

Análisis comparativo de las herramientas ISTAS 21 y FPSICO en personal del sector financiero

Comparative analysis of ISTAS 21 and FPSICO tools in financial sector personnel

Autora

Andrea Paola Cedeño Bravo. <https://orcid.org/0000-0001-5107-4032>

Graduada de Maestría de Seguridad y Salud Ocupacional “Tercera Cohorte” de la Universidad San Gregorio de Portoviejo. Manabí. Ecuador.

E-mail: anpau_88@hotmail.com

Coautor

Ricardo Alex Chávez Carrillo. <https://orcid.org/0000-0002-8564-9479>

Graduado de Maestría de Seguridad y Salud Ocupacional “Tercera Cohorte” de la Universidad San Gregorio de Portoviejo. Manabí. Ecuador.

E-mail: ricardochavezac77@gmail.com

Fecha de recibido: 2020-06-18

Fecha de aceptado para publicación: 2020-06-22

Fecha de publicación: 2020-06-30



Resumen

Existen exigencias y transformaciones en el ámbito laboral del sector financiero, provocadas por cambios de tecnologías y por la organización del trabajo, que generan riesgos psicosociales en los trabajadores, con deterioro en su bienestar, y que son necesarios evaluar. Para el estudio fueron aplicadas dos herramientas de reconocido prestigio a nivel internacional, éstas son el: ISTAS 21 y FPSICO. El objetivo fue realizar un análisis comparativo entre los resultados de la aplicación de las herramientas ISTAS 21 y FPSICO en una institución financiera de la ciudad de Portoviejo en Ecuador. Es un estudio comparativo de tipo transversal, con diseño descriptivo observacional y una muestra representativa de hombres y mujeres. Como resultados relevantes se obtuvieron el factor Supervisión/Participación de la herramienta FPSICO, evaluado como riesgo muy alto con el 42%; y el factor Doble Presencia de la herramienta ISTAS 21, cuya afectación es del 20%. Se concluye que ambos instrumentos tienen una aplicación efectiva en la evaluación de los riesgos psicosociales



y se complementan, ya que existen factores de riesgos que no permiten comparaciones, como es el caso de estos factores mencionados.

Palabras Clave: FPSICO, ISTAS 21, riesgos psicosociales, riesgos psicosociales y sector financiero.

Abstract

There are demands and transformations in the workplace of the financial sector, caused by changes in technologies and in the organization of work, that generate psychosocial risks in workers, with deterioration in their well-being and that need to be evaluated. For the study, two internationally recognized tools were applied, these are: ISTAS 21 and FPSICO. The objective was to carry out a comparative analysis between the results of the application of the ISTAS 21 and FPSICO tools in a financial institution in the city of Portoviejo in Ecuador. It is a comparative cross-sectional study, with an observational descriptive design and a representative sample of men and women. As relevant results, the Supervision / Participation factor of the FPSICO tool was obtained, evaluated as very high risk with 42%; and the Double Presence factor of the ISTAS 21 tool, whose affectation is 20%. It is concluded that both instruments have an effective application in the evaluation of psychosocial risks and they complement each other, since there are risk factors that do not allow comparisons, as is the case of these mentioned factors.

Keywords: FPSICO, ISTAS 21, psychosocial risks, psychosocial risks and the financial sector.

Introducción

La actividad laboral de las organizaciones crea interacciones entre los trabajadores, ya sea por las coordinaciones y funciones propias del puesto de trabajo, como por la interacción social con el resto de la organización, “con las relaciones socio laborales” (Observatorio, 2011, p.7). Por lo que el trabajo “es considerado como un proceso de interacciones permanentes” (Pulido Moreno et al., 2015, p.148) dando lugar a que el trabajo se conciba como un fenómeno psicosocial (Peiró Silla, 1999) como resultado de la interacción de los individuos, producto de todas las transformaciones que ocurren en el ámbito laboral, y que además se instauran como posible fuente generadora de riesgos para el trabajador, que ve afectado su bienestar tanto en lo personal, como en lo familiar, laboral y social (Hidalgo, 2013); (Torrano et al., 2017).



El mercado laboral, es y ha sido el medio para sostener la vida de las personas, de sus familiares, y del desarrollo social. Durante décadas el hombre ha transitado por transformaciones organizacionales, que continuarán en constantes cambios, con los cuales el hombre ha visto afectada su salud como consecuencia del trabajo desarrollado, y de las condiciones afrontadas (Moreno Jiménez, 2011). Además, la evaluación del riesgo laboral a través de la historia se ha enfocado en la higiene y seguridad del trabajador, y en menor medida el aspecto psicosocial (Moreno Jiménez, 2011). En la actualidad también se han dado cambios al respecto por la importancia que imprimen los aspectos psicosociales. Considerado así, por Cerda Díaz et al. (2015) como “un fenómeno que cada día adquiere mayor importancia en la literatura médica” (p.43). Internacionalmente existen políticas y medidas de seguridad social y de salud, con el propósito de atenuar las condiciones de trabajo inapropiadas que alteran y deterioran la salud del trabajador. Las OSHA European Agency for Safety y Health at Work (2007) clasificaron a los nuevos riesgos psicosociales como emergentes, de gran importancia; y asegura que “afecta a tres grandes colectivos de trabajadores: 1) quienes no tienen trabajo, 2) quienes tienen un trabajo precario 3) quienes tienen un trabajo fijo, es decir a la totalidad del mercado de trabajo” (p.14).

