposiciones psicosociales en dependencia del tamaño de la empresa, en este caso se propone la utilización de la versión para centros de 25 o más trabajadores.

### **Palabras claves:**

Factores psicosociales

Método COPSQ ISTAS 21

Herramienta evaluativa

## ABSTRACT

Due to a group of dissatisfactions and existing limitations in the Service Rig 5 (SER RIG 5) equipment belonging to the Division of Intervention Equipment of the Capital Drilling and Repair Company for oil and gas wells (EMPERCAP) such as high labor fluctuation, workers exposed to shifts of 14 days, the restriction of means of individual and work protection, dissatisfaction with wages and the constant psychosocial pressure to which workers in this area are exposed, together with the lack of a prior psychosocial study, the following scientific problem arises : there are a series of psychosocial limitations that prevent the good performance of the operators of the SER RIG 5 Team belonging to EMPERCAP, in this sense the general objective outlined in this research is to propose the application of an evaluative tool of psychosocial aspects in the area under study. The COPSOQ ISTAS 21 method is explained, considering this as the most feasible because it allows to identify the characteristics of the work organization that affect health and the procedure to be able to identify, locate, measure, assess, control, reduce or eliminate them in the environment of work. This tool is designed for any type of work, it includes 21 psychosocial dimensions that cover the widest possible spectrum of the diversity of psychosocial exposures depending on the size of the company, in this case it is proposed to use the version for centers of 25 or more workers.

### Keywords:

Psychosocial factors

COPSOQ ISTAS 21 method

Evaluative tool



## INDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
Capítulo I. Marco Teórico – Referencial.....	7
1. 1 Surgimiento de la Ergonomía.....	7
1.2 La seguridad, salud y bienestar como elementos de la calidad de vida laboral.....	9
1.2.1 Sistema Trabajador-Medios de Producción-Ambiente laboral (T-MP-A).....	10
1.3 Importancia del trabajo.....	11
1.3.1 Trabajo físico y mental.....	12
1.3.2 Fundamentos fisiológicos y psicológicos del trabajo mental.....	12
1.4 Conceptualización de Factores Psicosociales.....	14
1.4.1 Factores de Riesgo Psicosocial. Relación con el trabajo.....	15
1.4.2 Condiciones psicosociales en la vida laboral actual.....	16
1.4.3 Aspectos psicosociales.....	18
1.5 Riesgos psicosociales en el ambiente laboral cubano.....	24
1.6 Evaluación de los factores psicosociales.....	24
Conclusiones del Capítulo.....	27
Capítulo II. Herramienta evaluativa de los aspectos psicosociales en la EMPERCAP.....	28
2.1 Caracterización de la EMPERCAP.....	28
2.1.1 Caracterización de la fuerza de trabajo en la EMPERCAP.....	30
2.2 Herramientas utilizables para evaluar aspectos psicosociales.....	31
2.2.1 Evaluación de riesgos psicosociales en la empresa.....	31
2.2.2 Instrumento de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo.....	33
2.2.3 Descripción del método propuesto COPSQ (ISTAS21).....	35
2.3 Resumen de métodos analizados para realizar la evaluación de factores psicosociales.....	45
Conclusiones del Capítulo.....	47
Conclusiones Generales.....	48

Recomendaciones .....	49
Bibliografía.....	50
Anexos .....	53

## **INTRODUCCIÓN**

Una empresa es una organización humana, y es especial por ser un lugar donde laboran seres humanos; al factor humano se le ha denominado capital humano, hoy en día, los seres humanos constituyen el factor clave para el logro de los objetivos estratégicos organizacionales. El mundo laboral ha tenido gran evolución, ha dejado atrás la organización tradicional caracterizada por un sin número de tareas operativas, trabajos en línea, toma de decisiones centralizada, etc. La competencia del mercado actual requiere de empresas organizadas, dinámicas y con altos estándares de calidad que puedan adaptarse fácilmente a un entorno cambiante y satisfacer así las demandas del cliente de la empresa.

En la actualidad la competitividad de las empresas no se basa, como antes, únicamente en la inversión en tecnologías que son accesibles para cualquier empresa en el mercado, sino en el factor humano, en la calidad e iniciativa de los recursos humanos de la empresa y es, precisamente, este capital humano el más difícil de lograr, la gestión de estos recursos humanos se ha centrado en el individuo como parte fundamental de la organización e indispensable para lograr los objetivos propuestos por esta, encaminada a alcanzar la mayor productividad y beneficio económico.

Una de las razones para dirigir los esfuerzos de la organización hacia su recurso humano es la creciente preocupación sobre la prevención de los factores de riesgos psicosociales laborales y la importancia de generar y mantener altos niveles de motivación entre los trabajadores, factores que facilitan un ambiente laboral propicio para la consecución de los objetivos propuestos por la organización.

Actualmente, son muchos los cambios a los que se asiste en el contexto económico y social, a nivel individual se evidencia la variación permanente de productos y de servicios que, en muchas ocasiones transforman los hábitos sociales. En el plano empresarial y profesional los cambios que afectan a las tecnologías y a los procesos productivos, modifican constantemente la gama de conocimientos necesarios para desenvolverse en la vida profesional.

La experiencia viene a demostrar que una actuación decidida en la mejora de las condiciones de trabajo, con la participación y el compromiso de los trabajadores y

trabajadoras, facilita el objetivo de la calidad, al crear un clima de confianza mutua que ofrece toda inversión en recursos humanos, y se pone de relieve ante los trabajadores que la calidad y la productividad no se pretenden sin contar con ellos.

El logro de la competitividad como organización productiva pasa por entender que, junto a los procesos de calidad, debe ponerse especial énfasis en la atención al capital humano y a sus condiciones de trabajo. La intervención en la concepción de los medios y sistemas de trabajo cabe responder en general a dos exigencias: favorecer la salud global de los trabajadores y mejorar la eficiencia económica de la organización productiva. En este sentido es preciso tener en cuenta que una productividad y calidad más elevada no se consigue necesariamente cuando aumenta el esfuerzo del trabajador, sino al hacer que el esfuerzo sea más eficiente (Cabezas, 2021).

La implicación que los factores de riesgos psicosociales tienen en la salud de los trabajadores ha sido insuficientemente estudiado; quizás porque son aspectos menos tangibles y más difíciles de definir, con frecuencia los profesionales de la salud ocupacional prestan una mayor atención a las enfermedades profesionales y a los accidentes laborales, subestimándose el papel de estos; en tanto las enfermedades profesionales son concebidas en una relación casi exclusiva con los agentes químicos del ambiente laboral, omitiéndose o desvalorizándose el papel que las condiciones físicas, psicológicas y sociales del ámbito laboral ejercen en el proceso salud enfermedad.

Durante las últimas décadas se han producido una serie de cambios económicos, sociales y organizacionales, entre los que cabe mencionar la globalización de la economía y la creciente flexibilidad de las empresas, que han planteado importantes cambios en las relaciones entre empresa y trabajador. Esos cambios y una mayor conciencia social de la salud como fenómeno bio-psico-social que no puede reducirse a la mera ausencia de enfermedad y daños corporales, han conducido a un creciente interés en los denominados riesgos psicosociales y en la calidad de vida laboral (Meliá et al., 2009).

Es por tanto, que la evaluación de estos factores se convierte en una herramienta preventiva de gran importancia, puesto que la identificación, valoración, control y la

planificación de las medidas preventivas correspondientes, conducen a una gestión eficaz de las personas de la organización en el sentido de una mejor adecuación a la tarea a desempeñar, al entorno, a la empresa, y se traduce en eficacia de la organización: mejor rendimiento, menor ausentismo, mayor satisfacción en el trabajo.

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 (Rodríguez et al., 2019).

Según Meliá et al. (2006) los riesgos del trabajo pueden ser de diversa naturaleza: agentes externos al organismo que impactan sobre las dimensiones biológicas del trabajador que moviliza sus capacidades de adaptación y de resistencia para defenderse individual o colectivamente, o pueden ser factores de riesgo psicosociales que repercuten sobre los mecanismos psíquicos y mentales al provocar tensiones o estrés que luego pueden somatizarse.

Los impactos de esta segunda modalidad no son tan fáciles de percibir como los primeros: sus efectos son a veces intangibles o inespecíficos pero si bien son de difícil medición pueden ser percibidos por el sujeto y se manifiestan como una carga psíquica, factores afectivos y relacionales, o una carga mental que afecta los procesos cognitivos los que pueden modificar la conducta humana en forma de adicciones al alcohol, el tabaco, las drogas, o la automedicación y con el tiempo ser precursores de enfermedades o directamente somatizarse.

La pandemia de la Covid-19 ha afectado a toda la sociedad, y de manera especial a los trabajadores y a las empresas. Los ajustes de plantilla, la reducción de plantilla, la reducción de horarios, el teletrabajo, son algunos cambios masivos que se han producido consecuencia directa de la pandemia. Las limitaciones en la cantidad de personal disponible y la reducción de los turnos de trabajo durante un período prolongado (distanciamiento social) han provocado fatiga en la fuerza laboral, tales condiciones traen consigo el aumento de la probabilidad de error humano y de ocurrencia de incidentes y accidentes.

En Cuba, se tienen en cuenta la importancia de la promoción y prevención sanitaria en aras de que el trabajador conozca los riesgos a que es expuesto, aprenda a identificarlos

y a protegerse, se desarrollan un grupo de acciones de prevención en el campo de la salud ocupacional, con el fin de proteger a los trabajadores y elevar su calidad de vida, lo cual se ve reflejado a través de las Normas Cubanas (NC ISO 45001, 2018).

La norma cubana de los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo-Requisitos (2015), 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, pues se modernizan también 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 Trabajo, lo que no significa en modo alguno que coexistan en nuestra organización, por lo que pueden afectar de manera importante la salud y la eficiencia de la organización.

La recientemente publicada ISO 45001 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, se incluyan los ergonómicos y los psicosociales, manifiestos en todas las actividades a las que se enfrentan los trabajadores dentro de la organización.

### **Justificativa de la investigación:**

En la Empresa de Perforación y Reparación Capital de pozos de petróleo y gas (EMPERCAP), los operarios garantizan la disponibilidad pactada con el cliente, el control operacional para las actividades de reparación de pozos y extracción por método de swab, con calidad, seguridad y protección al medio ambiente. Esta área se encuentra expuesta a riesgos tanto físicos como mentales y se ha comprobado que:

No se ha realizado previamente un estudio psicosocial.

Existe una elevada fluctuación laboral, agudizada por las condiciones provocadas por la Covid-19.

Es un área que trabaja por turnos de 14 días lo que demanda de atención constante en las operaciones a realizar y de motivación para garantizar una provechosa jornada laboral.

Existe limitación de medios de protección individual y de trabajo que entorpece la realización de sus funciones como operadores.

Se evidencia insatisfacción con el salario después del ordenamiento monetario pues no cumple las expectativas de los operarios.

En esta área prevalece la presión psicosocial ya que un solo error en las operaciones provocaría pérdidas económicas para la empresa.

Actualmente es evidente la insuficiente cultura relacionada con los factores de riesgos psicosociales, así como las variedades en los métodos y herramientas empleadas para la identificación y evaluación de los riesgos en las áreas objeto de estudio.

A partir de los aspectos anteriormente descritos se define el siguiente **problema científico**:

Existen una serie de limitaciones de carácter psicosocial que limitan el buen desempeño de los operadores del Equipo SER RIG 5 perteneciente al Área División de Intervención en la EMPERCAP.

**Objetivo General:**

Proponer la aplicación de una herramienta evaluativa de los aspectos psicosociales en el Equipo SER RIG 5 perteneciente al Área División de Intervención en la Empresa de Perforación y Reparación Capital de pozos de petróleo y gas.

**Objetivos Específicos:**

1. Diseñar el marco teórico-referencial basado en criterios de diversos autores y de ese modo explicar los métodos y herramientas que existen para evaluar los riesgos psicosociales.

2. Describir la aplicación de una herramienta de evaluación de riesgos psicosociales en la EMPERCAP.

Dentro de los métodos y procedimientos utilizados en el estudio investigativo, se pueden mencionar:

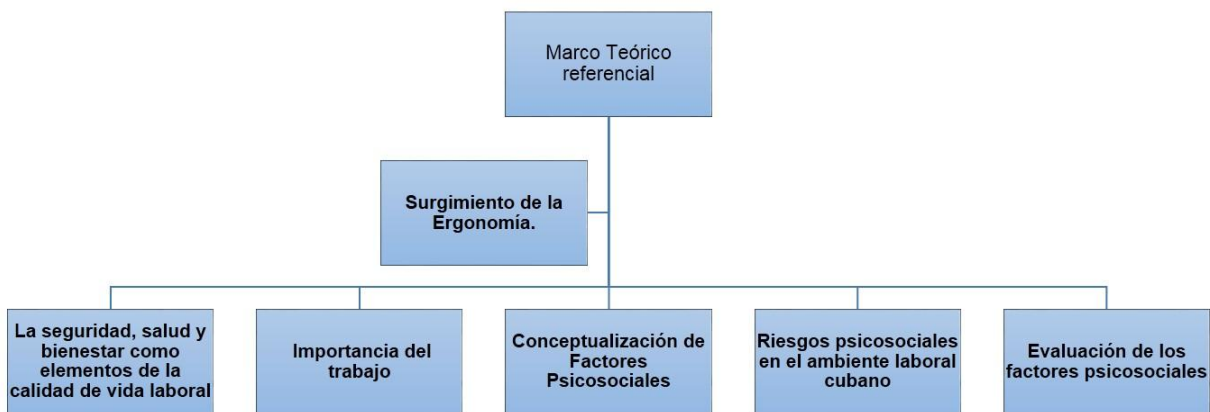
- Análisis de documentos.
- Observación.
- Entrevista.
- Tormenta de ideas.

