

2018

APLICACION DEL PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO EN EMPRESA DE LA REGION DE VALPARAISO

COFRÉ CATALÁN, TERESA ORIANA

<https://hdl.handle.net/11673/43949>

Repositorio Digital USM, UNIVERSIDAD TECNICA FEDERICO SANTA MARIA

**UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA
SEDE VIÑA DEL MAR – JOSÉ MIGUEL CARRERA**

**APLICACIÓN DEL PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS
PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO EN EMPRESA DE LA REGIÓN DE
VALPARAÍSO**

Trabajo de Titulación para optar al Título
de Técnico Universitario en
PREVENCIÓN DE RIESGOS

Alumnos:

Teresa Oriana Cofré Catalán

Ana María Peña Dorador

Profesores guía:

Claudio Acuña Correa

2018

RESUMEN

KEYWORDS: RIESGOS PSICOSOCIALES - CUESTIONARIO SUSESO ISTAS 21 - PROTOCOLO DE VIGILANCIA - GRUPO EULEN CHILE S.A.

El presente trabajo de título tiene como objetivo evaluar la situación actual en materias de riesgos psicosociales de una empresa de la Región de Valparaíso, en este caso, la evaluación se llevará a cabo en la empresa Grupo Eulen Chile S.A. ubicada en la Universidad Técnica Federico Santa María sede Viña del Mar.

La metodología que se utilizó para realizar esta evaluación es mediante la aplicación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales, siguiendo las normas y procedimientos que establece la Superintendencia de Seguridad Social. Para esto, se aplicó el cuestionario SUSESO/ISTAS 21, instrumento que mide los riesgos psicosociales en el ambiente de trabajo. El cuestionario tiene dos versiones, una completa, utilizada para realizar mediciones más precisas; y otra versión breve, que es la que se utilizó en el presente estudio.

En el primer capítulo, se señalan los antecedentes generales, reseña histórica, descripción de la empresa, organigrama, cobertura de la empresa y su política de gestión integrada.

En el segundo capítulo, se detalla en profundidad el marco legal, incluyendo tanto normas nacionales como normas internacionales, y el marco teórico hace mención a los antecedentes del tema tratado y del protocolo de vigilancia.

En el tercer capítulo, se detallará sobre la Evaluación de los Riesgos Psicosociales mediante el Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 y a su vez, se especifica la metodología de aplicación. Esta medición establecerá los niveles de puntaje que se consideran riesgosos para esta organización.

En el cuarto y último capítulo, se describirán los resultados obtenidos de la medición y se establecerán las medidas correctivas de tal manera que se reduzca o elimine el riesgo.

En los anexos se podrán encontrar documentos recopilados de la realización del cuestionario a los trabajadores y al mismo tiempo, información importante que sirvió para la realización del marco teórico y legal del presente trabajo.

ÍNDICE

RESUMEN

SIGLAS Y SIMBOLOGÍA

INTRODUCCIÓN

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

ALCANCE

JUSTIFICACIÓN

CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES GENERALES DE EMPRESA GRUPO EULEN CHILE S.A.

1.1. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

1.2. RESEÑA HISTÓRICA

1.3. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

1.3. MISIÓN

1.4. VISIÓN

1.5. VALORES

1.6. ORGANIGRAMA GRUPO EULEN CHILE S.A.

1.7. COBERTURA

1.8. POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRADA (GESTIÓN AMBIENTAL, DE CALIDAD Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO)

CAPÍTULO 2: MARCO LEGAL Y TEÓRICO

2.1. MARCO LEGAL

2.1.1. Código del Trabajo

2.1.2. Ley N° 16.744

2.1.3. Decreto N° 40

2.1.4. Decreto Supremo N° 109

2.1.5. Decreto Supremo N° 101

2.1.6. Decreto Supremo N° 594

2.1.7. Otras normativas legales

2.1.8. Normativas internacionales

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Antecedentes

- 2.2.2. Antecedentes epidemiológicos de factores psicosociales en el trabajo en Chile
- 2.2.3. Factores de riesgo psicosocial
- 2.2.4. Patologías relacionadas a los riesgos psicosociales
- 2.2.5. Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo

CAPÍTULO 3: EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES MEDIANTE CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS 21

- 3.1. CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS 21
- 3.2. DIMENSIONES Y SUB DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS 21
 - 3.2.1. Dimensión exigencias psicológicas
 - 3.2.2. Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades
 - 3.2.3. Dimensión apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo
 - 3.2.4. Dimensión compensaciones
 - 3.2.5. Dimensión doble presencia
- 3.3. PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN
 - 3.3.1. Formación del Comité de Aplicación
 - 3.3.2. Difusión y sensibilización
 - 3.3.3. Aplicación del cuestionario
 - 3.3.4. Presentación y análisis de los resultados
 - 3.3.5. Diseño y ejecución de medidas
 - 3.3.6. Monitoreo de medidas
 - 3.3.7. Reevaluación
- 3.4. RESULTADOS OBTENIDOS EN EL PROCESO DE EVALUACIÓN
 - 3.4.1. Situación “Sin Riesgo”
 - 3.4.2. Situación “Riesgo Medio”
 - 3.4.3. Situación “Riesgo Alto”
 - 3.4.4. Sobre las medidas correctivas
 - 3.4.5. Origen de los riesgos en las dimensiones del cuestionario SUSESO/ISTAS21

CAPÍTULO 4: ANÁLISIS DE RESULTADOS Y PROPUESTAS DE MEJORA

- 4.1. INFORME DE ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES
- 4.2. ANÁLISIS DE CADA DIMENSIÓN CON RESPECTIVAS PREGUNTAS
 - 4.2.1. Dimensión exigencias psicológicas
 - 4.2.2. Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades
 - 4.2.3. Dimensión apoyo social y calidad de liderazgo
 - 4.2.4. Dimensión compensaciones