Brocal (2016) refiere que, “el desarrollo tecnológico, los nuevos sistemas productivos y organizativos y las cambiantes condiciones económicas y sociales, tienden a modificar los lugares de trabajo, pudiendo generar además de los riesgos laborales tradicionales otros denominados riesgos nuevos y emergentes” (p.6), lo que representa un cambio en la perspectiva laboral, a lo que el Observatorio de riesgos psicosociales refiere que, ya los riesgos psicosociales han dejado de ser emergentes, pues ya son crecientes (Observatorio, 2011).

Al respecto Gómez (2007) expresó que, a pesar de ello “son un llamado de atención ..., no se ha podido garantizar el establecimiento de contextos saludables de trabajo” (p.106), considera además que, “las organizaciones se preocupan constantemente – aunque es una tarea compleja– por garantizar el bienestar social y la calidad de vida laboral de los trabajadores” (p.106). A su vez, la Organización Internacional del trabajo (OIT) estima que los cambios tecnológicos, las innovaciones técnicas y el cambio social u organizativo, presentan nuevos riesgos de trabajo en las organizaciones (OIT, 2010).

Desde 1984, los factores de riesgo psicosocial fueron definidos por la OIT como: las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, necesidades, cultura del trabajador, y



consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, rendimiento del trabajo y satisfacción laboral (OIT, 2016, p.2).

En cambio, Pulido Moreno et al. (2015) considera que, “en el ámbito laboral, todas las transformaciones que se ocasionan pueden ser una fuente generadora de riesgo para las personas, causando un deterioro significativo en su bienestar” (p,148). En la actualidad los riesgos psicosociales, están presentes y continúan en todo el mercado laboral, como resultado de las diferentes formas de organización adoptadas en cada sector y de las condiciones del trabajo; por lo que, el (Observatorio, 2011) refiere que en los sectores económicos existe una mayor presencia, con mayor prevalencia e incidencia en el sector de los servicios, debido a la forma en que se presenta su organización, y la interacción social para la comunicación y atención al público, donde los Bancos y Cajas de Ahorros presentan mayor acumulación de factores estresantes ocasionados en él. Esto demuestra que los niveles de estrés en el trabajador, se ven provocados en su desempeño laboral y, por las exigencias para ello, dado que el incumplimiento de las metas incide en la variación de su remuneración al final del mes. Por lo tanto, las condiciones económicas y de vida del trabajador pueden variar y se ve alterada de manera significativa cuando no es posible cumplir con lo propuesto o exigido para ellos (Guillén y Guil, 1999).

De igual forma el progreso del sector financiero, exige diariamente el cumplimiento de metas a corto y mediano plazo; el trabajador de este sector debe mostrar evidencias de su cumplimiento, del avance y rendimiento de la entidad financiera. Estos resultados pueden ser positivos o negativos, tanto para el trabajador como para la entidad, cuestión que conlleva a que los trabajadores estén expuestos al rigor y exigencia diaria dado por las características específicas de su labor, como lo constituye la presión por el logro de los resultados y la atención a clientes. Todo ello influye directamente en la entidad financiera, es decir, si los trabajadores no logran un desempeño eficaz, la institución no cumple sus planes y metas (Hidalgo, 2013). Es considerado por Torres de Galvis et al. (2010) que las tareas repetitivas en la atención a clientes provocan “altos niveles de estrés y se registran como causales de accidentes de trabajo de agentes psicosociales” (p.9).

Por lo antes mencionado los trabajadores del sector financiero están expuestos a riesgos psicosociales, los mismos que son entendidos como aquellos factores causales de un malestar que influyen en la salud física y mental del trabajador. Una condición laboral saludable, es aquella en la que el sujeto encuentra bienestar con su salud física y mental,



donde su entorno de trabajo se encuentra con adecuadas condiciones físicas, psicológicas y sociales para el funcionamiento de la organización, teniendo presente también la realidad y percepción de cada individuo en interacción con estas variables.

Si bien es cierto, el avance en el estudio de los factores de riesgo laborales, es menester profundizar en los Factores de Riesgo Psicosocial (FRP) cuya incidencia prevalece en la percepción y experiencia del trabajador frente a su trabajo, sumado a resultados obtenidos en estudios que evidencian que los trabajadores dedicados a la atención del público, que realizan labores repetitivas y monótonas, reportan altos niveles de estrés y registran como causales de accidentes de trabajo de agentes psicosociales (Torres de Galvis et al., 2010). Al respecto Barahona y Prowesk (2008) consideran que a pesar del reconocimiento laboral que se le imprime al cliente interno, por su importancia en la gestión de las organizaciones bancarias, aún son deficientes los estudios y las investigaciones que permitan reconocer sus percepciones.