Esta tesis de diploma se estructura como sigue: una **Introducción**, donde se presenta la justificativa de la investigación, el problema científico y el sistema de objetivos; un **Capítulo 1**, donde se expone el marco teórico-referencial que sustenta la investigación; un **Capítulo 2**, en el que se describe la herramienta evaluativa propuesta a aplicar para la identificación de los factores de riesgos psicosociales; un conjunto de **conclusiones generales** y **recomendaciones** derivadas de la investigación desarrollada; la **bibliografía** referida a lo largo del documento y procesada por el EndNote, y finalmente un grupo de **Anexos** como complemento necesario para una mejor comprensión de la tesis.



## Capítulo I. Marco Teórico – Referencial

Los análisis, consultas y estudios realizados en esta Tesis de Diploma, permiten plantear el hilo conductor y la estructura del marco teórico referencial de la investigación, a partir del problema científico a resolver, y sintetizado en la introducción de este documento. En el hilo conductor para construir el marco teórico–referencial de la investigación, que se muestra en la figura 1.1, se consideran aspectos tales como:



**Figura 1.1.** Diseño de la investigación. Fuente: elaboración propia.

### 1. 1 Surgimiento de la Ergonomía.

Entre el siglo XVIII y XIX se produce la revolución industrial, en todo el mundo comienzan a originarse grandes cambios y aparecen nuevos problemas para los empresarios. Estos problemas son, de organización, función, gestión, etc. Los ambientes estáticos son modificados y con ellos el desarrollo y la personalidad del trabajador. Estas modificaciones son orientadas a incrementar la productividad pues saca el mejor provecho del esfuerzo humano sin provocar fatiga.

El término ergonomía fue propuesto por el naturalista polaco Woitej Yadtembowsky en 1857 en su estudio Ensayos de Ergonomía o Ciencias del Trabajo, basado en las leyes

objetivas de la ciencia de la naturaleza, la cual se proponían construir un modelo de la actividad laboral humana (Rohvein et al., 2019).

La ergonomía es el estudio del hombre en el trabajo, con el propósito de lograr un óptimo sistema hombre-tarea, en el cual pueda mantenerse un adecuado balance entre el trabajador y las condiciones laborales (Becerra, 2007).

Las relaciones que se establecen entre el obrero que opera la máquina y esta, se hicieron tan complejas en elementos tales como la determinación de la capacidad intelectual del hombre para dominar la nueva tecnología, o el estudio de las dimensiones con que son contruidos los medios de producción para que puedan ser utilizados con comodidad por la mayoría de la población y otros aspectos de este orden, aunque están relacionadas con la salud del trabajador, constituyen esta nueva disciplina con objetivos más lejanos, de cierto modo solapado con la protección del trabajo. Sobre esta queda la gran tarea de ponerse a la altura de su tiempo y enfrentar los riesgos que tenemos hoy en la industria (Lobeiras, 2009).

Son varios los autores que coinciden en plantear que, con los nuevos avances en la tecnología, y la relación que se establece entre el hombre y las máquinas, cada vez más estrecha y de fácil comunicación entre ellas, consideran al operador de las mismas como la persona que estudia todas las posibles opciones que el entorno le muestra, las analiza y es capaz de tomar las decisiones que le corresponden.

Según Dihigo (2021) el costo de la seguridad social y la imposibilidad de poder sustituir con facilidad a los trabajadores calificados, determinan que los empresarios comiencen a preocuparse por la salud de estos, imponiéndose la necesidad de adoptar estrategias para proteger la fuerza de trabajo y la economía de la empresa. De esta manera, comienza a surgir el concepto de que constituye un buen negocio mantener las mejores condiciones laborales posibles, iniciándose así un proceso por el que la prevención de los riesgos se ha desarrollado acorde con las exigencias de las nuevas tecnologías hasta el momento actual.

Hoy día, aun coexisten actividades que ponen en riesgo los límites de las capacidades del hombre, tanto desde el punto de vista físico como mental, sin embargo, no existen dudas de que la tendencia es el predominio de esta última. Le corresponde a la

Ergonomía ponerse a la altura de estos nuevos tiempos y abordar el estudio de los efectos negativos que en el hombre produce (Pérez and Dihigo, 2005).

## **1.2 La seguridad, salud y bienestar como elementos de la calidad de vida laboral**

Los responsables del sistema empresarial deben tener a los trabajadores como los principales protagonistas del sistema, y a la seguridad y salud laboral como una de las cuestiones que le afectan.

La seguridad, salud y bienestar forman parte de uno de los elementos considerados en los estudios de calidad de vida laboral (Silva, 2006).

La preocupación por la calidad de vida laboral surge inicialmente en el mundo académico, en 1947. Al final de los años 60, la expresión fue utilizada por primera vez para llamar la atención acerca de la calidad deficiente en los centros de trabajo, tanto en Estados Unidos como en Europa. En 1972 se consolida como movimiento, y enfatiza la búsqueda de soluciones para los problemas del entorno laboral (Silva, 2006).

La calidad de vida laboral ofrecida por una organización y percibida como satisfactoria por los trabajadores, repercute positivamente en la salud física, psíquica y emocional del trabajador, influyendo favorablemente en los desempeños y resultados organizacionales (Silva, 2006).

Las organizaciones que generan bienes y/o servicios de calidad a través de adecuadas condiciones de trabajo, así como el bienestar y desarrollo personal/profesional de sus empleados, también son las que obtienen mayores ganancias y mejor consideración social. Es más, hoy existe una visión compartida acerca de que un sistema eficaz, requiere necesariamente, algunas características organizacionales, en las cuales se destaca la particularidad de sus profesiones (Ma et al., 2014).

Un aspecto importante a considerar en la calidad de vida laboral es la salud y seguridad del trabajador. Muy vinculado a ello se encuentran las enfermedades profesionales y los accidentes de trabajo; responsables de un profundo sufrimiento, de la pérdida de gran número de vidas humanas, y un costo económico elevado. Sin embargo, la sensibilización del público en general respecto a la seguridad, salud y bienestar en el trabajo tiende a ser muy escasa, con frecuencia no se le asigna la prioridad que se

merece. Esta situación debe cambiar, y es preciso fomentar y acelerar la adopción de medidas, tanto en el plano nacional como internacional, que mejoren tal situación.

Las medidas relativas a la seguridad y la salud se adoptan con el fin de crear y mantener un medio ambiente de trabajo seguro y saludable, las que pueden contribuir a aumentar la calidad de vida laboral, productividad y competitividad empresarial.

### **1.2.1 Sistema Trabajador-Medios de Producción-Ambiente laboral (T-MP-A)**

El estudio del sistema T-MP-A es fundamental para garantizar en el hombre su seguridad, salud y bienestar en el desarrollo de su trabajo. Según Brito (2019) surge por la complejidad creciente de la producción y de los medios técnicos necesarios para lograr altos niveles de productividad.

El sistema T-MP-A es definido como: el conjunto de elementos: el trabajador, los medios de producción (equipos, máquinas, herramientas, mobiliario, medios de protección), los objetos de trabajo (materiales, productos semielaborados y terminados) y las características del ambiente laboral (iluminación, temperatura, humedad, velocidad del aire, contaminación ambiental, ruidos, etc.) que se integran con un objetivo laboral determinado (Brito, 2019).

Sin embargo, la implicación del hombre en el sistema es activa y actúa recíprocamente con él a fin de cumplir la función para la que ha sido diseñado.

El carácter sistémico de estos tres elementos se establece por el estrecho vínculo entre ellos. El hombre, elemento principal de ese sistema, integra las diferentes exigencias y condiciones que el medio le impone. Del mismo modo receptiona las demandas impuestas por los medios de producción, para dar una única respuesta a ambos elementos (Becerra, 2007).

Por ser considerado el elemento fundamental del sistema, es necesario contemplar en su evaluación aquellos factores ergonómicos que se involucren con las características y el entorno del trabajo que realizan, que ponen en riesgo su seguridad, salud y bienestar y con ello la calidad de vida laboral del individuo.

### **1.3 Importancia del trabajo**

El trabajo es el resultado de una actividad humana voluntaria realizada bajo tensión. Puede ser ejecutada en un puesto de trabajo, en el domicilio, en el espacio público, en una empresa u organización, sometida a determinadas condiciones y medio ambiente de trabajo. Consiste en la aplicación de la fuerza de trabajo sobre los objetos de trabajo la materia prima, los insumos y/o la información, ya sea manualmente o con medios de producción (máquinas, herramientas, software). Estos aumentan la fuerza productiva del trabajo y permiten producir mayor cantidad de bienes, servicios, información o conocimientos, que previamente han sido concebidos o procesados mentalmente y cuya finalidad es satisfacer necesidades personales o sociales. O como diría Marx “es una actividad voluntaria dirigida hacia una finalidad” (Neffa, 2015).

Neffa (2015) considera además que el trabajo contribuye a dar un sentido a la existencia, y por eso se sufre en situación de desempleo y si el contenido y la organización del trabajo no permite construir ese sentido. Si el trabajo ejecutado puede hacer sufrir y sin embargo es aceptado, es porque de él dependen muchas potencialidades: permite la utilización y el perfeccionamiento de los conocimientos y experiencia, establecer relaciones con otros, formar parte de un colectivo de trabajo y construir la identidad, hace posible una autonomía financiera y no depender siempre de los familiares o de la ayuda social e inserta al trabajador a formar parte de un espacio social, donde está impulsado a comunicar, interactuar, compartir, y mantener relaciones que pueden ser cooperativas o conflictivas.

Durante el proceso de trabajo tiene que adaptarse este a la actividad a desarrollar, así como resolver problemas imprevistos y superar incidentes, todo lo cual puede generar fatiga y sufrimiento. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha realizado un enorme labor para identificar los riesgos del medio ambiente de trabajo y su cobertura como señalan (Rodríguez, 2007).

Dadas las exigencias y las restricciones generadas por el proceso y la organización del trabajo, los trabajadores deben defenderse, adaptarse y resistir para permanecer en los límites de la normalidad. El trabajo es vivenciado como el resultado de un gran esfuerzo

y de una verdadera conquista que, al mismo tiempo, provoca placer o sufrimiento o ambas cosas a la vez (Dejours, 2009).

El trabajo es una actividad humana a través de la cual el individuo, con su fuerza y su inteligencia, transforma la realidad. La ejecución de este implica el desarrollo de unas operaciones motoras y unas operaciones cognoscitivas (Cuixat, 1998).

### **1.3.1 Trabajo físico y mental**

El continuo desarrollo industrial trajo consigo mayor complejidad en las tecnologías de las maquinarias que eran construidas, ello exigía una mayor calificación del personal que la operaba y por lo tanto se hacía insustituible al menos a corto plazo. Ello implicaba que el empresario tenía ahora que velar que ese hombre calificado no se le enfermara o no se accidentara, pues su ausencia le repercutía en su bolsillo (Wuni, 2011).

El ritmo de desarrollo industrial siguió su avance con la introducción de nuevas tecnologías y por tanto el aumento de nuevos riesgos. Así la industria química, acelerada durante la Primera Guerra Mundial para abastecer de sustancias químicas y preparar armamentos tomó gran auge. Después abarcó y desarrolló extraordinariamente otros campos como la agricultura, farmacología, los textiles, etc (Wuni, 2011).

### **1.3.2 Fundamentos fisiológicos y psicológicos del trabajo mental**

En relación con la importancia del estudio de la fatiga mental, se puede plantear que existe un creciente interés por investigar su origen, evolución, efecto en el hombre y soluciones tendientes a evitarla.

El hombre ante situaciones emergentes moviliza su aparato vascular cuya terminación natural es el efecto muscular, pero que, en las emociones emergentes del hombre moderno, esto último no ocurre, manteniéndose como un estado de suspensión, de prolongamiento, sin su neutralización por aquellos mecanismos fisiológicos para cuyo aseguramiento estaba destinado (Romero, 2005).

La homeostasia es una importante característica en la que, el organismo trata de contrarrestar la influencia que el medio externo tiende a inducirle, de forma que evita o minimiza las alteraciones ocasionadas, siempre que el rigor de las mismas no exceda determinados límites. Pero la forma en que el organismo reacciona ante las acciones del

medio es estereotipada, lo cual incrementa los efectos negativos que el medio induce, pues ello representa la respuesta inespecífica del organismo ante agentes agresores de muy diversa naturaleza, al reforzar el sufrimiento general del organismo o estrés sistémico (Cannon, 1990).

La gran cantidad de variables que intervienen en el origen y evolución de la fatiga ha provocado disparidad de criterios en torno a su definición, no obstante, resulta frecuente encontrarla definida como la pérdida transitoria de la capacidad para ejecutar un trabajo, consecutivo a la realización prolongada del mismo (Vega et al., 2015).

Autores como Vidal et al. (2016) la definen con otras palabras, al decir que es un estado de defensa primario que está representado por el agotamiento en las esferas sensoriales, mental y física, que impide el desempeño óptimo o rendimiento en la labor que realiza.