- 4.2.5. Dimensión doble presencia
- 4.3. RESULTADOS OBTENIDOS
- 4.4. MEDIDAS CORRECTIVAS SUGERIDAS

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

SITIOS WWW (WORLD WIDE WEB)

MATERIAL IMPRESO

ANEXOS

- ANEXO A: ACTA CONFORMACIÓN COMITÉ DE APLICACIÓN
- ANEXO B: CARTA INFORMATIVA TRABAJADORES
- ANEXO C: AFICHE SENSIBILIZACIÓN CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS 21
- ANEXO D: LISTADO DE FIRMAS TRABAJADORES SENSIBILIZADOS
- ANEXO E: CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS 21 (VERSIÓN BREVE)
- ANEXO F: LISTADO DE FIRMAS DE TRABAJADORES ENCUESTADOS
- ANEXO G: PLANTILLA CON PUNTAJES PARA REVISIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS 21
- ANEXO H: TRABAJADORES DE EULEN REALIZANDO CUESTIONARIO
- ANEXO I: MODELO DCAS
- ANEXO J: MODELO DER

ÍNDICE DE DIAGRAMAS

Diagrama 1-1. Organigrama de Empresa Grupo Eulen Chile S.A. Zona II

ÍNDICE DE FIGURAS

- Figura 1-1. Empresa Corporativa Grupo Eulen Chile S.A
- Figura 1-2. Auxiliar del Aseo realizando sus labores
- Figura 1-3. Cobertura de Empresas Grupo Eulen e IDEAFM
- Figura 2-1. Actualización en los Niveles de Riesgos del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo
- Figura 3-1. Actualización en Dimensión Doble Presencia en Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Breve
- Figura 3-2. Actualización en Dimensión Doble Presencia en Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 Versión Completa
- Figura 3-3. Dimensión Exigencias Psicológicas
- Figura 3-4. Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades
- Figura 3-5. Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad del Liderazgo
- Figura 3-6. Dimensión Compensaciones
- Figura 3-7. Dimensión Doble Presencia
- Figura 3-8. Metodología de Aplicación del Cuestionario SUSESO/ISTAS21
- Figura 3-9. Preguntas editables del Cuestionario SUSESO/ISTAS21 de acuerdo a realidad del lugar de trabajo
- Figura 4-1. Resultados Final de Evaluación del Cuestionario SUSESO/ISTAS21

ÍNDICE DE GRÁFICOS

- Gráfico 4-1. Resultados dimensión Exigencias Psicológicas
- Gráfico 4-2. Resultados dimensión Trabajo activo y Desarrollo de habilidades
- Gráfico 4-3. Resultados dimensión Apoyo social y Calidad de Liderazgo
- Gráfico 4-4. Resultados dimensión Compensaciones
- Gráfico 4-5. Resultados dimensión Doble presencia

Gráfico 4-6. Gráfico de porcentajes resultados del Cuestionario SUSESO/ISTAS21

ÍNDICE DE TABLAS

- Tabla 2-1. Actualización de definiciones en Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo
- Tabla 2-2. Resumen de Actualización del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo
- Tabla 2-3. Definiciones del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo
- Tabla 2-4. Rol de las Partes Involucradas en el Proceso del Protocolo Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo
- Tabla 3-1. Plazos de Aplicación de las Medidas Preventivas y de Reevaluación.
- Tabla 3-2. Origen de los Riesgos en las Dimensiones del Cuestionario SUSESO/ISTAS21
- Tabla 4-1. Riesgos obtenidos en cada Dimensión del Cuestionario SUSESO/ISTAS21

SIGLAS Y SIMBOLOGÍA

SIGLAS

ACHS	:	Asociación Chilena de Seguridad
CCOHS	:	Centro Canadiense de Salud y Seguridad Ocupacional
CdA	:	Comité de Aplicación
COMPIN	:	Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez
CPHS	:	Comité Paritario de Higiene y Seguridad
DCAS	:	Demanda, Control y Apoyo Social
DER	:	Desbalance, Esfuerzo y Recompensa
DIAT	:	Denuncia Individual de Accidente del Trabajo
DIEP	:	Denuncia Individual de Enfermedad Profesional
DO	:	Diario Oficial
DS	:	Decreto Supremo
ENETS	:	Encuesta Nacional de Empleo, Trabajo, Salud
EST	:	Empresa de Servicios Transitorios
ISO	:	Organización Internacional de Normalización
ISP	:	Instituto de Salud Pública
ISTAS	:	Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud
LPRL	:	Ley de Prevención de Riesgos Laborales
MINSAL	:	Ministerio de Salud
NR	:	Normas Reguladoras
NTP	:	Notas Técnicas de Prevención
OAL	:	Organismo Administrador de la Ley
OCDE	:	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
OIT	:	Organización Internacional del Trabajo
OMS	:	Organización Mundial de la Salud
RIHS	:	Reglamento Interno de Higiene y Seguridad
RPSL	:	Riesgos Psicosociales Laborales
RRHH	:	Recursos Humanos
RSP	:	Reglamento de los Servicios de Prevención
SEREMI	:	Secretaría Regionales Ministeriales
SIATEP	:	Sistema de Información de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales

SINAISO : Sistema Nacional de Información de Salud Ocupacional
SNS : Servicio Nacional de Salud
SUSESO : Superintendencia de Seguridad Social

INTRODUCCIÓN

Los tiempos han cambiado de forma muy importante, pero las condiciones laborales siguen siendo alarmantes. La preocupación por los riesgos laborales se ha centrado históricamente en los riesgos físicos, químicos, biológicos y/o medioambientales, sin embargo, en los últimos 50 años se ha producido un aumento en la atención sobre los riesgos psicosociales que exigen un mayor esfuerzo de definición en sus diferentes formas. Muchos autores han demostrado que los factores psicosociales relacionados con el trabajo generan una serie de daños para la salud, definiéndolos como “características del medio de trabajo que crean una amenaza para el individuo” (Caplan y colaboradores, 1975).