Para la evaluación psicosocial existen varios instrumentos de medición, basados en un cuestionario de auto informe (Moreno y Báez, 2010) debido a esto resulta difícil conocer cuál es el más idóneo para el contexto de las organizaciones. Por otra parte, no son abundantes los estudios e investigaciones que hayan realizado comparaciones entre los mismos, por lo que la autora decide establecer la comparación entre el ISTAS 21 y FPSICO aplicado al caso de estudio en el sector financiero. La selección de las dos herramientas fue a partir de un análisis de acuerdo a su confiabilidad demostrada como instrumento en las distintas aplicaciones de otros estudios a nivel internacional. Teniendo en cuenta que contempla las propiedades psicométricas adecuadas (Ferrer et al., 2011) y que en la actualidad son los dos más empleados en el ámbito profesional de la prevención, que no requieren de modificaciones para acondicionarse o ajustarse a situaciones particulares por ser de fácil comprensión y por cubrir ampliamente situaciones generales (Salvador Moreno, 2018).

El sector escogido para el estudio fue el sector financiero, del cual, existe escasa información en el Ecuador, dado que las investigaciones realizadas, en su generalidad son estudios de pregrado; la mayor cantidad de estudios internacionales están representados por España y, en Latinoamérica los países que más han investigado sobre los factores psicosociales son Chile, Argentina, Colombia y Perú.



El objetivo de esta investigación es realizar un análisis comparativo entre los resultados de la aplicación de las herramientas ISTAS 21 y FPSICO al personal de una institución financiera de la ciudad de Portoviejo en Ecuador.

Metodología

La metodología de investigación empleada, fue un estudio comparativo, de tipo transversal, con un diseño descriptivo observacional. La población fue de 45 trabajadores de una empresa del sector financiero, con la cual se trabajó íntegramente, con un rango de edad entre los 21 y 56 años; de ellos el 55.6 % mujeres (25) y el 44.4% hombres (20); su antigüedad media es de 3,6 años.

Todos laboraban en procesos administrativos, técnicos y operativos. Cabe mencionar que la selección de la muestra es acorde a la representatividad del análisis y con la participación favorable de los trabajadores.

Para el estudio se tomaron en cuenta, los siguientes criterios:

- Representatividad adecuada de hombres y mujeres, de acuerdo con la relación existente en la entidad financiera correspondiendo al total de la plantilla.
- Todas las áreas de trabajo se encontraban dentro de la entidad financiera contemplando así los procesos de trabajo y los factores de riesgos psicosocial, aunque en diferentes porcentajes de afectación.
- Predisposición favorable de los responsables y de todos los trabajadores de la entidad financiera a participar en la investigación.

Para proceder con la aplicación de las herramientas de evaluación, se solicitó la autorización a la entidad financiera y a los trabajadores el consentimiento informado de su participación para la investigación, estas acciones en cumplimiento de los principios rectores, requisitos y buenas prácticas en las normas de bioética establecidas en (Borroto, 2015). Además, se les explicó a los participantes la importancia de brindar la información correcta y honesta, para cumplir con el objeto de la investigación al realizar la comparación de las herramientas (ISTAS 21 y FPSICO), a fin de obtener una visión real de cuál herramienta es la más idónea para este sector laboral.

La aplicación de las herramientas se realizó durante los meses de octubre y noviembre del 2019; además de contemplar la etapa de revisión bibliográfica, y de socialización con carácter informativo y explicativo de los riesgos psicosociales a todos los trabajadores y responsables de seguridad y salud de la empresa financiera.



Instrumentos empleados

Los instrumentos seleccionados para la comparación fueron el ISTAS 21- y el FPSICO 3.1. El ISTAS 21 fue diseñado por el Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca y ha sido adaptado y ampliamente utilizado en España bajo el nombre de COPSOQ, este método es la adaptación del Copenhagen Psychosocial Questionnaire, un instrumento de referencia a nivel internacional, que además presenta “suficientes evidencias de fiabilidad y validez en todas sus versiones (Moncada et al., 2005) está basado en un marco conceptual claro y disponible en diversas versiones que le permiten adaptarse al tamaño de las organizaciones (Laboral, 2010) y (Torrano et al., 2017). La versión corta fue creada por españoles que conjuntamente con los investigadores daneses, corroboraron su validez y fiabilidad (Moncada et al., 2005). En la investigación se utilizó la versión corta del ISTAS 21. Específicamente, este cuestionario incluye 20 preguntas, que dan respuesta a 5 dimensiones psicosociales, detalladas en la tabla 1 (ver en anexos), con un Coeficiente Alfa de Cronbach que osciló entre ,65 y ,92 y de forma global en ,8 de alfa Cronbach (Moncada et al., 2005).