La actividad laboral demanda del obrero un determinado esfuerzo, que representa para él, una carga de trabajo mental la que exige determinados requerimientos del organismo. Entendiéndose por carga de trabajo mental a la diferencia entre las demandas cognitivas de un puesto de trabajo o una tarea y la capacidad de atención del trabajador (Bakker and Demerouti, 2013).

El ajuste de los requerimientos que le impone el trabajo al hombre de forma que no se excedan sus capacidades constituye la piedra angular del problema.

La fatiga repercute en tres niveles esenciales diferentes, destacándose su unidad de acción (Brito, 2019).

- Nivel fisiológico, con su disminución de la actividad del organismo y disminución del rendimiento en el plano de trabajo.
- Nivel psicológico, con sensación de malestar acompañado de un cortejo de alteraciones funcionales.
- Nivel psicofisiológico, considerado como un estado intermedio entre los dos anteriores.

A pesar de la disparidad de opiniones en torno a la fatiga existe un consenso, de considerarla como un fenómeno de carácter central, con manifestaciones fisiológicas,

sicológicas y sicofisiológicas, que para ser evaluadas necesitan correlacionar la información tomada de los diferentes niveles.

Campos et al. (2010) plantea que: la fatiga corresponde a un estado anímico de cansancio o agotamiento debido a un esfuerzo físico y mental extremo, derivados de las condiciones ambientales, el clima social del trabajo, las características propias de la actividad desarrollada y elementos asociados a su vida personal y familiar.

Otros factores que deben considerar son:

- La reacción no específica del organismo ante el trabajo físico y mental.
- Los variados mecanismos de compensación del hombre ante el esfuerzo.
- Lo asociado que se encuentran los diferentes criterios de fatiga.

La tensión adicional creada como consecuencia de la necesaria atención a las necesidades extra laborales: superación técnica o profesional, atención a niños pequeños y familia en general, etc., pudiera representar una carga adicional para el obrero, cuya magnitud dependerá del apremio de la situación (Pérez and Dihigo, 2005). Determinadas circunstancias económicas o políticas pudieran también enmascarar la fatiga, en particular, apremiantes exigencias salariales o determinado contexto político que impulsan resortes volitivos, no dejan traslucir, en el trabajo, sus efectos. Estas situaciones pueden ser tolerables a corto plazo, pero insostenibles si se prolongan (Aguir and Muñoz, 2002).

#### **1.4 Conceptualización de Factores Psicosociales**

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

Villa (2021) dio el primer reconocimiento de las consecuencias por la falta de equilibrio corporal sometido al estrés, cuando afirmaba que la estabilidad del medio ambiente interno es la condición indispensable para la vida libre e independiente.

Sarmiento (2012) define los factores psicosociales como las condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo. Comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la



organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas.

Todos los autores coinciden en que los factores psicosociales son aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo. Así pues, unas condiciones psicosociales desfavorables están en el origen de la aparición tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador.

Los factores psicosociales pueden ser favorables o desfavorables para el desarrollo de la actividad laboral y para la calidad de vida laboral del individuo. En el primer caso contribuyen positivamente al desarrollo personal de los individuos, mientras que cuando son desfavorables tienen consecuencias perjudiciales para su salud y para su bienestar. En este caso se habla de factores de riesgo psicosocial o fuentes de estrés laboral y tienen el potencial de causar daño psicológico, físico, o social a los individuos. Son numerosos los estudios que han concluido que los riesgos psicosociales son agentes capaces de deteriorar la salud de las personas durante el desempeño de su trabajo e incluso fuera de él (Salcedo, 2009).

Se considera por tanto que los factores de riesgos psicosociales son aquellas características existentes en el entorno laboral que afectan directamente a la salud del trabajador y a su rendimiento en el puesto de trabajo.

#### **1.4.1 Factores de Riesgo Psicosocial. Relación con el trabajo**

Los factores psicosociales son las condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, con el contenido del puesto, con la realización de la tarea e incluso con el entorno, que tienen la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras (Gil-Monte, 2009).

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, no se constituyen en un riesgo sino hasta el momento en que se convierten en algo nocivo para el bienestar del individuo o cuando desequilibran su relación con el trabajo o con el entorno. Entre las diversas definiciones del concepto de riesgos psicosociales, se describe como los aspectos de diseño, organización y gestión del trabajo, así como el contexto social y medioambiental que pueden causar daño psicológico, social o físico en el trabajador (Santos et al., 2014).

Estos no incluyen solamente los riesgos vinculados con las condiciones de trabajo la demanda, la intensidad y el apoyo técnico y social en el trabajo sino también y de una manera más general los riesgos socio-profesionales (por ejemplo, la situación macroeconómica y el desempleo) (Neffa, 2015).

Los daños directos más inmediatos a la salud suelen provenir de factores derivados de agentes físicos, químicos y biológicos, causantes en su mayor parte de accidentes y las enfermedades laborales o relacionadas con el trabajo. Es por ello que el marcado interés de los estados en preocuparse y ocuparse por tales factores. Los riesgos psicosociales han sido postergados a planos secundarios, aunque hoy en día nadie duda de la insuficiencia de considerar exclusivamente los factores de naturaleza técnica o material, física o química que, sin lugar a dudas, confluyen en los lugares de trabajo. En definitiva, resulta evidente que han de ser objeto también de análisis, evaluación y evitación de los factores de tipo social o psicológico que puedan afectar, sea de forma orgánica o psicosocial, la salud de los trabajadores (Perez, 2016).

#### **1.4.2 Condiciones psicosociales en la vida laboral actual**

Actualmente, por la relevancia de la información en los procesos de producción, se precisa un esfuerzo mental de tareas que tradicionalmente requerían fuerza muscular. El ritmo de trabajo ha ido incrementándose, porque con un número menor de trabajadores tienen que alcanzarse mejores resultados.

Hoy día las condiciones laborales pueden exigir altos niveles de atención y concentración, elevada responsabilidad, sobrecarga de trabajo, largos o desordenados horarios y turnos; además la creciente participación de las mujeres en la empresa, el aumento de padres y madres trabajadoras y de familias monoparentales, hacen que los riesgos psicosociales y sus repercusiones sanitarias, sociales y económicas sea una realidad en el mundo

laboral de hoy. Todo esto puede deteriorar el clima laboral y afectar el bienestar físico y psicológico del trabajador (Muñoz et al., 2018)

En los últimos años, los factores de riesgos psicosociales relacionados con el trabajo han adquirido cada vez más relevancia por las evidencias encontradas en la relación entre estos y el incremento de procesos mórbidos en los trabajadores (Escalona et al., 2013); por tanto, los riesgos psicosociales en el trabajo, deben eliminarse o evitarse en lo posible, para contribuir a mantener la salud del personal.

Frecuentemente estos factores actúan durante largos periodos de tiempo, de forma continua o intermitente y son numerosos, de diferente naturaleza y complejos, dado que no solo están conformados por diversas variables del entorno laboral, sino que, además, intervienen las variables personales del trabajador como las actitudes, la motivación, las percepciones, las experiencias, la formación, las capacidades y los recursos personales y profesionales. La personalidad y la situación vital del trabajador influyen tanto en la percepción de la realidad como en la respuesta ante las distintas situaciones laborales. Por eso ante cualquier problema laboral no todos los trabajadores lo afrontan del mismo modo, ya que las características propias de cada individuo determinan la magnitud y naturaleza de sus reacciones y de las consecuencias que sufrirá (Quispe, 2017).

### **1.4.3 Aspectos psicosociales**

Psicosocial es un término acuñado por la psicología social, estudia de qué manera los pensamientos, comportamientos y sentimientos de las personas se ven influenciados por las demás personas. La psicología social se fundamenta en una interdisciplinariedad, en un trabajo conjunto y transversal entre sociología y psicología. Se focalizó en el individuo inmerso en la sociedad, y la influencia de ésta en la persona, puesto que lo social y lo humano se encuentran relacionados de manera estrecha.

Al enfoque psicosocial, se le define como un proceso de acompañamiento profesional a nivel personal, familiar y comunitario, este busca restablecer la integridad emocional de las personas y de sus redes sociales. Este enfoque intenta explicar y entender las respuestas y comportamientos de los individuos en diversas dimensiones, tales como: económicas, sociales, políticas y religiosas. Lo psicosocial, se entiende como el mundo que resulta de las interacciones individuales, familiares, grupales y comunitarias, con factores que proceden del ámbito externo como la cultura, la política, lo económico, lo social y hasta lo tecnológico (Abello, 2018)

La perspectiva psicosocial se manifiesta como una visión interdisciplinaria de la realidad social; por ello, la determinación del enfoque psicosocial se evidencia en la interacción entre procesos psicológicos y sociales, de su interés paralelo por la persona y como parte de la sociedad, por el individuo y su grupo (Batallas, 2014)

#### **Tipos de Riesgos Psicosociales**

Los factores psicosociales que afectan negativamente al desarrollo del trabajo y la salud física, psíquica y/o social del trabajador, pueden generar riesgos como: el estrés laboral, síndrome de burnout, violencia laboral, *mobbing*, acoso sexual, entre otros, los que potencialmente causan daño psicológico, fisiológico y/o social en las personas (Santos, Otazú, Campos and Pacheco, 2014)

#### **Estrés Laboral**

El estrés laboral surge cuando las demandas y exigencias del trabajo no se corresponden con las capacidades, recursos, expectativas o necesidades del trabajador (Periódico Trabajadores, 2017).

Este estrés puede definirse como un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación (Moncada et al., 2000).

Una definición que tiene gran aceptación y que tal vez nos ofrezca una información que nos permita identificar al estrés psicosocial, es la que plantea que, el estrés es un desequilibrio sustancial percibido entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo bajo condiciones en la que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias percibidas (Daza, 1999).

Dihigo (2017) considera que el estrés es la respuesta sistémica que refleja el organismo ante demandas exógenas o endógenas.

El estrés es una respuesta natural y necesaria para la supervivencia, a pesar de lo cual hoy en día se lo confunde con una patología. Esta confusión se debe a que este mecanismo de defensa puede acabar en el desencadenamiento de graves problemas de salud. Cuando esta respuesta a los factores estresores se da en exceso, se produce una sobrecarga de tensión que repercute en el organismo humano y provoca la aparición de algunas enfermedades y anomalías patológicas que impiden el normal desarrollo y funcionamiento del ser humano, como por ejemplo pérdida de memoria, alteraciones del humor, dificultades para concentrarse, entre otras (Neffa, 2015).

Lo que causa el estrés es un deficiente ajuste persona-entorno, objetiva o subjetivamente, en el trabajo o en otros lugares y en interacción con factores genéticos. Es como un zapato que no sienta bien: las exigencias del entorno no se corresponden con la capacidad individual, o las oportunidades que ofrece el entorno no están a la altura de las necesidades y expectativas del individuo. Por ejemplo, una persona es capaz de realizar una cierta cantidad de trabajo, pero se le pide mucho más, o por el contrario no se le ofrece nada. Otro ejemplo sería que el trabajador necesita formar parte de una red social, experimentar una sensación de pertenencia, una sensación de que la vida tiene un significado, pero es posible que no se le dé la oportunidad de satisfacer esas necesidades en el entorno real, con lo que el ajuste es deficiente (Sauter et al., 2012).

Todo ajuste dependerá tanto del zapato como del pie, tanto de factores situacionales como de las características individuales y del grupo. Los principales factores situacionales que dan lugar a desajustes pueden clasificarse de la siguiente manera.

**Sobrecarga cuantitativa:** demasiado que hacer, presión de tiempo y flujo de trabajo repetitivo. Son en buena medida las características típicas de la tecnología de producción en serie y del trabajo de oficina basado en la rutina.

**Insuficiente carga cualitativa:** contenido demasiado limitado y monocorde, falta de variación en el estímulo, falta de demandas a la creatividad o a la solución de problemas, y escasas oportunidades de interacción social. Parece que estos trabajos se hacen más frecuentes con una automatización que no se ha diseñado de manera óptima y con un mayor empleo de los ordenadores tanto en las oficinas como en los procesos de fabricación, aunque es posible que haya casos de lo contrario.

**Conflictos de roles:** todo el mundo tiene asignados varios roles a la vez. Somos los superiores de unos y los subordinados de otros. Somos hijos, padres, cónyuges, amigos y miembros de clubes o sindicatos. Es fácil que surjan conflictos entre nuestros diversos papeles, y esos conflictos suelen propiciar la aparición del estrés, como ocurre, por ejemplo, cuando las exigencias del trabajo chocan con las de un progenitor o hijo enfermo o cuando un supervisor se encuentra dividido entre la lealtad a sus superiores y la lealtad a sus compañeros y subordinados.

**Falta de control sobre la situación personal:** es otra persona la que decide qué es lo que hay que hacer, cuándo y cómo; es lo que sucede, por ejemplo, en relación con el ritmo y los métodos de trabajo, cuando el trabajador carece de influencia, de control, de voz. O cuando hay incertidumbre o no existe una estructura evidente en la situación laboral.

**Falta de apoyo social en casa y por parte del jefe o de los compañeros de trabajo.**

**Estresores físicos:** estos factores pueden influir en el trabajador tanto física como químicamente; basta con recordar los efectos directos que tienen sobre el cerebro los disolventes orgánicos. Es posible también que efectos psicosociales secundarios tengan su origen en la molestia que producen olores, luces deslumbrantes, ruidos, temperaturas o grados de humedad extremos, etc. Esos efectos pueden derivarse asimismo de que el

trabajador es consciente de que está expuesto a peligros químicos que ponen en riesgo su vida o a riesgos de accidente, o los sospecha o los teme.