Dichos factores en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos. Algunos de estos se refieren al trabajador individualmente, mientras que otros están ligados a las condiciones y al medio ambiente de trabajo. Otros, a su vez, se refieren a las influencias económicas y sociales ajenas al lugar de trabajo pero que repercuten en él.

El estrés en el trabajo es un importante mediador de patología, y es consecuencia principalmente de la forma que adopta la organización laboral (Leka & Jain 2010; North et al. 1996). Esto habla de un escenario laboral marcado por los cambios en la organización del trabajo; la diversificación de tareas; y la incorporación de nuevas tecnologías y la intensificación del trabajo, entre otras condicionantes que hoy pueden ser entendidas como de "riesgo", tanto para la organización como para el trabajador y la sociedad.

En Septiembre de 1984, el Comité Mixto OIT/OMS los definió como “los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medioambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajadores, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”.

Hoy en día, el Protocolo de Vigilancia de los Riesgos Psicosociales en el Trabajo es la única herramienta válida en Chile para realizar la evaluación de dichos factores de riesgo. A través de este Protocolo y del Cuestionario SUSES/ISTAS 21 se busca medir la existencia y magnitud de estos factores en las distintas organizaciones del país, dentro de las cuales se destacan: el estrés, el agotamiento emocional o burnout, el

acoso psicológico o mobbing, síndrome del aburrimiento o síndrome de boreout (causado por la realización de tareas repetitivas y monótonas), y algunas formas de violencia en el trabajo.

El cuestionario SUSESO/ISTAS 21 en su versión breve, incluye 20 preguntas (una por subdimensión) agrupadas en las mismas 5 dimensiones del cuestionario completo, es decir: Exigencias psicológicas, Trabajo activo y Desarrollo de habilidades, Apoyo social en la empresa, Compensaciones y Doble presencia. Además se incluyen preguntas relativas a la edad, el sexo, unidad geográfica en la que se desempeña el trabajador, ocupación y unidad funcional a la que pertenece (departamentos, secciones, etc.) según la organización de la empresa o institución. El cuestionario será aplicado a la totalidad de los trabajadores del lugar de trabajo y de forma anónima.

Así mismo, la implementación de este protocolo facilitará la identificación de aquellos factores que podrían estar afectando a la salud de los trabajadores y trabajadoras que se encuentran realizando sus labores de limpieza en la Universidad. Este método permite contribuir a la prevención, vigilancia y control de enfermedades tanto físicas como psicológicas de origen profesional con el fin de constituir de un estándar mínimo de salud en el ámbito psicosocial laboral en las empresas de Chile.

Los diversos agentes y factores de riesgo laboral se han ido instalando en la agenda y discusión pública, sin embargo, Chile mantiene grandes desafíos en materia de seguridad y salud en el trabajo, no sólo desde el punto de vista de las regulaciones y normativas, sino también de la contribución del conjunto de actores involucrados: trabajadores(as), organizaciones gremiales, empleadores, autoridad laboral y sanitaria, Organismos Administradores del Seguro de la Ley N°16.744, administración delegada y la sociedad en general.

Es fundamental potenciar nuevos enfoques en la prevención de riesgos laborales para solucionar estos riesgos emergentes relacionados con la salud mental de los trabajadores, y de tal manera desarrollar una cultura preventiva en la mentalidad de todos.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Aplicar el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo a trabajadores de empresa Grupo Eulen Chile S.A., que presta servicios en la Universidad Técnica Federico Santa María, Sede Viña del Mar.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los trabajadores de la empresa.
- Evaluar la magnitud de los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores.
- Proponer medidas de mejora para disminuir la incidencia y prevalencia de los problemas relacionados con la salud mental de los trabajadores.

ALCANCE

La aplicación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo se realizó sólo a los trabajadores y trabajadoras de limpieza de la empresa Grupo Eulen Chile S.A. la cual presta servicios a la Universidad Técnica Federico Santa María, sede Viña del Mar.

JUSTIFICACIÓN

Actualmente la empresa Grupo Eulen Chile S.A. no cuenta con una anterior medición de los riesgos psicosociales relacionados al trabajo. Previo a la aplicación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales, se realizó una encuesta a los trabajadores de modo que pudieran expresar su opinión respecto a cómo se sentían dentro de la empresa. Dicha encuesta reveló que la relación de los trabajadores con su empleador no era la más favorable. Esto, sumado a que la empresa aún no está cumpliendo con los estándares legales exigidos por la legislación chilena, se hace necesaria la aplicación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo.

CAPÍTULO 1: **ANTECEDENTES GENERALES DE EMPRESA GRUPO**
EULEN CHILE S.A.

1.1. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

A continuación se presentan los antecedentes generales de la empresa Grupo Eulen Chile S.A.:

Nombre: Grupo Eulen Chile S.A.

Rut: 96.937.270-3

Ubicación: Av. Los Leones 325, Providencia, Santiago (Figura 1-1).

Teléfono: 56-2-26859500



Fuente: www.eulen.com/cl/corporacion/

Figura 1-1. Empresa Corporativa Grupo Eulen Chile S.A.

1.2. RESEÑA HISTÓRICA

En el año 1962 el empresario español David Álvarez Díez, funda la central de limpieza El Sol en España. A fines de los años 60, la sede de esta sociedad cuenta con una escuela de formación y un laboratorio en el que se experimenta con productos y materiales. A su vez, la empresa ha logrado tener delegaciones en las ciudades más importantes de España, sirviendo a prestigiosos clientes que poco a poco van externalizando la limpieza.