El FPSICO fue creado originalmente en el año 1998 por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), revisado y modificado en diferentes ocasiones hasta la fecha (actualmente, está vigente la versión 4.0) y cabe indicar que se utilizó la versión 3.1 ya que se adapta con más facilidad para la comparación de una herramienta con la otra. El FPSICO 3.1, evalúa las percepciones de los trabajadores sobre nueve factores psicosociales; los mismos que se detallan en la tabla 2 (ver en anexos). Consta de 44 preguntas, algunas de ellas múltiples, de forma que el número de ítems asciende a 89. La confiabilidad del instrumento de medición FPSICO tiene un coeficiente alfa (α) de Cronbach relativo a la escala global que presenta un valor de .895 (n=1108), lo que indica una fiabilidad excelente a nivel global (Muñiz, 2005); (Prieto y Muñiz, 2000).

En Ecuador recientemente se realizó la validación del FPSICO, con una fiabilidad de ,823 del alfa de Cronbach (N=89) mediante una investigación sobre el “Compromiso Organizacional y Riesgos Psicosociales del sector marítimo portuario del Ecuador”, realizada en marzo del 2020 por la Ing. Janet Salvador Moreno en defensa de su tesis de doctorado, que se encuentra en fase de publicación.



Resultados

En la investigación realizada la actividad laboral se dividió en los siguientes procesos: administrativos el 40%, técnicos el 11% y operativos el 49%.

La tasa de respuesta de la evaluación de los cuestionarios tanto del ISTAS21 como del FPSICO 3.1 fue favorable ya que todos los cuestionarios cumplen con los parámetros para poder ser tabulados y analizados.

Aplicación del ISTAS 21

La prevalencia a la exposición a los riesgos psicosociales en la aplicación del ISTAS21 se analiza con los siguientes terciles, ordenadas en función de porcentajes y clasificadas, según el método, en: situación más desfavorable para la salud (rojo), intermedias o medianamente desfavorables para la salud (amarillas) y bajas o favorables para la salud (verdes) de (Jiménez et al., 2017).

Para la evaluación con ISTAS 21, en la tabla 3 se evidencia la exposición de los trabajadores de manera general; así los factores Doble Presencia y Exigencias Psicológicas tienen los valores más críticos clasificados como riesgos altos, representados por el 20% y el 18% respectivamente.

En la evaluación por género se aprecian percepciones diferentes entre los hombres y las mujeres ya que el riesgo alto en el género femenino es de 13% para el factor Doble Presencia y para el género masculino de 13% para el factor Apoyo Social en la Empresa y Calidad del Liderazgo.

Tabla 3. Resultados Globales con la Herramienta ISTAS 21

RESULTADOS GLOBALES CON LA HERRAMIENTA ISTAS21				
	FACTORES	RIESGO ALTO	RIESGO MEDIO	RIESGO BAJO
	DOBLE PRESENCIA	20%	56%	24%
	EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS	18%	29%	53%
	COMPESACIONES	16%	40%	44%
	APOYO SOCIAL EN LA EMPRESA Y CALIDAD DEL LIDERAZGO	16%	31%	53%
	TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE HABILIDADES	13%	22%	64%

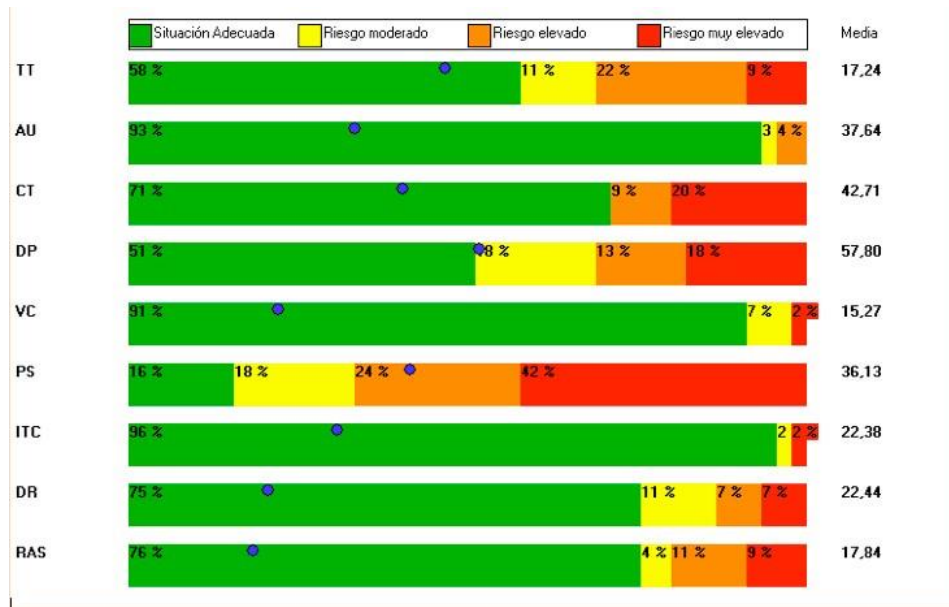
Aplicación del FPSICO 3.1

Por otro lado, los resultados de forma global en la aplicación del FPSICO 3.1 que se encuentran en la tabla 4 presentan una exposición de riesgo muy elevado en el factor Participación/Supervisión con un 42% de la población afectada, la Carga de Trabajo con un 20% y las Demandas Psicológicas con el 18%; siendo los factores mencionados de



mayor prevalencia. Cabe mencionar que el factor Participación/Supervisión es el de mayor porcentaje de afectación y en el análisis efectuado se evidenció que las respuestas de los trabajadores están enfocadas a que se encuentran en mayor riesgo en el factor Participación específicamente, ya que la herramienta posee propiedades para facilitarnos esa información.