### **Síndrome de *Burnout***

El *burnout* es un proceso que surge como consecuencia del estrés laboral crónico en el cual se combinan variables de carácter individual, social y organizacional. Se trata por tanto de un síndrome con connotaciones afectivas negativas que afecta a los trabajadores en distintos niveles: personal, social y laboral (Esteve et al., 2007).

### **El Aburrimiento en el trabajo (*Boreout*)**

Otro de los tipos de riesgos psicosociales se encuentra el *Boreout*, o aburrimiento en el trabajo que a diferencia del *Burnout* es el extremo opuesto, pero, igualmente perjudicial para la salud de los trabajadores. A pesar de existir poca información todos coinciden en que es una situación que viene dada normalmente por un jefe que no delega, bien por la retribución que significa desempeñar más tareas, o bien porque prefiere asumir todo tipo de funciones excepto aquellas que son aburridas e insignificantes (Noriega, 2014).

### **Violencia Laboral**

La violencia puede estar originada por factores sociodemográficos, sociales, propios del medioambiente y culturales, o también situaciones relacionadas con la actividad profesional y la gestión del servicio a usuarios y clientes. Siempre la organización del trabajo juega un papel clave en la emergencia de la violencia laboral, que bajo cualquiera de sus modalidades deja daños físicos y psicológicos durables entre sus víctimas (Naffa, 2014).

Los trabajadores más vulnerables o expuestos a mayor riesgo de violencia en el trabajo son los que manejan dinero o atienden al público, los que toman decisiones que afectan las vidas de sus alumnos, clientes o pacientes, los trabajadores de turno nocturno y los que trabajan en solitario (Saarela, 2008)

### ***Mobbing***

En su forma más general, el fenómeno del *mobbing* consiste en herir y hostigar de modo verbal o físico y de manera persistente, a un trabajador en posición de debilidad, por parte

de los miembros de la empresa u organización o por parte de un superior con poder sobre un trabajador, que presiona e infunde miedo, con independencia de la edad o del tipo de conductas específicas. El *mobbing* implica atentados contra la dignidad (Naffa, 2014).

En el *mobbing* no existe un conflicto explícito, sino que todo se desarrolla bajo la apariencia de normalidad sin que gente perciba lo que ocurre, salvo la víctima y el acosador (Saavedra, 2002).

Se trata de una cuestión de frecuencia y de duración de las conductas hostiles, que llevarán a la víctima a una situación de debilidad e impotencia y a un alto riesgo de expulsión del entorno social. Según Neffa (2015), son las situaciones de trabajo en las que: uno o más individuos (victimario o victimarios) atacan o acosan mediante comunicaciones hostiles y contrarias a la ética a un individuo (víctima), a quien dejan en posición indefensa; lo hacen de manera sistemática y frecuente (al menos una vez por semana) y durante un período largo (seis meses o más).

### **Acoso Sexual:**

El acoso sexual es la intimidación o acoso de naturaleza o violación, promesas no deseadas o inapropiadas a cambios de favores sexuales. En la mayoría de contextos jurídicos modernos el acoso sexual es ilegal. Puede adoptar una variedad de formas. Incluye tanto la violencia física como las formas más sutiles de violencia, como la coacción-forzar a alguien a hacer algo que no quiere.

En el lugar de trabajo, el acoso puede considerarse ilegal cuando es tan frecuente o grave que crea un ambiente de trabajo hostil u ofensivo o cuando repercute de manera adversa en el empleo como por ejemplo la víctima es despedida o degradada o cuando la víctima decide renunciar al trabajo. Sin embargo, la comprensión jurídica y social del acoso sexual varía según la cultura (Pérez et al., 2019).

El acoso sexual puede perjudicar a personas de ambos sexos, pero estadísticamente la mayoría de denuncias son de mujeres. Los acosadores ejercen este tipo de comportamiento en ambientes laborales, académicos, estudiantiles e incluso familiares. Está considerado un acto delictivo, que es sancionado en función de su gravedad y que puede llevar incluso a la privación de libertad del acosador (Bosch-Fiol, 2016).



El acoso sexual se puede definir como cualquier tipo de acercamiento o presión de naturaleza sexual tanto física como verbal, no deseada por quien la sufre, que surge de la relación de empleo y que da por resultado un ambiente de trabajo hostil, un impedimento para hacer las tareas y un condicionamiento de las oportunidades de ocupación de la persona perseguida. Las modalidades son diversas, y van desde chistes, piropos, hasta manoseos, chantajes, insinuaciones, y violencia sexual, que pasan por miradas y gestos con proposiciones obscenas (Neffa, 2015).

### **La Reducción de Plantilla y el Síndrome del Superviviente**

El *Downsizing* o reducción de plantilla, generalmente significativa del número de empleados de una organización, derivada de fuertes cambios orientados a lograr un mejor desempeño. Donde sus efectos más representativos son sobre trabajadores mejor remunerados, ejecutivos y empleados de oficina y las dificultades en la reubicación.

La sintomatología puede ser muy diverso, pero el eje principal de las consecuencias que se sufren siempre es la ansiedad, y sus efectos potenciales están el insomnio, pérdida del apetito, indecisión, fatiga, irritabilidad, nerviosismo y problemas gástricos entre otros. Uno de las características más perceptibles del Downsizing son las consecuencias que éste produce en el personal que se queda en la Empresa después de un despido masivo, síndrome denominado por muchos autores como el síndrome del sobreviviente.

Este síndrome es una patología organizacional que aparece en aquellos lugares que han sufrido un proceso de ajuste. También los individuos que conservan su empleo después de recortes masivos sufren estrés, además el síndrome conlleva sensaciones de incertidumbre, cólera, culpa y desconfianza. Se sienten al mismo tiempo contentos por tener empleo y culpables de que sus compañeros de trabajo hayan sido despedidos. Mientras tanto, las presiones de trabajo sobre ellos suelen incrementarse considerablemente a causa de su intento por hacer las tareas de sus antiguos colegas (Galbán, 2018).

## **1.5 Riesgos psicosociales en el ambiente laboral cubano**

Según Galbán (2018) el trabajo humano tiene elementos paradójicos, bien puede conducirlos a la productividad o puede hacerle un daño a su salud, tanto física como psicológica y mentalmente.

El derecho a la salud protegido en la (Constitución de la República de Cuba, 2019) en el artículo 69, aplicada al derecho al trabajo refiere darle una mayor relevancia e implica la protección frente a la exposición a posibles riesgos capaces de lesionarla, normalmente caracterizados no por su inmediatez, sino por ser procesos de prolongada latencia que conducen a su progresivo deterioro. Esto es, una apuesta por la necesidad de ambientes de trabajos sanos y salubres.

En Cuba, lo que fue en su momento un problema para el Derecho Laboral, hoy no es así sobre todo con lo referente a la dispersión jurídica que existía antes de la entrada en vigor del actual Ley No. 116 Código de Trabajo y su Reglamento, era para muchos un reclamo el cual en la actualidad no merece tal preocupación. Sin embargo, se cuestiona la manera en que se trató de compilar, al dejar omisiones y/o lagunas que se arrastran en el trabajo cotidiano. Tal es el caso de los riesgos psicosociales que a pesar de mencionarse en pocas palabras no existe una profundidad en torno a su tratamiento, cuya despreocupación nace desde los propios empleadores.

Por lo que se hace necesaria la evaluación psicosocial a partir del concepto amplio de bienestar y confort, convirtiéndola en obligación del empleador y del sindicato, para de este modo identificar y evaluar los riesgos en el trabajo y realizar acciones preventivas para disminuirlos o evitarlos cualquiera que sea su actividad, donde se establezcan pautas preventivas.

## **1.6 Evaluación de los factores psicosociales**

La evaluación de los factores psicosociales: es una conjugación de factores psicológicos, sociales, ergonómicos y arquitectónicos que inciden sobre la carga física y mental del trabajador. La relación entre carga física y mental es muy estrecha y separarlas en su evaluación puede llegar a ser un error. No hay que olvidar que la psicología tiene una

base eminentemente fisiológica y que los estados de ánimo, motivación, depresión y otros, tienen una base fisiológica: hormonal y nerviosa (Sánchez, 2009).

La evaluación psicosocial persigue el mismo objetivo que otros ámbitos de la prevención de riesgos laborales: identificar factores de riesgo y establecer medidas de mejora para prevenir daños. Sin embargo, en la práctica, la actuación en el ámbito psicosocial puede resultar más compleja por diversos motivos. En primer lugar, podemos citar la dificultad de establecer una relación causal directa entre factor de riesgo y daño. El punto crucial estriba en que la pérdida de salud debida a una situación psicosocial inadecuada no se debe a una relación causa-efecto directa, sino que tiene un origen multicausal. Más allá del cumplimiento de las exigencias legales, la evaluación de los factores psicosociales permitirá conocer posibles fallos de la organización, potenciales de producir anomalías y distorsiones en el funcionamiento de la organización (Nogareda and Almodóvar, 2005).

### **Necesidad de la evaluación psicosocial**

En base a lo prescrito por la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31 de 8 de noviembre de 1995), en su capítulo III, artículo 16, una evaluación de riesgos de carácter psicosocial en el lugar de trabajo puede ser necesaria a partir de diferentes situaciones; algunas de ellas pueden ser las siguientes (Frutos and Molina, 2001):

- A partir de la constatación de una serie de anomalías o disfunciones que hagan sospechar que existen problemas de índole psicosocial. Por ejemplo, un cúmulo de quejas, un absentismo elevado, una baja productividad, etc. Esta situación se puede dar en una sección o departamento determinado de la empresa, o puede tener un carácter más amplio.
- Habida cuenta de posibles requisitos legales, se puede querer detectar los posibles riesgos psicosociales existentes, a fin de establecer medidas de mejora de la salud y seguridad de los trabajadores.
- Comprobación de que las medidas preventivas existentes son las adecuadas. Por ejemplo, verificar la idoneidad de las acciones llevadas a cabo tras una evaluación de riesgos.

- Como consecuencia de una evaluación global anterior, se puede querer evaluar de forma más específica determinadas actividades, grupos de trabajo o riesgos específicos.
- Siempre que vaya a introducirse una innovación en el lugar de trabajo un nuevo proceso de producción, nuevos equipos materiales o humanos, modificación de la organización del trabajo, que pueda alterar significativamente la situación actual.

En el lugar de trabajo, el empresario es el que tiene la responsabilidad de garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo. De ahí que la finalidad de llevar a cabo una evaluación de riesgos sea permitir al empresario tomar las medidas adecuadas para garantizar la salud de los trabajadores. Si dicha evaluación pone de manifiesto que unas determinadas condiciones de trabajo deterioran la salud del trabajador, será necesario modificar esa situación. El camino para su modificación pasa por elaborar un programa de mejora, ponerlo en práctica y controlar su ejecución (Cuixat, 1998).

### **Fases de la Evaluación de Factores Psicosociales**

La evaluación de los factores psicosociales, como toda evaluación general de riesgos, es un proceso complejo que conlleva un conjunto de actuaciones o etapas sucesivas interrelacionadas (Ver Anexo No.1)

### **Métodos y herramientas utilizables para evaluar aspectos psicosociales**

Existen una serie de métodos generales para evaluar los factores de riesgos psicosocial, estos métodos pueden agruparse en dos categorías (Dihigo et al., 2014)

- Los métodos cuantitativos, que consisten en cuestionarios y encuestas, son los más utilizados.
- Los métodos cualitativos que consisten en entrevistas y grupos de discusiones. Estos últimos se utilizan para estudios individuales o grupos pequeños, o como complemento a métodos cuantitativos.

En general, las técnicas más utilizadas en la investigación de las condiciones psicosociales de trabajo son las siguientes:

- Encuesta

- Entrevista
- Observación
- Tormentas de Ideas

### **Conclusiones del Capítulo**

1. Luego de consultar la bibliografía y las definiciones dadas por varios autores se determinó que dentro de las patologías asociadas a riesgos psicosociales se encuentran el estrés, el acoso sexual, el *mobbing*, el síndrome de *burnout*, la violencia laboral, entre otras; las cuales traen consecuencias negativas para el individuo que las sufre, pues afectan su salud físico-mental.
2. Al explicar el proceso de evaluación de los factores psicosociales se evidenció la necesidad de la misma para detectar los posibles fallos de la organización, responsables de producir distorsiones en el funcionamiento de la entidad.
3. Se expusieron los métodos que se usan en la identificación de factores psicosociales, se propone el COPSOQ ISTAS 21 como la herramienta más factible para ser aplicada en el Área División de Intervención en la EMPERCAP.

## **Capítulo II. Herramienta evaluativa de los aspectos psicosociales en la EMPERCAP**

### **2.1 Caracterización de la EMPERCAP**

La EMPERCAP, fue creada por Resolución 329 del 27 de Septiembre del 2002, por la necesidad de crear una empresa especializada en perforar pozos de petróleo y gas con el objetivo de incrementar las reservas extraíbles para asegurar la base energética del país, para expandir los servicios de perforación en el ámbito nacional, incrementar la búsqueda de nuevos yacimientos, brindar servicios de reparación capital a pozos de petróleo y gas con el objetivo del mantenimiento o aumento de la capacidad productora del pozo, para liquidar averías de pozos de petróleo y gas, así como reorganizar y capacitar la fuerza de trabajo especializada en la perforación existente y además suministrar fuerza de trabajo para la actividad de perforación y reparación capital de pozos de petróleo y gas a compañías extranjeras.