En 1974 se produce la primera expansión en España con la creación de Prosesas (actual EULEN seguridad) que inicia sus actividades de seguridad privada en bancos y cajas de ahorro. EULEN seguridad es hoy la empresa española más antigua del sector.

Ese mismo año se crea la sociedad DEMASA, dedicada a la fabricación, importación y distribución de maquinaria y productos químicos para la limpieza.

En 1980 en plena transición, con una inflación superior al 20% y en una época de incertidumbre y conflictos laborales, David Álvarez inicia una etapa de diversificación hacia sectores de mayor contenido técnico y valor añadido. De esta forma se abren las actividades de mantenimiento de instalaciones, medio ambiente, control energético, restauración de fachadas y monumentos, y obras.

En 1982 Grupo EULEN se traslada a Madrid, integrado por 25 empresas. Ese mismo año se adopta un búho como emblema de calidad en el logotipo. David Álvarez adelanta un concepto de externalización como el conjunto de servicios que permiten a una empresa dedicarse a su actividad principal y no preocuparse de las tareas de mantenimiento y conservación.

En 1986 se crea la Sociedad Safusa en España, dedicada al desarrollo de nuevos servicios: sociosanitarios, control de almacenes, portería y celaduría de fincas, gestión de servicios municipales y centro de atención de clientes.

A través de un proceso de fusiones y absorciones en 1992 el Grupo EULEN reorganiza su estructura societaria que pasa a estar formado por EULEN S.A. (servicios de limpieza, mantenimiento, medio ambiente, servicios auxiliares y servicios sociosanitarios), Prosesa (actual EULEN Seguridad), Demasa, Instituto EULEN de formación y, dos años más tarde Flexiplán, SA-ETT.

El año 1997 finalmente el Grupo EULEN comienza su expansión internacional en países de Centro-América y Sudamérica. Llegando a finales de los años 90 a Chile con una relación que lo vinculaba a la empresa internacional Wackenhut.

A mediados del año 2000 en Chile, EULEN Servicios generales comenzó su rumbo y trayectoria ya como Grupo EULEN Chile. En ese momento, ofrecía los servicios de limpieza y seguridad y tan solo contaba con tres delegaciones a nivel nacional en las ciudades de Viña del Mar, Concepción y Antofagasta.

El año 2004 se constituye EULEN Sociosanitarios S.A., como consecuencia de un proceso de división de la especial naturaleza social y sanitaria de los servicios prestados. Posteriormente Grupo EULEN Chile comienza a entrar en los servicios de cajeros para la empresa española de Telefónica, naciendo así la línea de negocio de servicios auxiliares y sumando dos delegaciones más en las ciudades de Rancagua y Puerto Montt.

El 2 de Enero de 2012 el Grupo EULEN celebra su 50 aniversario con presencia en 14 países, más de 78.000 trabajadores y ventas consolidadas de 1.338 millones de euros.

Para el año 2017, Chile cuenta con oficinas a lo largo de todo el país con más de 11.000 empleados. En concreto con seis delegaciones, además de la Sede Central en Santiago.

1.3. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

El Grupo EULEN, empresa familiar con capital 100% español, es líder nacional en la prestación de servicios generales a empresas.

Pioneros en el concepto de externalización, el Grupo EULEN se mantiene a la vanguardia gracias a la calidad de su trabajo y al compromiso de sus trabajadores y directivos avalados por las máximas certificaciones ISO.

Grupo EULEN Chile, inició sus operaciones en el país en el año 2000, contando actualmente con una red de oficinas con cobertura nacional. Cuenta con profesionales técnicos y trabajadores, con una vasta experiencia en la implementación y ejecución de servicios, la cual es avalada por estos 14 años de desempeño en el mercado local y más de 50 a nivel internacional, en las áreas de Limpieza (Figura 1-2), Seguridad, Mantenimiento, Servicios Auxiliares, Sociosanitarios, y en general en cualquier área de la empresa que requiera recursos humanos calificados.

Actualmente Grupo EULEN Chile cuenta con aproximadamente 11.500 trabajadores repartidos de Arica a Punta Arenas, 400 clientes (empresas privadas de sector industrial, productivo, comercial y administración pública) a quienes considera socios estratégicos y más de 2.000 instalaciones.

El Grupo EULEN está adherido al Pacto Mundial y firmemente comprometido con la sociedad a través del desarrollo de políticas sociales responsables, formación, mecenazgo cultural y protección del medio ambiente.



Fuente: Elaboración Propia fotografía tomada en Universidad Federico Santa María, Sede Viña del Mar

Figura 1-2. Auxiliar del Aseo realizando sus labores

1.3. MISIÓN

“Es la prestación de servicios generales que nuestra sociedad demanda cada vez con mayor intensidad y variedad, teniendo como base la creación de valor el compromiso ético y social y el respeto con el medio ambiente.”