Tabla 4. Resultados Globales con la Herramienta FPSICO 3.1



En el análisis por género, tanto la población masculina como la femenina tienen mayor riesgo en el factor Participación/Supervisión con un porcentaje de 65% y 24% respectivamente, lo que tiene relación con los resultados globales mientras que también se observó que las mujeres representan la población más expuesta de manera general en todos los factores, ya que por ejemplo los hombres no presentan ninguna exposición de riesgo en el factor Autonomía y en el factor Interés por el Trabajador/Compensación mientras que las mujeres poseen valores de exposición relativamente bajas, pero se evidencia que existe una población mínima en riesgo.

Por departamentos visualizamos que coinciden la prevalencia de los riesgos a los factores de Participación/Supervisión, sin embargo, es importante mencionar que de los tres departamentos analizados (administrativo, técnico y operativo) el administrativo tiene mayor exposición a este factor a diferencia del departamento técnico que tiene una mínima exposición. Se destaca que si bien existe una relación con los resultados globales la exposición de manera general de todos los factores varía en intensidad.

De manera específica el departamento administrativo tiene mayor exposición en el factor Participación/Supervisión con una afectación del 50 % de la población del sector



administrativo, así mismo los resultados indican que los factores Variedad/Contenido del Trabajo y Desempeño del Rol no tienen afectación de Riesgo elevado ni muy elevado es decir que este departamento tiene una afectación casi nula de los factores ya mencionados. Por otro lado, el departamento operativo también tiene afectación en el factor Participación/Supervisión, aunque en menos intensidad que el departamento administrativo con un porcentaje de 38% y con ninguna afectación en el factor Interés por el Trabajador/Compensación lo que indica que este grupo de trabajadores tiene un sentimiento de que su compensación es justa y que la empresa se interesa por ellos. Finalmente el departamento técnico posee una afectación que corresponde al 25% en los factores: Carga del Trabajo, Dependencia Psicológica, Participación/Supervisión y Desempeño del Rol; es importante mencionar que este departamento es el que tiene el porcentaje de afectación más bajo en el factor Participación/Supervisión a diferencia que los otros departamentos así mismo se constata que el departamento técnico no posee ninguna afectación en los siguientes factores: Tiempo de Trabajo, Variedad/Contenido del Trabajo e Interés por el Trabajador/Compensación lo que indica que este departamento posee a la población con menos exposición a los riesgos psicosociales derivados de los factores de manera general.

Análisis Comparativo

En la tabla 5 se puede evidenciar las coincidencias en algunos de los factores analizados, así como en los resultados obtenidos. Cabe señalar que los factores citados en el ISTAS 21 son aquellos obtenidos como resultado de la aplicación del cuestionario de lista corta.

Tabla 5. Comparación ISTAS 21 y FPSICO 3.1

COMPARACIÓN ISTAS 21 Y FPSICO 3.1					
FACTORES ISTAS21			FACTORES FPSICO 3.1		
	RIESGO BAJO	RIESGO ALTO		RIESGO BAJO	RIESGO ALTO
			TIEMPO DE TRABAJO	58%	9%
			CARGA DE TRABAJO	71%	20%
EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS	53%	18%	DEMANDAS PSICOLÓGICAS	51%	18%
			VARIEDAD / CONTENIDO DEL TRABAJO	91%	2%
TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE HABILIDADES	64%	13%	AUTONOMIA	56%	12%
			PARTICIPACIÓN		
			INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMESACIÓN		
APOYO SOCIAL EN LA EMPRESA Y CALIDAD DEL LIDERAZGO	53%	16%	RELACIONES Y APOYO SOCIAL	76%	8%
			DESEMPEÑO DEL ROL		
COMPENSACIONES	44%	16%	COMPESACIÓN	44%	2%
DOBLE PRESENCIA	24%	20%			
			SUPERVISIÓN / PARTICIPACIÓN	16%	42%



Según la tabla 5, entre los factores que ofrecen similitud de valores porcentuales se destacan: (ISTAS21) “Exigencias psicológicas” / (FPSICO) “Demandas psicológicas” evaluadas con riesgo alto y corresponden al 18%; en tanto que, para el riesgo bajo estos factores difieren en un porcentaje mínimo (53% y 51%, respectivamente). En el caso de los factores “Trabajo activo y desarrollo de habilidades” versus la “Autonomía, Participación e Interés por el Trabajador”, la evaluación clasifica como riesgo alto con valores del 13% y 12%, respectivamente, es decir se mantiene la coincidencia en los resultados obtenidos, mientras que estos mismos factores en la calificación de riesgo bajo difieren en un porcentaje de 8 puntos (64% y 56%, respectivamente). Otro de los factores donde se evidencia coincidencias es el factor “compensación o compensaciones”, donde en la evaluación como riesgo bajo obtuvieron el 44% en ambas herramientas, en tanto que para el riesgo alto se observa una diferencia de 14 puntos (16% y 2%, respectivamente) entre las mismas.