Posee una estructura organizativa dirigida a la prestación de sus servicios **Anexo 2**, los cuales cumplen con el objeto empresarial de la EMPERCAP, aprobado mediante la Resolución No. 49/19 del Ministerio de Economía y Planificación del 1 de febrero del 2019. Su actividad se desarrolla por todo el territorio nacional, con bases en Boca de Jaruco (Sta. Cruz del Norte, La Habana), Majagua (Ciego de Ávila) y las oficinas centrales en Guásimas (Cárdenas, Matanzas) **Anexo 3**.

Las direcciones de Regulación y Control están compuestas por: Dirección General, Dirección de Inversiones, Dirección de Gestión de Capital Humano, Dirección Técnica, Dirección de Operaciones, Dirección Contable Financiera y Dirección Jurídica y de Negocios mientras, el colectivo primario de prestación de servicios de EMPERCAP, está distribuido por: División de Logística, División de Equipos de Perforación, División de Mantenimiento, División de Transporte y Aseguramiento, División de Equipos de Intervención, División de Servicios Técnicos a la Perforación e Intervención de Pozos y División Occidente.

**Misión:**

Satisfacer el mercado de los servicios especializados a pozos de petróleo y gas, caracterizándose por la profesionalidad en su gestión, contribuyendo a la autonomía energética del país.

**Visión:**

Son los líderes en los servicios especializados a pozos de petróleo y gas con reconocimientos internacionales e insertados en la modalidad costa afuera, distinguiéndose por su sistema integrado de gestión; la profesionalidad y compromiso de sus trabajadores.

**Política de Seguridad y Salud en el Trabajo:**

La alta dirección de la EMPERCAP, con la participación de los trabajadores y sus representantes declara el compromiso de proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y el deterioro de la salud relacionados con el trabajo, con una adecuada gestión para eliminar los peligros y reducir los riesgos derivados de la actividad, para mejorar de manera proactiva y continua el desempeño de la Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo con los requisitos legales y otros requisitos vigentes aplicables.

**Capital Humano de EMPERCAP**

La empresa en general cuenta con un total de 1493 trabajadores, los cuales según su categoría ocupacional se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

**Tabla 2.1- Cantidad de trabajadores según categoría ocupacional.****Fuente: Elaboración propia.**

<b>Categoría Ocupacional</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>
Dirigentes	29
Técnicos	437
Obreros	978

Servicio	48
----------	----

En el **Anexo 4** se observa que la mayor cantidad de trabajadores se ubican en categoría obreros, que representan el 66% del total, ya que es una empresa productiva donde el trabajo de los operarios es fundamental. Los técnicos constituyen el 29.3%, estos son los encargados de dar el adecuado seguimiento al trabajo que se realiza, el 1.9% corresponde a los directivos que trazan las políticas y estrategias, y el 3.2 % corresponde a servicios, los cuales constituyen el grupo de apoyo.

Otro aspecto a ser considerado constituye los clientes externos que posee la entidad: la EPEP Centro, EPEP Occidente, Sherritt, Comercializadoras del combustible, Refinerías.

### **2.1.1 Caracterización de la fuerza de trabajo en la EMPERCAP**

La división tiene una plantilla aprobada de 201 trabajadores, pero solo está cubierta por 158, que representan un 79% de plantilla cubierta.

En los equipos tecnológicos el 100 % de los hombres representan el 100% del total de trabajadores, lo cual responde precisamente al tipo de actividad a realizar, la cual requiere de un gran esfuerzo físico.

Al analizar el **Anexo 5** se evidencia que los trabajadores con edades entre los 26 y 40 años representan solamente el 41.7% del total, lo cual es favorable, pues la mayoría presentan edades que permiten desempeñar trabajos físicos fuertes como los que demandan las actividades a desarrollar durante la jornada laboral.

El nivel de escolaridad del 69 % de los trabajadores es de 9º grado y 12 grado, lo que puede representar un aspecto negativo, pues al no tener capacidad intelectual suficiente que le permita en un momento determinado tomar decisiones que pueden contrarrestar problemas en la actividad laboral, pueden producirse accidentes de trabajo que afecten al propio trabajador y la productividad de la brigada.



## **2.2 Herramientas utilizables para evaluar aspectos psicosociales**

### **2.2.1 Evaluación de riesgos psicosociales en la empresa**

En la empresa las herramientas que más se utilizan para evaluar aspectos psicosociales, se orientan en lo que es la evaluación de riesgos psicosociales, y se los aprecia como una necesidad cada vez más demandada en las organizaciones, dentro de los procedimientos de evaluación de riesgos que por ejemplo exigen las leyes de prevención de riesgos laborales. Un procedimiento de evaluación de riesgos psicosociales para que se la considere como tal, debe cumplir estándares de calidad científica, metodológica y profesional.

Hay tres consideraciones primordiales para recapacitar sobre la evaluación de los riesgos psicosociales.

- Los factores psicosociales están relacionados con los resultados de seguridad y salud. Para una primera aproximación de divulgación basta leer los capítulos sobre riesgos psicosociales, estrés, etc. de la OIT. Estos efectos son no sólo psicológicos, como el estrés, la ansiedad, la depresión, el síndrome post-traumático, sino también orgánicos que afectan a diversos sistemas funcionales, al fomentar o incrementar los riesgos de numerosas enfermedades, por ejemplo, cardiovasculares. Además, los riesgos psicosociales contribuyen de modo importante a la aparición de accidentes laborales a través de diversos mecanismos, y contribuyen a su vez a comportamientos adictivos, como el tabaco o el alcohol que a su vez tienen consecuencias notorias sobre la salud y la seguridad.
- Los factores psicosociales afectan la calidad y la productividad de las organizaciones. Los factores psicosociales en el trabajo no sólo están detrás de numerosas bajas, por ejemplo, por depresión, sino que incrementan el absentismo de modo generalizado e inclusive el ausentismo. Muchas bajas por enfermedad común, que suponen cuantiosas pérdidas de productividad, tienen detrás el fantasma no esclarecido de condiciones psicosociales adversas que estimulan conductas de escape y evitación en el trabajo y si es posible del trabajo.
- La evaluación de riesgos psicosociales forma parte de la obligación legal de evaluación de riesgos. De acuerdo con las leyes de Prevención de Riesgos Laborales

existe la obligación de evaluar los riesgos psicosociales y los riesgos tradicionales de seguridad o de higiene. Cada vez más la administración en general y las gerencias en particular están conscientes de la importancia de la evaluación de los riesgos psicosociales.

Un método de evaluación de riesgos psicosociales es una metodología integral con fundamento científico, fiable, validada y estandarizada, que cumple los requisitos de calidad psicométricos y profesionales y que permita ofrecer a las empresas y a los profesionales de la prevención una evaluación de los riesgos psicológicos, comportamentales, sociales y organizacionales que afectan a la salud y seguridad de los empleados y las organizaciones. Los riesgos psicosociales, a su vez, pueden definirse en palabras de Cox et al. (1996) como aquellos aspectos del diseño del trabajo, de la organización y de la dirección del trabajo y sus contextos sociales y organizacionales que tienen el potencial de causar daño psicológico o físico. La calidad de un método de evaluación de riesgos psicosociales depende de la fundamentación científica que lo sustenta y basándose en él, se establece que hacen falta cuatro componentes para disponer de una metodología de evaluación adecuada:

- Un diseño adecuado para la evaluación, generalmente bajo la forma de un diseño cuasi-experimental.
- Una conceptualización y operacionalización adecuada de la exposición a los factores de riesgo.
- Un análisis de datos adecuado que permita descartar explicaciones inadecuadas y contrastar un modelo teórico adecuado.
- Una formulación teórica adecuada de la dinámica causal de los procesos exposición al riesgo – efectos sobre la salud y efectos sobre la organización.

Al considerar las afirmaciones que se encuentran en los párrafos anteriores, se puede aseverar que cada vez más organizaciones incorporan la evaluación de riesgos psicosociales como parte de su proceso habitual de evaluación de riesgos o como acción puntual cuando se detectan posibles conflictos.

La calidad de un método de evaluación de riesgos psicosociales no depende únicamente de que esté computarizado, de que proyecte gráficos de color vistosos, de que sea

barato, de quien lo patrocine, de que sea el que mejor acomoda a unos o a otros, depende de la fundamentación científica sería del mismo en términos de investigación básica psicológica y social y en términos de investigación psicométrica sobre el mismo. De lo contrario la evaluación de riesgos psicosociales puede convertirse sorprendentemente en un desafortunado riesgo psicosocial tanto para las organizaciones como para los trabajadores (Navarro, 2007).

### **2.2.2 Instrumento de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo**

El método COPSQ es un instrumento internacional para la investigación, la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales que tiene su origen en Dinamarca. La primera versión fue realizada por un grupo de investigadores del National Research Centre for the Working Environment en el año 2000.

Este método incorpora conocimiento y metodología científica, permite identificar las características de la organización del trabajo que afectan la salud y cómo proceder para poderlas identificar, localizar, medir, valorar y controlar, reducir o eliminar, en el ambiente de trabajo.

#### **Principales características del método COPSQ (ISTAS21, PSQCAT21)**

- Marco conceptual basado en la Teoría General de Estrés, el uso de cuestionarios estandarizados y el método epidemiológico. Integra las dimensiones de los modelos demanda - control - apoyo social de Karasek y Theorell, y esfuerzo - recompensa (ERI) de Siegrist, y asume también la teoría de la doble presencia.
- Identifica y mide factores de riesgo psicosocial, que son aquellas características de la organización del trabajo para las que hay evidencia científica suficiente de que pueden perjudicar la salud.
- Diseñado para cualquier tipo de trabajo. Incluye 21 dimensiones psicosociales, que cubren el mayor espectro posible de la diversidad de exposiciones psicosociales que puedan existir en el mundo del empleo actual. Supone una buena base de información para la priorización de problemas y actividades preventivas en las empresas como unidades integrales, en las que coexisten distintas actividades y ocupaciones

distribuidas en departamentos y puestos de trabajos diversos, pero todos y cada uno de ellos igualmente tributarios de la prevención de riesgos.

- La identificación de los riesgos se realiza al nivel de menor complejidad conceptual posible, lo que facilita la comprensión de los resultados y la búsqueda de alternativas organizativas más saludables.
- Tiene dos versiones que se adecuan al tamaño de la empresa, institución o centro de trabajo: una para centros de 25 o más trabajadores, y otra para centros de menos de 25 trabajadores. Este último es la versión propuesta aplicar en el área de estudio.
- Ofrece garantías razonables para la protección de la confidencialidad de la información el cuestionario es anónimo y voluntario, permite la modificación de las preguntas que pudieran identificar a trabajadores, y su licencia de uso requiere explícitamente el mantenimiento del secreto y la garantía de confidencialidad.
- Combina técnica cuantitativas: análisis epidemiológico de información obtenida mediante cuestionarios estandarizados y anónimos y cualitativas en varias fases y de forma altamente participativa grupo de trabajo tripartito para la organización de la evaluación y la interpretación de los datos; y círculos de prevención para la concreción de las propuestas preventivas. Esto permite triangular los resultados, mejorar su objetividad y el conocimiento menos sesgado de la realidad, y facilita la consecución de acuerdos entre todos los agentes directivos, técnicos y trabajadores, para la puesta en marcha de las medidas preventivas propuestas.
- El análisis de los datos está estandarizado y se realiza en dos fases. La primera, descriptiva, a través de una aplicación informática de uso sencillo. La segunda, interpretativa, a través de la presentación de los resultados descriptivos en forma gráfica y comprensible para todos los agentes en la empresa para que éstos, en el seno del grupo de trabajo, los interpreten.
- Los indicadores de resultados se expresan en términos de Áreas de Mejora y Prevalencia de Exposición a cada dimensión.
- Presenta los resultados para una serie de unidades de análisis previamente decididas y adaptadas a la realidad concreta de la empresa objeto de evaluación (centros, departamentos, ocupaciones/ puestos, sexo, tipo de relación laboral, horario

y antigüedad). Ello permite la localización del problema y facilita la elección y el diseño de la solución adecuada.

- Usa niveles de referencia poblacionales para la totalidad de sus dimensiones, lo que permite superar la inexistencia de valores límite de exposición y puede ser en este sentido un importante avance. Estos valores, en tanto que, obtenidos mediante una encuesta representativa de la población ocupada, representan un objetivo de exposición razonablemente asumible por las empresas.
- La metodología original danesa ha sido adaptada y validada en España, donde presenta buenos niveles de validez y fiabilidad.
- Es un instrumento internacional: de origen danés, en estos momentos hay adaptaciones del método en España, Reino Unido, Bélgica, Alemania, Brasil, Países Bajos y Suecia. Su adaptación a España siguió rigurosamente la metodología habitual en adaptación de instrumentos, está publicada y mereció el Premio al Mejor Trabajo de Investigación en Salud Laboral concedido en 2003.
- Es una metodología de utilización pública y gratuita.