1.4. VISIÓN

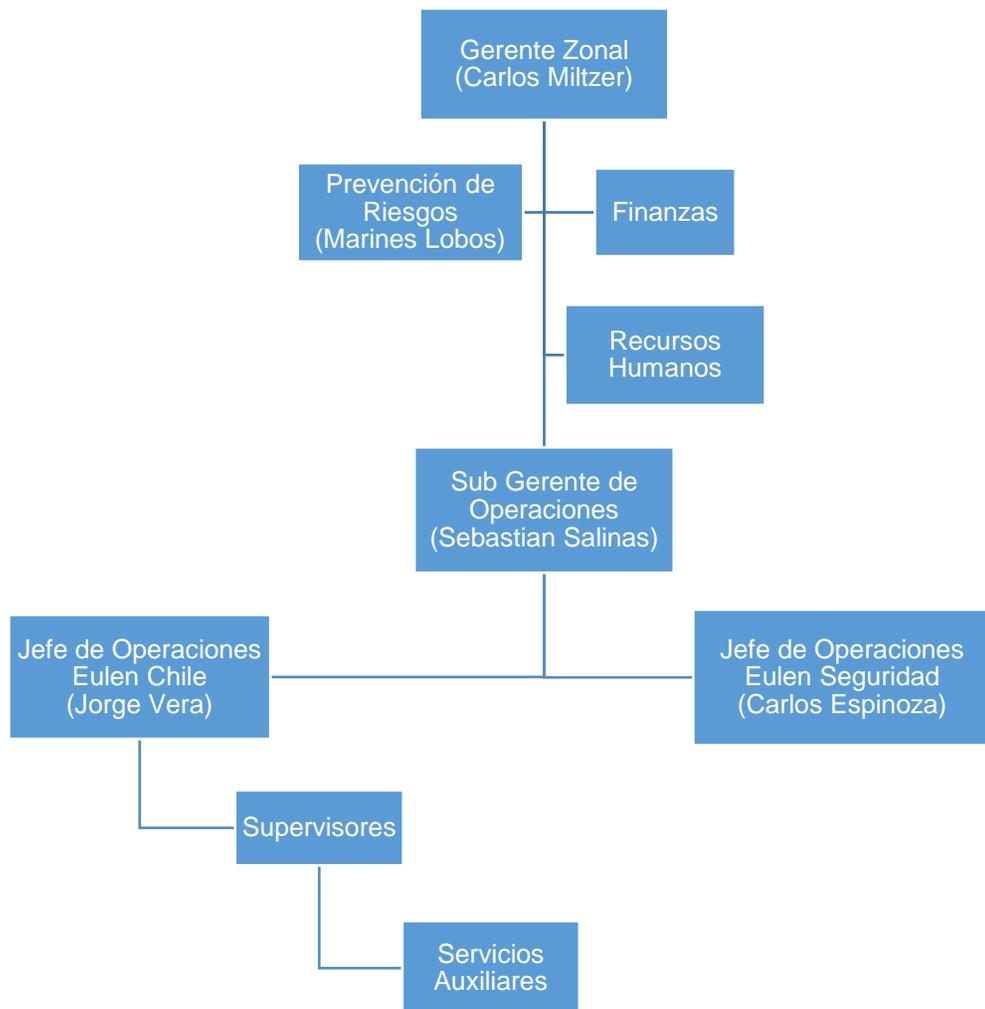
“Proporcionar servicios generales de calidad, con el mínimo impacto ambiental posible, que contribuyan a mejorar el desarrollo y bienestar de las personas.”

1.5. VALORES

“Los valores de Grupo Eulen Chile S.A. son: la responsabilidad social corporativa, el resultado económico, el respeto al medio ambiente, el desarrollo de las capacidades de los trabajadores y el sentido de pertenencia.”

1.6. ORGANIGRAMA GRUPO EULEN CHILE S.A.

Grupo EULEN Chile se encuentra distribuido a lo largo de todo el país desde Arica a Punta Arenas. De esta manera se hace necesario su segmentación en zonas, siendo la región de Valparaíso representada como Zona 2 (Diagrama 1-1), la cual está conformada por: Viña del Mar, Valparaíso, Interiores (Limache), Cordillera, Costa (San Antonio).



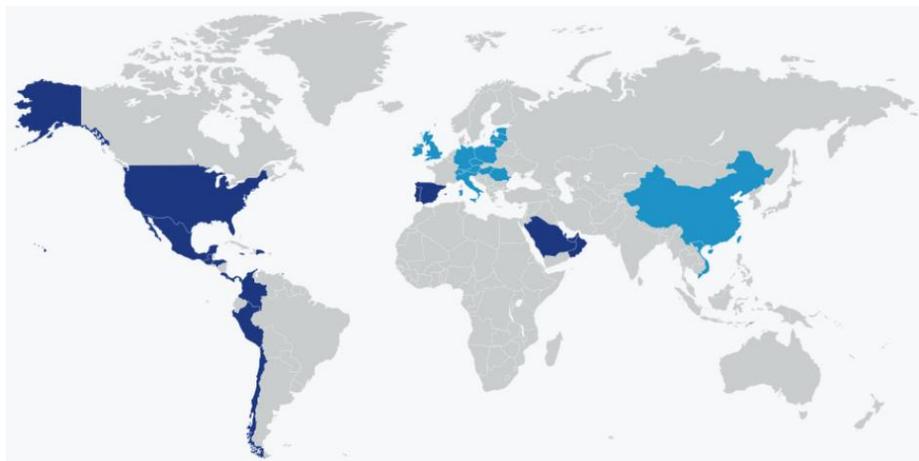
Fuente: Elaboración Propia en base al organigrama de la Empresa

Diagrama 1-1. Organigrama de Empresa Grupo Eulen Chile S.A. Zona II

1.7. COBERTURA

Grupo EULEN S.A. es una compañía con un mercado de carácter global y con una gran cobertura internacional. Con presencia directa en 14 países repartidos a lo largo y ancho de Europa, América y Oriente Medio (Figura 1-3).

Asimismo, gracias a IDEAFM, empresa constituida entre Grupo EULEN y el Grupo Dussmann (una de las compañías líder en la prestación de servicios generales a empresas más importantes de Europa), permite ofrecer a los clientes servicios de Facility Management en más de 30 países.



Fuente: <https://www.eulen.com/cl/corporacion/cobertura/>

Figura 1-3. Cobertura de Empresa Grupo Eulen e IDEAFM

En Chile se encuentran las siguientes empresas que forman parte de la sociedad de Grupo EULEN, las cuales son seis y dentro de ellas están:

- Grupo EULEN S.A.
- EULEN Chile S.A.
- EULEN Seguridad S.A.
- Instituto EULEN de Capacitación S.A.
- EULEN Sociosanitarios SpA.
- EULEN Empresa de Servicios Transitorios, SpA.