El ISTAS 21 con escala de 5 valores, presente en muchas de las preguntas puede llevar a los trabajadores a responder en valores centrales, mientras que en FPSICO con escala de 4 valores, puede conducir a que las respuestas sean más extremas (Torrano et al., 2017).

Discusión

De manera general se observa que existe homogeneidad entre las dos herramientas aplicadas en este sector financiero, ambos cuestionarios tienen similitudes en sus resultados con respecto a la evaluación de los riesgos psicosociales, son adecuadas para la evaluación y, responden a todas las exigencias de la normativa, aunque según Torrano et al. (2017) no son evidentes las igualdades entre los factores/dimensiones, ya que en el ISTAS 21 comprende 5 dimensiones y en el FPSICO estudia 9 factores, lo que hace difícil el análisis comparativo entre ambas herramientas; a lo que la autora refiere de significativo, ya que las dos herramientas se complementan, pues ambos cuestionarios aportan detalles importantes para la evaluación de los riesgos psicosociales, que favorecen a que se pueda tener una visión más clara de la afectación desarrollada en el ámbito psicosocial; así el ISTAS 21 en sus 5 dimensiones contempla 20 factores psicosociales con énfasis en el aspecto emocional a diferencia del FPSICO que, sus 9 factores no agrupan la suficiente cantidad de factores para identificar los posibles riesgos psicosociales.

Las dos herramientas coinciden que el exceso de trabajo es fuente de riesgo psicosocial, a ello refiere Gil-Monte (2009) que la sobrecarga de trabajo, provoca exceso de carga



mental. También, puede ser el caso contrario cuando existe una baja carga de trabajo, que produce de igual forma sentimientos de baja auto valía profesional y que afecta al trabajador, y es el FPSICO el único que valora esta circunstancia.

En España, el Observatorio de Riesgos Psicosociales (2011) ha declarado que el 60.6% de los trabajadores del sector de la Banca y el 33.4 % de Cajas de ahorros, ve afectada su salud por la presencia de riesgos causados por una alta carga mental y una baja autonomía. En este caso, en la evaluación del FPSICO se indica que el factor Carga de Trabajo afecta al 28% de la población de los trabajadores, lo que representa un porcentaje considerable; cabe mencionar que dicho factor está compuesto por tres aspectos: Presiones de Tiempo, Esfuerzos de Atención y Cantidad de Trabajo indicando además que en el aspecto Cantidad de Trabajo no influye en el resultado del factor Carga de Trabajo por ser considerado por el trabajador como adecuado.

De igual forma las dos herramientas, coinciden en que las exigencias psicológicas son causantes de riesgos psicosocial en el trabajo del sector financiero. Las exigencias psicológicas evaluadas con el ISTAS 21 son los factores Doble Presencia y Exigencias Psicológicas, los que arrojan la afectación más alta, mientras que, con la aplicación del FPSICO, los factores evaluados: Participación/Supervisión, Demandas Psicológicas y Carga de Trabajo son los más representativos en cuanto a la afectación a los trabajadores del sector financiero.

Por tanto, la exposición continua a los riesgos psicosociales puede afectar seriamente al trabajador en su sistema cognitivo, ocasionar depresión, irritabilidad y como consecuencia disminuir la productividad. Todas estas afectaciones se comportan en mayor o menor medida, ya que la carga de estrés depende del individuo como tal. Este estudio comparativo ha permitido identificar los beneficios de aplicar una u otra herramienta, se puede declarar que tanto el ISTAS 21 como el FPSICO están aptas para su aplicación en la evaluación de riesgos psicosociales, con mayor énfasis a que se utilice el FPSICO, ya que es el más adecuado por su operatividad tanto en su aplicación como en la interpretación de los resultados para este sector financiero.

Es importante mencionar que los cuestionarios son herramientas indispensables para la evaluación de los riesgos psicosociales, pero para tener mayor efectividad en dicha evaluación se deben analizar otros aspectos fundamentales como son: el entorno laboral, la organización interna, la realidad cotidiana en la gestión de los procesos de este sector, las expectativas e inquietudes de los trabajadores con respecto a su estabilidad laboral y



los posibles cambios en la empresa (Abello y Patiño, 2017); (Hidalgo, 2013); (Torrano et al., 2017).

Conclusiones

El análisis comparativo ha permitido constatar que tanto el ISTAS 21 como el FPSICO 3.1 son herramientas adecuadas en la medición de los riesgos psicosociales, no obstante, éstas poseen características propias de las dimensiones y factores que engloban en su estructura, aspectos que se ven favorecidos con la aplicación complementaria para la identificación de todos los factores.

El análisis comparativo ha demostrado las coincidencias en algunos de los factores como Exigencias Psicológicas/Demandas Psicológicas, Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades/Autonomía, Participación e Interés por el trabajador- compensación, Apoyo Social en la empresa y Calidad del Liderazgo/Relaciones y Apoyo Social y Desempeño del Rol, Compensaciones/Compensación. Las coincidencias se reflejan también en los porcentajes tanto en riesgo alto como en riesgo bajo.