### **2.2.3 Descripción del método propuesto COPSQ (ISTAS21)**

El Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) ha liderado la adaptación del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSQ) desarrollado por el Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca (AMI) como un instrumento de Evaluación de Riesgos Psicosociales e Intervención preventiva, de probada utilidad para identificar y medir todas aquellas condiciones de organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar de las personas trabajadoras y la consiguiente planificación de la acción preventiva. Los requisitos legales del método COPSQ-ISTAS21, tanto en lo que se refiere al contenido científico como al proceso de intervención, cumple con los requisitos legales de evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva. Las características del método desarrolladas hasta ahora suponen el cumplimiento de los principales requerimientos legales.

A continuación, se desarrollan las distintas dimensiones de riesgo psicosocial incluidas en el método COPSQ-ISTAS21 y de la cual se deriva la encuesta que se propone

aplicar en el Equipo SER RIG 5 perteneciente al Área División de Intervención en la EMPERCAP ver **Anexo 6**.

- Exigencias psicológicas

Las exigencias psicológicas tienen una doble vertiente, la cuantitativa y el tipo de tarea. Desde el punto de vista cuantitativo se refieren al volumen de trabajo en relación al tiempo disponible para hacerlo. Desde el punto de vista del tipo de tarea, las exigencias psicológicas son distintas en función de si se trabaja o no con y para personas, definiéndose las exigencias psicológicas de tipo emocional.

- Exigencias psicológicas cuantitativas

Son las exigencias psicológicas derivadas de la cantidad de trabajo. Son altas cuando tenemos más trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado.

- Exigencias psicológicas cognitivas

Se refieren al manejo de conocimientos, y no son ni negativas ni positivas por sí mismas, sino que deben valorarse en función de las posibilidades de desarrollo. Si la organización del trabajo facilita las oportunidades y los recursos necesarios, pueden implicar la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades y favorecer la salud en tanto que promocionan el aprendizaje y el trabajo activo. Por el contrario, cuando hay pocas posibilidades para el desarrollo de habilidades, pueden influenciar negativamente la salud, al igual que cuando son excesivamente bajas, pues refleja pasividad y estancamiento del trabajo.

Tienen que ver con el diseño y el contenido de las tareas, su nivel de complejidad y variabilidad y el tiempo establecido para realizarlas. Para que las exigencias cognitivas sean positivas, debemos además cuestionarnos si se tiene la formación necesaria para manejar la información que se requiere en el puesto de trabajo.

- Exigencias psicológicas emocionales

Son aquellas que se utilizan para no involucrarnos en la situación emocional o gestionar la transferencia de sentimientos que se deriva de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, especialmente en aquellas ocupaciones en la que se prestan servicios

a las personas y se pretende inducir cambios en ellas, por ejemplo: que sigan un tratamiento médico, adquieran una habilidad, y que pueden comportar la transferencia de sentimientos y emociones con éstas.

- Exigencias de esconder emociones

Son las exigencias para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de usuarios o clientes, especialmente en los puestos de trabajo cuyas tareas centrales son prestar servicios a las personas sanidad, enseñanza, servicios sociales o de protección. En otros casos este tipo de exigencias también pueden tener que ver con la relación con superiores y compañeros de trabajo o con proveedores u otras personas ajenas a la empresa.

- Exigencias sensoriales

Exigencias laborales que significan utilizar los sentidos, en especial la visión, con una alta atención y alerta a los detalles.

Influencia y desarrollo de habilidades en el trabajo

Un alto nivel de control en el trabajo constituye la base objetiva para el trabajo activo y el aprendizaje, para lo que también es importante el sentido y el control sobre los tiempos a disposición.

- Influencia

Es el margen de autonomía en el día a día del trabajo: en las tareas a realizar y su cantidad, en el orden de realización de las mismas, en los métodos a emplear, etc.

Tiene que ver con la participación que cada trabajador y trabajadora tiene en las decisiones sobre estos aspectos fundamentales de su trabajo cotidiano, por ejemplo, con los métodos de trabajo empleados y si éstos son participativos o no y permiten o limitan la autonomía. Puede guardar una alta relación con las posibilidades de desarrollo.

- Posibilidades de desarrollo

Se refieren a las oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir nuevos.

Tienen que ver, sobretodo, con los niveles de complejidad y de variedad de las tareas, el trabajo estandarizado y repetitivo, el paradigma de la exposición nociva. Se relaciona con los métodos de trabajo y producción y el diseño del contenido del trabajo (más rutinario, estandarizado o monótono en un extremo, más complejo y creativo en el otro) y con la influencia.

- Control sobre los tiempos a disposición

Esta dimensión identifica el margen de autonomía de los trabajadores/as sobre algunos aspectos del tiempo de trabajo y de descanso: pausas, vacaciones, ausencias de corta duración, etc. Puede contribuir a integrar con éxito las necesidades del trabajo y de la vida privada.

Tiene que ver, por ejemplo, con la organización temporal de la carga de trabajo y su regulación, con la cantidad de trabajo asignado o con tener una plantilla muy ajustada que impide, en la práctica, que el control teóricamente existente pueda ejercerse efectivamente. A veces, tiene que ver con el alargamiento de jornada o con el desconocimiento o la inexistencia del calendario anual.

- Sentido del trabajo

Además de tener un empleo y obtener ingresos, el trabajo tiene sentido si podemos relacionarlo con otros valores: utilidad, importancia social, aprendizaje, etc, lo que ayuda a afrontar de una forma más positiva sus exigencias.

Tiene que ver con el contenido del trabajo, con el significado de las tareas por sí mismas, y la visualización de su contribución al producto o servicio final.

- Compromiso

Se refiere a la implicación de cada trabajador con su trabajo, considerado como la actividad laboral y la globalidad de circunstancias en las que ésta se desarrolla. Está estrechamente relacionado con el sentido y con el conjunto de intercambios materiales y emocionales que se producen entre el trabajo y quien lo realiza.



- Apoyo social y calidad de liderazgo

Las relaciones entre las personas en el trabajo afectan la salud de diversas formas. Las posibilidades de relacionarse que el trabajo ofrece representa la primera y más estructural de ellas sin relación, no hay base objetiva para la ayuda, el apoyo social representa el aspecto funcional de estas relaciones recibir la ayuda adecuada para trabajar de superiores y compañeros/as, mientras que el sentimiento de grupo representa su componente emocional. Además, el trabajo implica ejercer unos determinados roles, que pueden ser más o menos claros o pueden suponer algunas contradicciones, en un contexto de cambios que precisamos poder prever, configura un universo de intercambios instrumentales y emocionales entre las personas en la organización.

- Posibilidades de relación social

Son las posibilidades reales que tenemos en el trabajo de relacionarnos con los y las compañeras de trabajo. Es la condición necesaria para que pueda existir el apoyo en el trabajo.

La falta de posibilidades de relación social tiene que ver con el aislamiento físico, con la existencia de normas disciplinarias que impiden la comunicación o con la excesiva carga de trabajo u otras circunstancias físicas (ruido muy elevado, por ejemplo) que dificultan la interacción humana necesaria.

- Apoyo social de los compañeros

Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de compañeros y compañeras para realizar bien el trabajo.

La falta de apoyo entre compañeros puede tener que ver con las prácticas de gestión de personal que dificultan la cooperación y la formación de verdaderos equipos de trabajo, fomentan la competitividad individual (por ejemplo, con salarios variables en base a objetivos individuales), o asignan las tareas, cambios de horarios, de centro, etc., de forma arbitraria o no transparente.

- Apoyo social de superiores

Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de los superiores para realizar bien el trabajo.

La falta de apoyo de los superiores tiene que ver con la falta de principios y procedimientos concretos de gestión de personal que fomenten el papel del superior como elemento de apoyo al trabajo del equipo, departamento, sección o área que gestiona. También se relaciona con la falta de directrices claras en relación al cumplimiento de esta función y de formación y tiempo para ello.

- 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. Tiene que ver con los principios y procedimientos de gestión de personal y la capacitación de los mandos para aplicarlos.

- Sentimiento de grupo

Es el sentimiento de formar parte del colectivo humano con el que trabajamos cada día, y puede verse como un indicador de la calidad de las relaciones en el trabajo; es el componente emocional del apoyo social y está relacionado con las posibilidades de relación social.

- Previsibilidad

Disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios, futuras reestructuraciones, tecnologías nuevas, nuevas tareas, nuevos métodos y asuntos parecidos.

La falta de previsibilidad está relacionada con la ausencia de información o con prácticas de gestión de la información y de comunicación centradas en cuestiones superfluas y no en las cotidianas del trabajo, por lo que no aumentan la transparencia. También tiene que ver con la falta de formación como acompañamiento y apoyo a los cambios.

- 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.

Tiene que ver con la existencia y el conocimiento por parte de todos los trabajadores de una definición concisa de los puestos de trabajo, del propio de cada trabajador/a y del de las demás personas de la organización superiores, compañeros y compañeras.

- Conflicto de rol

Son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético.

Es frecuente cuando el trabajador debe afrontar la realización de tareas con las que pueda estar en desacuerdo o le supongan conflictos éticos, por ejemplo, expulsar mendigos de un local, o cuando tiene que elegir entre órdenes contradictorias, por ejemplo, en el caso de un conductor al que se le impone un tiempo máximo de viaje cuando hay, además, normas de tráfico y otras circunstancias que lo limitan.

- Compensaciones del trabajo

Según el modelo esfuerzo – recompensa, la interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de recompensas a largo plazo representa un riesgo para la salud. Por compensaciones del trabajo, Siegrist entiende el control de estatus, la estima y el salario. La estima, incluye el reconocimiento, el apoyo adecuado y el trato justo, mientras que la estabilidad laboral forma parte del control de estatus. Sin embargo, la investigación ha demostrado que la inseguridad sobre las condiciones de trabajo fundamentales más allá de la estabilidad del empleo es también de gran importancia para la salud.

- Estima

Se refiere al respeto, al reconocimiento, y al trato justo que obtenemos a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo.

Tiene que ver con múltiples aspectos de la gestión de personal, por ejemplo, con los métodos de trabajo si son o no participativos (sin voz no puede haber reconocimiento),

con la existencia de arbitrariedad e inequidad en las promociones, asignación de tareas, de horarios, con si se paga un salario acorde con las tareas realizadas, etc.

- Inseguridad sobre el futuro

Es la preocupación por el futuro en relación a la pérdida del empleo y a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales (horario, tareas, contrato, salario)

Tiene que ver, por una parte, con la estabilidad del empleo y las posibilidades de empleabilidad en el mercado laboral de residencia y, por otra parte, con la amenaza de empeoramiento de condiciones de trabajo, bien por qué la arbitrariedad es lo que caracteriza la asignación de la jornada, las tareas, los pluses o la renovación de contrato; o bien por qué en el contexto externo a la empresa existen peores condiciones de trabajo y sea posible una re-estructuración, externalización, etc.

Puede vivirse de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador o trabajadora.

- Doble presencia

La necesidad de responder a las demandas del trabajo asalariado y del trabajo doméstico-familiar puede afectar negativamente a la salud. La realización del trabajo asalariado y del trabajado-doméstico familiar puede aumentar las demandas y horas de trabajo (doble exposición o doble trabajo). Además, la necesidad de compaginar ambos trabajos plantea también un conflicto de tiempos, puesto que ambos forman parte de la misma realidad social, principalmente para las mujeres, y presentan interferencias frecuentes en el tiempo y momento que es necesario responder a las demandas de ambos espacios.

- Descripción

Son las exigencias sincrónicas, simultáneas, del ámbito laboral y del ámbito doméstico - familiar. Son altas cuando las exigencias laborales interfieren con las familiares.

En el ámbito laboral tiene que ver con las exigencias cuantitativas, la ordenación, duración, alargamiento o modificación de la jornada de trabajo y también con el nivel de

autonomía sobre ésta, por ejemplo, con horarios o días laborables incompatibles con el trabajo de cuidado de las personas o la vida social.

### **Una vez conocido el método a utilizar se hace necesario la explicación de cómo se aplicará en la EMPERCAP**

#### **Alcance**

A todos los operadores que laboran en el Equipo SER RIG 5 perteneciente al Área División de Intervención, un total de 37.

#### **Aplicado por**

Comité constituido por Especialista B en Gestión de Recursos Humanos, Especialista en Seguridad y Salud del Trabajo y por Psicóloga de la empresa.

#### **Generalidades**

Es aconsejable aplicar todo el cuestionario, aunque puede ser modificado, se debe explicar el motivo en el caso de suprimirse alguna pregunta.

#### **Participación de la empresa**

Para la aplicación del instrumento se considera un mutuo acuerdo entre las partes involucradas: Trabajador-Entidad. Se explican los objetivos y en qué consiste el instrumento; se aclara por parte de los Especialistas cualquier inquietud que pueda surgir.

#### **Funciones básicas del comité responsable**

- Elaborar y planificar el cronograma y modalidad de la aplicación del instrumento.
- Difundir la actividad y sensibilizar a todos los involucrados.
- Definir al encargado de recoger y tabular los datos.
- Definir la forma y material del cuestionario, y cómo se garantizará el anonimato.
- Definir a los asesores o expertos para el análisis de los resultados.
- Difundir a quien corresponda los resultados (se considera el anonimato).
- Proponer posibles intervenciones preventivas solución de problemas.
- Hacer seguimiento y verificar la implementación de las medidas acordadas.
- Proponer una nueva evaluación a futuro con el Instrumento.

- Participar en la generación de las recomendaciones y ayudar a implementarlas.