1.8. POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRADA (GESTIÓN AMBIENTAL, DE CALIDAD Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO)

“El Grupo Eulen de Sociedades, dedicado a la prestación de servicios generales a las empresas, se halla comprometido con la aplicación, en todas sus actividades, de una política que le permita asegurar a sus clientes el mayor grado posible de satisfacción, siendo fundamento de su comportamiento la creación de valor, el compromiso con criterios éticos, el respeto al medioambiente, así como la protección de sus trabajadores frente a riesgos que comprometan la seguridad y la salud en el trabajo.

La política de nuestro Sistema Integrado de Gestión no sólo comprende los aspectos directamente referidos a la prestación de los servicios, sino también el conjunto de relaciones que nos unen con clientes, empleados, accionistas, proveedores, colaboradores y entorno social y todo ello con el fin de proporcionar a todos seguridad y confianza en nuestro Grupo, en el marco de un deseo constante de perfeccionar nuestros Sistemas de Gestión que han de construir punto de referencia para establecer y revisar los objetivos de la Compañía.

Una verdadera cultura preventiva exige que la gestión de la calidad, de la prevención, del respeto al medioambiente en todas sus manifestaciones, de la seguridad y de la salud de los trabajadores, en cada una de las fases de la cadena productiva -y no sólo en el momento de la evaluación del riesgo quede integrada dicha gestión en toda la línea jerárquica de la Compañía y tenida en consideración y valorada al negociar con el cliente las condiciones en las que se ha de prestar el servicio.

Nuestra meta es la de que nuestros servicios se caractericen y tengan como señal de identidad, frente a los de otros competidores, nuestro compromiso efectivo de cumplir toda la normativa que les sea de aplicación en todos los capítulos de la política de gestión integrada, junto con toda la normativa interna de la Compañía que prevé periódicas auditorías independientes para realizar y garantizar el efectivo cumplimiento de dichas normativas, y todo ello tanto en las relaciones externas como en las internas de la empresa y en todas las actuaciones de nuestros empleados, que tienen suscrito su compromiso de aplicación de todos estos principios con la consiguiente responsabilidad de llevarlos a efecto.

Además, el Grupo Eulen cumple y garantiza el cumplimiento de toda la normativa legal en materia de protección de datos de carácter personal, aspecto especialmente sensible y relevante en el ámbito de los servicios sociales y sanitarios que la Compañía desarrolla.

Finalmente, deseo animar a todos los que formamos este Grupo de Empresas y a todos los que con ellas, por uno o por otro título tienen relación, a tomar parte activa en nuestro compromiso con la calidad, el medioambiente, el control de la contaminación, el ahorro energético y la seguridad y salud en el trabajo.”

CAPÍTULO 2: MARCO LEGAL Y TEÓRICO

2.1. MARCO LEGAL

2.1.1. Código del Trabajo

El 16 de Enero del año 2003 fue publicado en el Diario Oficial este Código del Trabajo, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

El Artículo 184° señala que “El empleador estará obligado a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores, informando de los posibles riesgos y manteniendo las condiciones adecuadas de higiene y seguridad en las faenas, como también los implementos necesarios para prevenir accidentes y enfermedades profesionales. Deberá asimismo prestar o garantizar los elementos necesarios para que los trabajadores en caso de accidente o emergencia puedan acceder a una oportuna y adecuada atención médica, hospitalaria y farmacéutica.”

Asimismo, el Artículo 184° bis establece lo siguiente: “incorporado en virtud de la Ley N°21.012 (publicada en el Diario Oficial de 09.06.2017), sin perjuicio de lo establecido en el artículo 184, cuando en el lugar de trabajo sobrevenga un riesgo grave e inminente para la vida o salud de los trabajadores, el empleador deberá:

a) Informar inmediatamente a todos los trabajadores afectados sobre la existencia del mencionado riesgo, así como las medidas adoptadas para eliminarlo o atenuarlo.

b) Adoptar medidas para la suspensión inmediata de las faenas afectadas y la evacuación de los trabajadores, en caso que el riesgo no se pueda eliminar o atenuar.

Incluso el trabajador tendrá derecho a interrumpir sus labores y, de ser necesario, abandonar el lugar de trabajo cuando considere, por motivos razonables, que continuar con ellas implica un riesgo grave e inminente para su vida o salud. El trabajador que interrumpa sus labores deberá dar cuenta de ese hecho al empleador dentro del más breve plazo, el que deberá informar de la suspensión de las mismas a la Inspección del Trabajo respectiva.

Corresponderá a la Dirección del Trabajo fiscalizar el cumplimiento de lo dispuesto en este artículo".

2.1.2. Ley N° 16.744

El 1° de Febrero de 1968 entra en vigencia en Chile la Ley N°16.744 (del Ministerio del Trabajo y Previsión Social) que “Establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales”, declarando como obligatorio el Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, y establece cuáles son las prestaciones médicas y económicas a las que tienen derecho los trabajadores protegidos por este seguro en caso de que sufran un accidente del trabajo o una enfermedad profesional.

El Artículo 7° de la presente ley define “Es enfermedad profesional la causada de una manera directa por el ejercicio de la profesión o el trabajo que realice una persona y que le produzca incapacidad o muerte.

El reglamento enumerará las enfermedades que deberán considerarse como profesionales. Esta enumeración deberá revisarse, por lo menos cada tres años. Con todo, los afiliados podrán acreditar ante el respectivo organismo administrador el carácter profesional de alguna enfermedad que no estuviese enumerada en la lista a que se refiere el y que pudiesen haber contraído como consecuencia directa de la profesión o del trabajo realizado. La resolución que al respecto dicte el organismo administrador será consultada ante la Superintendencia de Seguridad Social, la que deberá decidir dentro del plazo de tres meses con informe del Servicio Nacional de Salud (SNS)”.