Este análisis comparativo además constató que existen factores que no tienen coincidencia, tal es el caso del factor Supervisión/Participación, que solo es evaluado por la herramienta FPSICO 3.1, con riesgo muy alto (42 %) lo que indica que existe una mayor exposición de este factor Supervisión/Participación en los trabajadores de la entidad financiera estudiada. Otro factor que tampoco tiene similitud en el análisis comparativo, pues solo el ISTAS 21 lo evalúa es el factor Doble Presencia con un nivel de afectación del 20%. Ambos factores corroboran que el sector financiero está expuesto a factores de riesgos psicosociales y que es importante su seguimiento.

Se observó en la comparación de las dos herramientas que los valores de muchas preguntas también pueden contribuir con mayor acierto en los valores centrales en el caso del ISTAS 21 por contemplar una escala de 5 valores, no sucediendo así en el FPSICO cuya escala de valores es 4, lo que puede conducir a que las respuestas sean más extremas.

Recomendaciones

Se recomienda para mayor efectividad en la evaluación de este sector financiero, analizar otros aspectos fundamentales que influyen en el bienestar del trabajador, es preciso tener en cuenta el entorno laboral, la organización interna de sus procesos. Una observación más detallada de la realidad cotidiana, además de tener una percepción



sobre las expectativas e inquietudes de los trabajadores con respecto a su estabilidad laboral y los posibles cambios que se producen en las empresas de este sector.

Otro aspecto necesario dentro del ámbito laboral es la necesidad de incrementar los estudios sobre los factores de riesgos psicosociales en este sector, que permita la evaluación detallada, y propicie la generación del conocimiento, así como la socialización de éste y su atención para la prevención necesaria ante las afectaciones, teniendo en cuenta las implicaciones de tales riesgos en el sector financiero y su repercusión en la salud del trabajador y su calidad de vida.

Limitaciones del estudio

No se estudió la percepción de los trabajadores

Conflicto de intereses

Los autores y coautores declaran no tener conflictos de intereses

Referencias bibliográficas

Abello Páez, P. A., y Patiño Páez, I. (s. f.). *Estado Del Arte Sobre La Influencia De Los Factores De Riesgo Psicosocial (Frp) En El Sector Bancario En El Cargo De Cajero.*

Barahona, J. A., y Prowesk, K. S. (2008). Percepción de los factores de riesgo psicosocial en una entidad financiera fusionada. *Pensamiento psicológico*, 4(11), 183-197.

Bilbao, J. P., y Cuixart, C. N. (2012). *1. BASES TEÓRICAS. LOS FACTORES PSICOSOCIALES.*

Borroto, R. (2015). Bioética e investigación: Puente hasta el presente y para el futuro. *Revista San Gregorio*, 6-15.

Brocal, F. (2016). Incertidumbres y retos ante los riesgos laborales nuevos y emergentes. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 19(1), 6-9.



- Cerda Díaz, E., Rodríguez Bustos, H. H., Leveke González, F. D., Reyes Martínez, S. I., y Olivares Péndola, G. (2015). Calidad de vida en conductores de taxis colectivos usando el cuestionario short form 36 Versión 2. *Ciencia & trabajo*, 17, 43-48.
- de Seguridad Social, S. (2009). SUSESO–ISTAS 21. *Cuestionario de evaluación de riesgos Psicosociales en el trabajo. Manual de Uso. Superintendencia de Seguridad Social, Chile.*
- Ferrer, R., Guilera, G., y Perú, M. (2011). Propiedades psicométricas del instrumento de valoración de riesgos psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (FPSICO). *Barcelona: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.*
- Gil-Monte, P. R. (2009). *Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública.*
- Gómez, I. C. (2007). Salud laboral: Una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo. *Universitas psychologica*, 6(1), 105-113.
- Guillén Gestoso, C., y Guil Bozal, R. (1999). *Psicología del trabajo para relaciones laborales* (Número 658.3/G95p).
- Hidalgo, L. L. M. (2013). *Factores de riesgo psicosocial intralaborales que afectan la percepción sobre el clima laboral en los trabajadores del Banco Caja Social sede Pasto.*
- Jimenez, C. A., Orozco, M. M., y Caliz, N. E. (2017). Factores de riesgos psicosociales en auxiliares de enfermería de un hospital de la red pública en la ciudad de Bogotá, Colombia. *Revista UDCA Actualidad y Divulgación Científica*, 20(1), 23-32.
- Laboral, S. (2010). Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. *España [1-2-2008].*