### **Proceso de aplicación**

- Primer paso: se debe contactar a los posibles encuestados.
- Segundo paso: hacer una reunión en forma individual con la persona a la cual se le aplicará el instrumento, explicándole en qué consiste, y además entregándole la carta de consentimiento informado y de confidencialidad de los datos, la cual debe ser firmada, tanto por el entrevistado como por el entrevistador.
- Tercer paso: Aplicación del instrumento: Se recomienda que el lugar donde se realice la entrevista y se contesta el instrumento, sea cómodo y de ser posible en las mismas dependencias del trabajo permanente o cercano a ellas.

### **Forma de llenado del Instrumento**

El responsable podrá modificar los espacios originales de la matriz del Instrumento a aplicar para facilitar la anotación. Las anotaciones son de 5 características:

- a) La columna de opción: Siempre
- b) La columna de opción: Muchas Veces
- c) La columna de opción: Algunas Veces
- d) La columna de opción: Solo alguna vez
- e) La columna de opción: Nunca

### **Definición de la unidad de análisis**

La unidad de análisis será el Equipo SER RIG 5 perteneciente al Área División de Intervención de la Empresa de Perforación y Reparación Capital de pozos de petróleo y gas.

### **Responsables del análisis y almacenamiento de los datos**

El responsable del análisis de los datos será el comité encargado. Se recomienda mantener los datos por un tiempo determinado, para contrastar los resultados con una nueva aplicación del instrumento en el futuro.

## **2.3 Resumen de métodos analizados para realizar la evaluación de factores psicosociales**

### **Método INSHT**

Las siglas corresponden a Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, actualmente conocido como INSST, y toma como punto de partida una clasificación de las diferentes actividades laborales.

### **Identificación de peligros según la clasificación de actividades**

INSHT tiene publicada una lista de riesgos para facilitar esta labor en la que se incluyen, entre otras cuestiones si hay riesgos de atrapamiento, contactos eléctricos directos o caídas de objetos.

La evaluación de riesgos de cada empresa debe ser un proceso continuo, que sea modificable y se mantenga actualizada en el tiempo. Por eso se cambiará siempre que existan nuevas condiciones de trabajo, o si se amplían o disminuyen los peligros. Si en la evaluación de riesgos detectan riesgos el empresario tiene la obligación de planificar la actividad preventiva con el objetivo de eliminar, controlar o reducir dichos peligros. Esta planificación de la actividad preventiva deberá hacerse conforme a un orden de prioridades, en función de la magnitud de los riesgos y del número de trabajadores expuestos a los mismos.

### **Método NTP 450**

El objetivo de esta NTP es explicar el procedimiento a seguir cuando se evalúan las condiciones psicosociales, dicha evaluación no es un objetivo en sí mismo, sino que lo que se busca es hacer un diagnóstico de la situación de trabajo para pasar luego a una intervención que puede ser global o diferenciada. Este método plantea la intervención sobre la estructura y sistemas organizativos, comunicativos y de poder, o bien actúa sobre el individuo: su aprendizaje, motivación, actitudes, toma de conciencia y capacidad de decisión.

## **Determinación de los riesgos que se han de analizar**

Para conseguir una definición precisa del problema por evaluar hay que intentar conseguir toda la información posible que nos oriente en nuestro objetivo. Por un parte, tendremos información oral, a través de la entrevista de los grupos sociales implicados. Por otra parte, tendremos información escrita. Será la documentación que estos diferentes grupos puedan aportar sobre el tema.

## **Método NTP 443**

El método estudia los siguientes factores: carga mental, autonomía temporal, contenido del trabajo, supervisión-participación, definición de rol, interés por el trabajador, relaciones personales.

## **Aplicaciones del método**

- Para la evaluación de situaciones concretas

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

- Para la localización de fuentes de problemas

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

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

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



obtenidos a partir de la aplicación de este método pueden servir de orientación para priorizar unas acciones sobre otras.

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

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

- Para tomar conciencia de la situación

La utilización del método puede contribuir a la difusión de nuevas perspectivas acerca de la organización del trabajo y a enriquecer el debate interno en la empresa con conceptos y puntos de vista inusuales en muchas empresas, sobre cuál puede ser el origen de algunos problemas o cómo abordarlos.

### **Conclusiones del Capítulo**

1. El método COPSOQ ISTAS 21 se explicó de acuerdo a las características del área en estudio.
2. Se concluyó que los factores psicosociales están relacionados directamente con los resultados de seguridad y salud y afectan la calidad y la productividad de las organizaciones, de ahí la importancia de la herramienta propuesta.
3. Se determinó que la reducción y prevención de situaciones de riesgo social y personal, tienen la intención de buscar solución a problemas concretos que afectan a individuos, grupos y entidades en general.
4. Se sintetizaron las características más importantes del resto de los métodos analizados.

## **Conclusiones Generales**

1. Tras una profunda revisión bibliográfica se realiza el marco teórico referencial, y se concluye que la evaluación de los factores de riesgos psicosociales constituye un factor clave en la toma de medidas adecuadas para garantizar la salud de los trabajadores.
2. Luego de un análisis exhaustivo de los métodos y herramientas que se usan con frecuencia para evaluar los factores de riesgo psicosociales, el COPSQ ISTAS 21 se identifica como el más factible para aplicar en la empresa objeto de estudio, con posibilidades de adaptarse fácilmente a las condiciones de cada entidad y detectar la mayor cantidad de riesgos psicosociales existentes.
3. Con la propuesta de aplicación de la herramienta COPSQ ISTAS 21 se pretende la reducción y prevención de situaciones de riesgos sociales y personales para buscar soluciones a problemas que afectan al individuo y al entorno donde se desarrolla.

## **Recomendaciones**

1. Aplicar el método COPSOQ ISTAS 21 en el área objeto de estudio de la empresa, lugar donde no se han realizados estudios anteriores a este, con el fin de identificar los factores de riesgos psicosociales más incidentes y trazar líneas de actuación para disminuir la influencia de los mismos.
2. Generalizar la aplicación de la herramienta propuesta a otras áreas de la empresa.
3. Establecer la aplicación sistemática de la herramienta propuesta, de forma que, se pueda constatar la evolución en el tratamiento de los factores de riesgos psicosociales a partir de la adopción de las medidas propuestas en los ciclos anteriores.

## Bibliografía

- ABELLO, I. Q. Enfoque psicosocial. Concepto y aplicabilidad en la formación profesional. In *Revista Reflexión e Investigación Educativa*. 2, 2018, vol. 1, p. 89-98.
- AGUIR, V. E. AND Y. B. MUÑOZ. Estrategias de afrontamiento ante el estrés y fuentes de recompensa profesional en médicos especialistas de la Comunidad Valenciana: un estudio con entrevistas semiestructuradas. In *Revista Española de Salud Pública*. 2002, vol. 76, p. 595-604.
- BAKKER, A. B. AND E. DEMEROUTI. La teoría de las demandas y los recursos laborales. In *Revista de Psicología del Trabajo y las organizaciones*. 2013, vol. 29 p. 107-115.
- BATALLAS, E. A. F. Diseño de una herramienta evaluativa de los aspectos psicosociales. Caso Facultad de Ciencias Económicas y Negocios de la UTE. Master en Administración de Empresas, mención en producción y servicios Universidad de Matanzas, 2014.
- BECERRA, A. A. *Ergonomía*. Edtion ed., 2007.
- BOSCH-FIOL, V. A. F.-P. Y. E. Sexual harassment in the university: analysis of a measurement scale 2016.
- BRITO, S. J. V. Experiencia cubana con el Ista 21 en la evaluación de los factores de riesgo psicosociales laborales en un centro de telecomunicaciones. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 2019, Vol 20.
- CABEZAS, E. M. Modificación y aplicación de una herramienta evaluativa de los aspectos psicosociales. Caso Empresa Comercializadora de Combustible. Opción al Grado de Máster en Administración de Empresas. Universidad de Matanzas, 2021.
- CAMPOS, R. G., M. A. C. BOLAÑOS, M. B. MINAYA AND R. T. H. FOGACA Mecanismos implicados en la fatiga aguda. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la actividad física y del deporte.*, 2010, 10, p 537-555.
- CANNON, W. B. La salud colectiva como responsabilidad social 1990.
- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DE CUBA. In., 2019.
- COX, T., A. GRIFFITHS AND S. COX. Work -related stress in nursing: Controlling the risk to health. In. Geneva Switzerland, 1996.
- CUIXAT, C. N. NTP 179: Carga Mental del Trabajo: definición y evaluación. In I.N.D.S.E.H.E.E. TRABAJO. España, 1998, p. 1-6.
- DAZA, F. M. NTP 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral. In. España, 1999.
- DEJOURS, C. *Trabajo y Violencia*. Edtion ed. Université Paris-Nanterre, 2009.
- DIHIGO, J. G. Elaboración de un Protocolo para la vigilancia de la salud laboral. In *Revista Médica Electrónica*. 2017, vol. Vol. 39 No. 2.
- DIHIGO, J. G. *Metodología de la investigación para administradores*. Edtion ed., 2021.
- DIHIGO, J. G., J. D. CARVALHO, M. F. LÓPEZ AND G. L. R. PÉREZ. Valoración económica de los efectos negativos del trabajo en el hombre. In *Revista Electrónica de Ciencias Jurídicas*. 2014, vol. 3.
- ESCALONA, M. J. F., J. F. MÁRQUEZ AND F. V. ANTEQUERA. Intervención participativa en la gestión de riesgos psicosociales. In *Medicina y Seguridad del Trabajo*. 2013, vol. 59, p. 28-35.
- ESTEVE, E. B., M. SALANOVA, W. SCHAUFELI AND C. NOGAREDA. NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición. In., 2007.

FRUTOS, M. O. D. AND A. A. MOLINA. NTP 450: Factores Psicosociales: fases de evaluación. In., 2001.

GALBÁN, K. F. Los riesgos psicosociales en el trabajo: un reto colectivo en el desarrollo laboral cubano In *Revista jurídica de los derechos sociales*. Santiago de Cuba, 2018, vol. 8

GIL-MONTE, P. R. Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. In *Revista Española de Salud Pública*. 2009, vol. 3, p. 169-173.

LOBEIRAS, L. I. L. Historia de la Ergonomía, o de cómo la Ciencia del Trabajo se basa en verdades tomadas de la Psicología. In *Revista de Historia de la Psicología*. 2009, vol. 30, p. 33-53.

MA, L. A. A., R. A. Q. GARCÍA, M. J. FAJARDO, D. E. M. MEDINA, et al. Propuesta de Modelo Productivo de la Calidad de vida laboral en el sector turístico Campechano, México. In *Revista Internacional Administración y Finanzas*. 2014, vol. 7, p. 61-76.

MELIÁ, J. L., C. NOGAREDA, M. LAHERA AND A. DURO. Principios comunes para la Evaluación de los Riesgos Psicosociales en la Empresa. Perspectivas de intervención en riesgos psicosociales. Evaluación de riesgos. In., 2006.

MELIÁ, J. L., C. NOGAREDA, M. LAHERA, A. DURO, et al. Principios comunes para la evaluación de los factores psicosociales en la empresa 2009, 13-36.

MONCADA, L. S., C. L. SERRANO, T. S. KRISTENSEN AND S. V. MARTÍNEZ NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales 2000.

MUÑOZ, Á. S. A., M. F. P. LÓPEZ AND J. C. VIEITEZ. Self-efficacy and anxiety in female hospital healthcare workers. In *Ansiedad y Estrés*. 2018, vol. 24, p. 99-104.

NAFFA, J. C. Actividad, empleo y desempleo: conceptos y definiciones. [online]. Editorial CEIL-CONICET. 2014.

NAVARRO, J. L. M. El Factor Humano en la Seguridad Laboral. In *Revista de Psicología de la seguridad y la salud laboral*. 2007.

NC ISO 45001. Seguridad y Salud en el Trabajo. In., 2018.

NEFFA, J. C. Los Riesgos Psicosociales en el Trabajo: contribución a su estudio. Universidad Nacional del Nordeste, 2015.

NOGAREDA, C. AND A. ALMODÓVAR. NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales. In I.N.D.S.E.H.E.E. TRABAJO. 2005.

NORIEGA, L. E. C. Síndrome de Boreout: diseño, confiabilidad y validación preliminar de un instrumento para su medición. In *Revista de la Universidad Industrial de Santander*. 2014, vol. 46.

PÉREZ, G. R. AND J. G. DIHIGO *El hombre y su ambiente laboral*. Edtion ed. Matanzas Cuba: Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos, 2005.

PEREZ, J. S. *Los riesgos psicosociales en el ámbito laboral: una visión global y práctica*. . Edtion ed. Granada, 2016.