El Artículo 68° establece que las empresas o entidades deberán implantar todas las medidas de higiene y seguridad en el trabajo que les prescriban directamente el Servicio Nacional de Salud o, en su caso, el respectivo organismo administrador al que se encuentren afiliadas, el que deberá indicar dichas medidas de acuerdo con las normas y reglamentaciones vigentes. Asimismo, las empresas deberán proporcionar a sus trabajadores, los equipos e implementos de protección necesarios, no pudiendo en caso alguno cobrarles su valor. Si no dieran cumplimiento a esta obligación serán sancionados en la forma que declara la presente ley.

El Artículo 76° establece además, que la entidad empleadora deberá denunciar al organismo administrador respectivo, inmediatamente de producido, todo accidente o enfermedad que pueda ocasionar incapacidad para el trabajo o la muerte de la víctima. El accidentado o enfermo, o sus derecho-habientes, o el médico que trató o diagnosticó la lesión o enfermedad, como igualmente el Comité Paritario de Higiene y Seguridad (CPHS), tendrán también, la obligación de denunciar el hecho en dicho organismo administrador, en el caso de que la entidad empleadora no hubiere realizado la denuncia.

Los organismos administradores deberán informar al Servicio Nacional de Salud (SNS) los accidentes o enfermedades que les hayan sido denunciados y que

puedan haber ocasionado incapacidad para el trabajo o la muerte de la víctima, en la forma y con la periodicidad que señale el reglamento.

2.1.3. Decreto N° 40

Con fecha 11 de Febrero de 1969 se promulgó el Decreto N°40 (del Ministerio del Trabajo y Previsión Social), el cual “Aprueba Reglamento sobre Prevención de Riesgos Profesionales”. Este reglamento, establece las normas que regirán la aplicación del Título VII, sobre prevención de riesgos y de las demás disposiciones sobre igual materia contenidas en la ley N° 16.744. Asimismo, establece normas para la aplicación del artículo 171 del Código del Trabajo.

Para los efectos del presente reglamento se entenderán por riesgos profesionales los pertenecientes a accidentes en el trabajo o a enfermedades profesionales.

Este decreto indica principalmente:

- Título II: Obligación de las Mutualidades de realizar actividades permanentes de prevención de riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

- Título III: Formación de Departamento de Prevención de Riesgos para empresas con más de 100 trabajadores. Dichos departamentos serán dirigidos por un experto en la materia, y estarán a cargo de planificar, organizar, asesorar, ejecutar, supervisar y promover acciones permanentes para evitar accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

- Título IV: Los Departamentos de Prevención de Riesgos de las empresas están obligados a llevar estadísticas completas de accidentes y enfermedades profesionales.

- Título V: Toda empresa o entidad estará obligada a establecer y mantener al día un Reglamento Interno de Higiene y Seguridad en el trabajo (RIHS), cuyo cumplimiento será obligatorio para los trabajadores.

- Título VI: Los empleadores tienen la obligación de informar oportuna y convenientemente a todos sus trabajadores acerca de los riesgos que entrañan sus labores, de las medidas preventivas y de los métodos de trabajo correctos. Los riesgos son los inherentes a la actividad de cada empresa.

2.1.4. Decreto Supremo N° 109

El 7 de Junio de 1968, el D.S. N°109 (del Ministerio del Trabajo y Previsión Social) aprueba el Reglamento para la Calificación y Evaluación de los Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 16.744 del 1° de febrero de 1968. Incluyendo las modificaciones realizadas por el Decreto Supremo N°73 del 2005 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; donde en el número 13 del Artículo 19° reconoce como enfermedad profesional a la "Neurosis profesionales incapacitantes que pueden adquirir distintas formas de presentación clínica, tales como: trastorno de adaptación, trastorno de ansiedad, depresión reactiva, trastorno por somatización y por dolor crónico" en todos los trabajos que expongan al riesgo y se compruebe relación de causa a efecto con el trabajo.

En el N° 7 del Artículo 23° se reconoce a la "Neurosis causada por trabajos que expongan al riesgo de tensión psíquica y que se compruebe relación de causa a efecto con el trabajo" con Incapacidad Temporal durante el período de diagnóstico y tratamiento inicial de la enfermedad.

En el N° 8 del Artículo 24° se entiende que la "Neurosis causada por trabajos que expongan al riesgo de tensión psíquica y que se compruebe relación de causa a efecto con el trabajo" produce invalidez en los casos que se definen a continuación.

Fase crónica. Secuelas o complicaciones de las fases agudas y subagudas:

- a) Si incapacita principalmente para el trabajo específico: 40% a 65%
- b) Si incapacita para cualquier trabajo: 70% a 90%

La Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN) determinará, entre los porcentajes señalados, el grado de incapacidad al que sumarán la ponderación contemplada en el artículo 60° de la Ley N°16.744 y en los artículos 31° y siguientes del reglamento aprobado por este decreto supremo, para establecer la incapacidad de ganancia.

2.1.5. Decreto Supremo N° 101

Este decreto, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, publicado en el Diario Oficial el 07 de Junio de 1968, "Aprueba reglamento para la aplicación de la Ley N°16.744, que establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales". En el Artículo 72° establece que "En caso de enfermedad profesional deberá aplicarse el siguiente procedimiento: El organismo administrador deberá

incorporar a la entidad empleadora a sus programas de vigilancia epidemiológica, al momento de establecer en ella la presencia de factores de riesgo que así lo ameriten o de diagnosticar en los trabajadores alguna enfermedad profesional”.