- Moncada, S., Llorens, C., Navarro, A., y Kristensen, T. (2005). ISTAS21: Versión en lengua castellana del cuestionario psicosocial de Copenhague (COPSOQ). *Arch Prev Riesgos Labor*, 8(1), 18-29.
- Moreno, B. J., y Báez, C. L. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Universidad Autónoma de Madrid*, 19.
- Moreno Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: Conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57, 4-19.
- Moreno, N. P., Suárez, A. P., Cruz, Z. L., López, D. R., y Rubiano, M. G. (2015). Análisis bibliométrico de la producción científica sobre Riesgo psicosocial laboral, publicada entre 2000 y 2010. *Diversitas: perspectivas en psicología*, 11(1), 147-161.
- Muñiz, J. (2005). Utilización de los tests. *Análisis de los ítems*, 133-172.
- Observatorio, R. psicosocialesT. (2011). *Prevención de Riesgos Psicosociales en Bancos y Cajas (Primera)*.: Comisión Ejecutiva Confederal de UGT.
- (OIT), O. I. del T. (2010). *307ª reunión. Reunión de expertos sobre la revisión de la lista de enfermedades profesionales. Recomendación núm. 194*. OIT.
- OSHA European Agency for Safety and, y Health at Work. (2007). *EUROPEAN RISK OBSERVATORY REPORT. Expert Forecast on emerging Psychosocial risks related to occupational safety and health*; osha.
europa.eu/en/publications/reports/7807118
- Peiró Silla, J. M. (1999). Valoración de riesgos psicosociales y estrategias de prevención: El modelo AMIGO como base de la metodología Prevenlab/Psicosocial. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 15(2), 267-314.



- Prieto, G., y Muñiz, J. (2000). Un modelo para evaluar la calidad de los tests utilizados en España. *Papeles del psicólogo*, 77, 65-72.
- Pulido Moreno, N., Puentes Suárez, A., Cruz, Z. L., López, D. R., y García Rubiano, M. (2015). Bibliometric analysis of scientific output on psychosocial risk at work, 2000-2010. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 11(1), 147-161.
- Salvador Moreno, J. (2018). Riesgos psicosociales del sector aeroportuario de Manta. *Revista San Gregorio*, 22, 30-39.
- Torrano, F., Aja, M., y Soria, M. (2017). Métodos de evaluación psicosocial: Análisis comparativo FPSICO-COPSOQ. *Seguridad y Salud En El Trabajo*, 89, 38-51.
- Torres de Galvis, Y., Berbesí Fernández, D., Silva, J., y Montoya Vélez, L. (2010). Situación de salud mental del adolescente. *Estudio Nacional de Salud Mental Colombia*. Bogotá: Ministerio de Protección Social, 105-157.



Anexos

Tabla 1. Factores de las ISTAS 21

FACTORES DE LAS ISTAS 21	
DIMENSIONES QUE INTERVIEENEN EN LOS FACTORES	
EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS	Se refiere a la demanda control-apoyo social que se le puede exigir al trabajador y también lo relaciona a las exigencias emocionales que puedan ser elevadas.
TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE HABILIDADES	Es el factor que comprende al trabajo que desarrolla el trabajador a través de la autonomía o posibilidades de aprendizaje que puedan tener los trabajadores.
APOYO SOCIAL EN LA EMPRESA Y CALIDAD DEL LIDERAZGO	Evalúa principalmente el liderazgo donde pueda existir el riesgo de que dichos liderazgos sean inapropiados y es más o menos equivalente al concepto de apoyo social en la empresa.
COMPESACIONES	El reconocimiento que pueda recibir el trabajador por el esfuerzo realizado y también mide la estabilidad del trabajo.
DOBLE PRESENCIA	Evalúa las exigencias simultáneas del ámbito laboral y familiar del trabajador en la que podrían obtener exigencias incompatibles en los dos ámbitos.

Fuente: Tomado (de Seguridad Social, 2009).



Tabla 2. Factores del FPSICO 3.1

FACTORES DEL FPSICO 3.1	
TIEMPO DE TRABAJO	Este factor corresponde a los aspectos de estructura y orden de las actividades laborales.
AUTONOMÍA	Es en referencia a la capacidad y posibilidad individual de tomar decisiones tanto en la actividad laboral como TL así como la organización y los procedimientos
CARGA DE TRABAJO	Es el nivel de exigencia en el que el trabajador debe cumplir con la actividad laboral y el grado de movilización que se requiere para el cumplimiento de su exigencia, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo: emocional.
DEMANDAS PSICOLÓGICAS	Son las exigencias psicológicas que el trabajador pueda experimentar en el desarrollo de su trabajo.
VARIEDAD / CONTENIDO DEL TRABAJO	Este factor es referente a la sensación del trabajador con respecto a si su trabajo es de utilidad para el mismo- la empresa y la sociedad en general, siendo reconocido más allá de las compensaciones económicas.
SUPERVISIÓN / PARTICIPACIÓN	Este factor contempla dos formas de dimensiones posibles del control sobre el trabajo: el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo, y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres.
INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPESACIÓN	Es el grado de interés y preocupación de la empresa por la carrera de los trabajadores de carácter personal y a largo plazo.
DESEMPEÑO DEL ROL	Son los problemas que puedan derivarse de tres aspectos fundamentales: la claridad, conflicto y sobrecarga del rol.
RELACIONES Y APOYO SOCIAL	Son aquellos aspectos que se derivan de las relaciones entre los trabajadores y el entorno de trabajo.

Fuente: Tomada de (Bilbao y Cuixart, 2012)