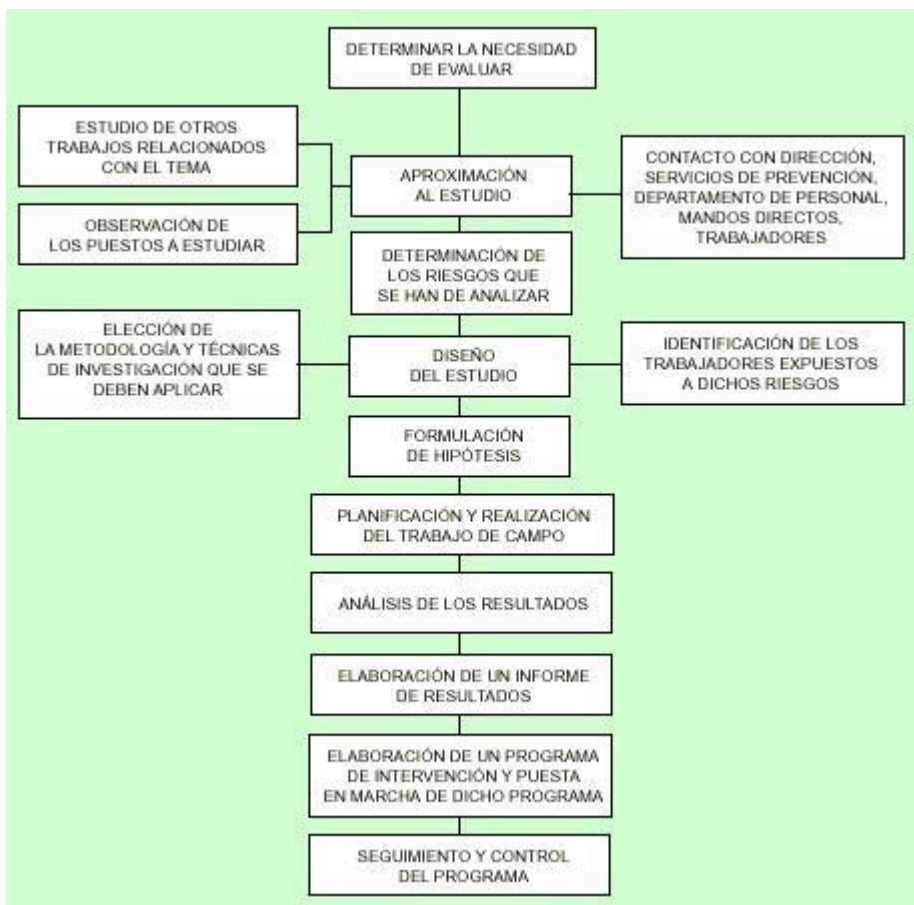
PÉREZ, V. A. F., E. B. FIOL, A. S. PRADA AND M. C. D. ÁLVAREZ. Beliefs and attitudes about intimate partner violence against women in Spain. In *Psicothema*. Oviedo, 2019, vol. 31, p. 38-45.

QUISPE, K. S. Incidencia y Factores asociados a riesgo pisco-social en personal de emergencia en Hospital MINSA Huancayo. 2017.

- RODRÍGUEZ, C. A. *La salud de los trabajadores: contribuciones para una asignatura pendiente*. Edtion ed., 2007.
- RODRÍGUEZ, M. A., S. J. V. BRITO AND A. O. VIERA. Experiencia cubana con el Ista 21 en la evaluación de los factores de riesgo psicosociales laborales en un centro de telecomunicaciones. In *Revista Cubana de Salud y Trabajo*. 2019, vol. 20, p. 57-64.
- ROHVEIN, C., M. JAUREGUIBERRY, S. URRUTIA, G. ROARK, et al. Modelo de madurez como base para el diagnóstico de la Gestión de Procesos PYME. In *Revista Ingeniería Industrial*. 2019, p. 5-26.
- ROMERO, R. R. Carga mental laboral y psicotrastornos en trabajadores industriales. In *Liberabit*. Perú, 2005, vol. 11, p. 83-89.
- SAARELA, K. Evaluación y gestión del riesgo de violencia en el trabajo: El método Kauris. *Seguridad y Medio Ambiente* [Type of Work]. 2008, vol. 28, pp. 16-20.
- SAAVEDRA, L. C. Política de la educación y organización universitaria. In., 2002.
- SALCEDO, G. M. Caracterización de los factores psicosociales que inciden en el consumo de bebidas alcohólicas en un grupo de adolescentes del Barrio La Marina. Trabajo para optar por Lic. Psicología Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos, 2009.
- SÁNCHEZ, M. M. A. Metodología para la identificación y evaluación de los factores de Riesgos Psicosociales en el Hotel Arenas Doradas. Tesis en opción al grado de Máster, 2009.
- SANTOS, A. R., A. M. OTAZÚ, Z. A. CAMPOS AND J. C. PACHECO. Informe Técnico de los Factores de Riesgo Psicosocial en trabajadores de Lima Metropolitana. In., 2014.
- SARMIENTO, M. C. Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral: Diagnóstico en Personal Terapéutico Asistencial. Tesis de especialización Universidad EAN, 2012.
- SAUTER, S. L., J. J. H. JR, L. R. MURPHY AND L. LEVI. Fcatores Psicosociales. In *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo, 2012, p. 34.32-34.33.
- SILVA, M. D. Nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional. Universidad de Barcelona, 2006.
- SISTEMAS DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO-REQUISITOS 2015.
- VEGA, M. P. L. D. L., P. A. HERNANDEZ AND A. P. BARREDA. The variability of the heart frequency, an unquestionable indicator of the unit bio psychosocial. In *Investigaciones Medicoquirúrgicas*. 2015, vol. 2, p. 292-312.
- VIDAL, J. F. C., M. E. C. CASTAÑER AND J. A. RIERA. Cuidado profesional y mecanismos paliativos del desgaste por empatía. 2016.
- VILLA, M. S. S. Elaboración de un plan de prevención de riesgos laborales en el Supermercado del Portal ubicado en el cantón Samborondón. Universidad de Guayaquil, 2021.
- WUNI, G. J. Evaluación de riesgos en la Empresa Productora de Sogas y cordeles Julian Alemán Alpízar. Universidad de Matanzas, 2011.

## Anexos

### Anexo 1. Fases del estudio psicosocial según NTP 450



Fuente: NTP 450

Anexo 2. Estructura organizativa de EMPERCAP



Fuente: Departamento de Recursos Humanos de EMPERCAP

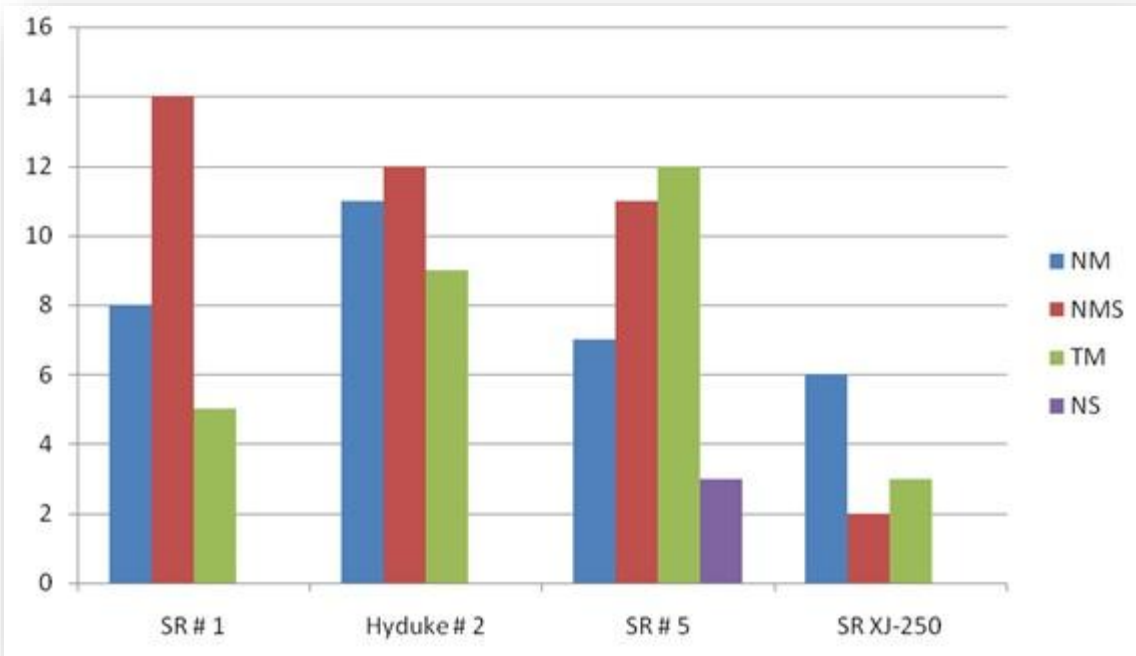


Anexo 3. Distribución de los grupos de EMPERCAP por el territorio nacional.



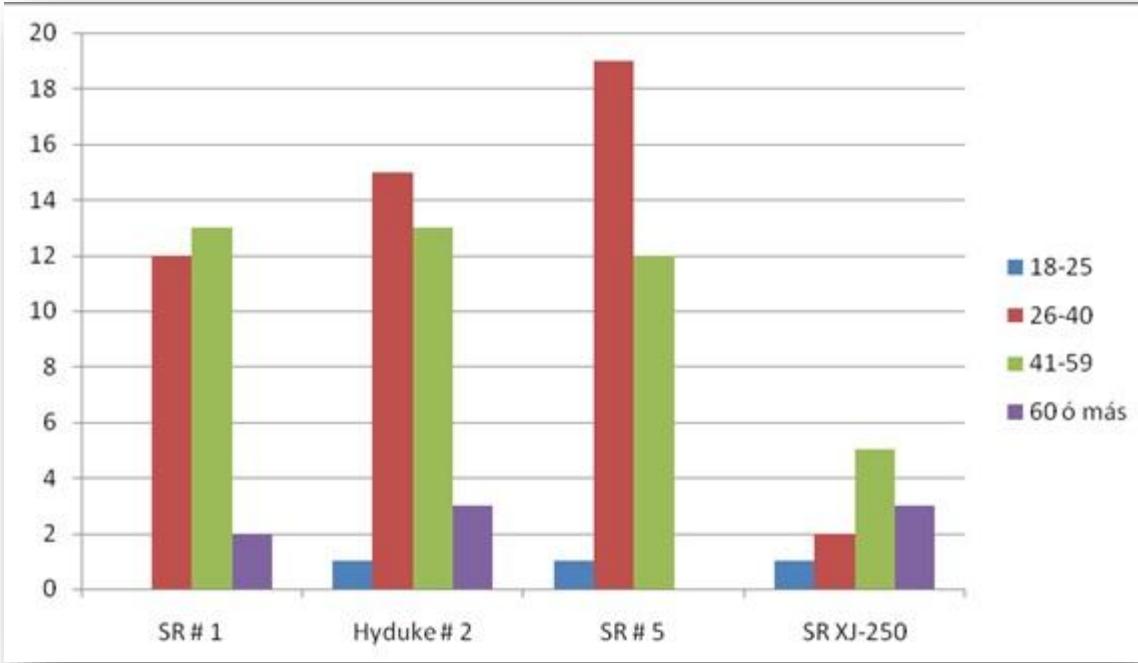
Fuente: Departamento de Recursos Humanos de EMPERCAP

Anexo 4. Composición del capital humano según el nivel de escolaridad



Fuente: Departamento de Relaciones Laborales de EMPERCAP

Anexo 5. Composición del capital humano según la edad



Fuente: Departamento de Relaciones Laborales de EMPERCAP

## Anexo 6. Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve

Este cuestionario incluye 25 preguntas. Para responder elija **una sola** respuesta para cada pregunta y marque con una X. **Debe responder todas las preguntas.** Recuerde que no existen respuestas buenas o malas, lo que interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias de su trabajo.

### I.-Sección general de datos demográficos, de salud y laborales

#### A. Datos demográficos

1. Sexo

- a) Hombre
- b) Mujer.

2. ¿Qué edad tiene?

- a) Menos de 26 años
- b) Entre 26 y 35 años
- c) Entre 36 y 45 años
- d) Entre 46 y 55 años
- e) Más de 55 años

#### B. Caracterización de su trabajo actual.

A3. ¿En qué unidad geográfica trabaja usted? (sucursal, piso, faena, etc.)

1		
2		
3		
4		

A4. ¿En qué estamento /nivel de responsabilidad pertenece usted? (operario, técnico, administrativo, etc)

1		
2		
3		
4		

A5. ¿En qué departamento, unidad o sección trabaja usted?

1		
2		
3		
4		

<b>II. Sección específica de riesgo psicosocial</b>						
<b>Dimensión exigencias psicológicas</b>		<b>Siem pre</b>	<b>La mayorí a</b>	<b>Algun as veces</b>	<b>Sólo unas pocas</b>	<b>Nun ca</b>
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?					
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?					
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?					
5	¿Su trabajo requiere atención constante?					
<b>Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades</b>		<b>Siem pre</b>	<b>La mayorí a de las</b>	<b>Algun as veces</b>	<b>Sólo unas pocas veces</b>	<b>Nun ca</b>
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?					
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?					
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?					
10	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?					
<b>Dimensión apoyo social en la empresa</b>		<b>Siem pre</b>	<b>La mayorí a de las</b>	<b>Algun as veces</b>	<b>Sólo unas pocas veces</b>	<b>Nun ca</b>
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?					
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?					
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?					
<b>Dimensión compensaciones</b>		<b>Siem pre</b>	<b>La mayorí a de las</b>	<b>Algun as veces</b>	<b>Sólo unas pocas veces</b>	<b>Nun ca</b>
16	¿Está preocupado/a por si le despide no o no le renuevan el contrato?					
17	¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?					

18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					
<b>Dimensión doble presencia</b>		<b>Siempre</b>	<b>La mayoría</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Sólo unas pocas</b>	<b>Nunca</b>
19	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					
20	¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)					

**Fuente: (Moncada, Serrano, Kristensen and Martínez, 2000)**