2.1.6. Decreto Supremo N° 594

Con fecha 24 de Abril del año 2000 fue publicado en el Diario Oficial el D.S. N° 594 (del Ministerio de Salud), el cual “Aprueba Reglamento sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en los lugares de trabajo”. Dicho reglamento será aplicado a todo lugar de trabajo, sin perjuicio de la reglamentación específica que se haya dictado o se dicte para aquellas faenas que requieran condiciones especiales.

Establece, además, los límites permisibles de exposición ambiental a agentes químicos y agentes físicos, y aquellos límites de tolerancia biológica para trabajadores expuestos a riesgo ocupacional.

Las empresas estarán obligadas a mantener en los lugares de trabajo las condiciones sanitarias y ambientales necesarias para proteger la vida y la salud de los trabajadores que en ellos se desempeñan, sean éstos dependientes directos suyos o lo sean de terceros contratistas que realizan actividades para ella.

2.1.7. Otras normativas legales

2.1.7.1. Resolución Exenta N°218

Con fecha 05 de Febrero del 2013, el Ministerio de Salud “Aprueba Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo”, elaborado por el Departamento de Salud Ocupacional del Instituto de Salud Pública de Chile.

Antiguamente para la medición de los factores de riesgo psicosocial se utilizaba generalmente un enfoque basado en la percepción de los propios trabajadores y trabajadoras, mediante el uso de encuestas individuales, entrevistas en profundidad y entrevistas colectivas o focos Group. El uso de instrumentos de observación externa tenía menos desarrollo, por lo cual el año 2013 se propuso elaborar un instrumento que permitiera evaluar las medidas de gestión fundamentales en el marco de la prevención de riesgos psicosociales en las empresas, y que puedan ser objetivadas a través de un medio de verificación de la presencia o ausencia de cada condición señalada y corroborado por la empresa y trabajadores.

El instrumento que se presentó en ese entonces, estaba basado en un instrumento de evaluación externa, desarrollado en el Instituto Nacional de Salud Pública de Québec, Canadá, denominado Matriz de Identificación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, que fue adaptado a Chile por el Instituto de Salud Pública de Chile, en conjunto con un Comité de Expertos en Riesgo Psicosocial Laboral.

El "Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo" (primera versión), está diseñado para ser utilizado en las empresas con más de 25 trabajadores, con fines de evaluación, prevención e investigación. Eventualmente, también puede ser usado en organizaciones con menos de 25 trabajadores, especialmente para fines preventivos y uso práctico. Su uso requiere conocimiento y capacitación en alguna de las siguientes áreas: prevención de riesgos, salud mental o riesgos psicosociales (por parte de quienes lo aplican). La aplicación se debe realizar a un número suficiente de involucrados de la organización, que permita tener claridad en cuanto a la gestión del riesgo en la organización. Se recomienda aplicar el instrumento a un mínimo de 4 personas y, para el caso de empresas de más de 100 trabajadores, un mínimo de 6.

El instrumento está dividido en 16 dimensiones; cada una se corresponde a un factor de riesgo psicosocial. Cada una de las 16 dimensiones posee entre 5 y 16 preguntas, que determinan la característica de la gestión realizada o no, para controlar el factor de riesgo psicosocial. El total de preguntas del instrumento es de 169, además, el instrumento consta de dos partes, una de antecedentes generales, donde se anotan los datos de la persona entrevistada, como el nombre y lugar de trabajo; y se agrega la fecha de la entrevista.

2.1.7.2. Resolución Exenta N°336

Con fecha 12 de Junio de 2013, el Ministerio de Salud Aprueba el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, con el objetivo de contar con una metodología que establezca un estándar mínimo de salud del ambiente psicosocial laboral, identificando la presencia y nivel de exposición a riesgos psicosociales al interior de una organización.

2.1.7.3. Resolución Exenta N°1433

Con fecha 24 de Noviembre del 2017, el Ministerio de Salud “Aprueba la Actualización del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo”, reemplazando en todas sus partes el texto aprobado por resolución exenta 336/2013, la

que debe entenderse derogada. Dicha actualización forma parte de la resolución exenta 1433/2017 y entrega las siguientes definiciones (Tabla 2-1), adicionales a las ya existentes en el protocolo, con el fin de entender mejor los objetivos de este.

Tabla 2-1. Actualización definiciones en Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo

CONCEPTO	DEFINICIÓN
Centro de trabajo	Recinto (empresa, faena, sucursal o agencia) donde presta servicios un grupo de trabajadores de cualquier empresa o institución, pública o privada. La denominación "lugar de trabajo" será considerada equivalente a "centro de trabajo". El centro de trabajo es la unidad fiscalizable.
Unidad de análisis	Agrupación de trabajadores con algunas características determinadas sobre la que se desea conocer el nivel de riesgo y sobre la que se desea intervenir posteriormente.
Trabajador Expuesto	Trabajadores que desempeñan sus funciones en ambientes de trabajo con niveles de riesgo medio y alto de acuerdo a lo definido en la actualización del protocolo. Esta condición se determina como resultado de la medición en el lugar de trabajo.
Vigilancia Ambiental	Conjunto de acciones destinadas a la evaluación, seguimiento e intervención para disminuir la exposición de los trabajadores a los factores de riesgo presentes en el lugar de trabajo.

Fuente: Elaboración Propia en base a Res 1433 Exenta

A. Actualización en los niveles de riesgos

La medición a través del Cuestionario SUSES/ISTAS 21 entrega un nivel de riesgo para cada dimensión, el cual es calculado a partir de la prevalencia de riesgo en los trabajadores. Este nivel de riesgo corresponde a la medición ambiental de los riesgos

psicosociales del trabajo. El nivel de riesgo de cada dimensión se calculará de la siguiente manera:

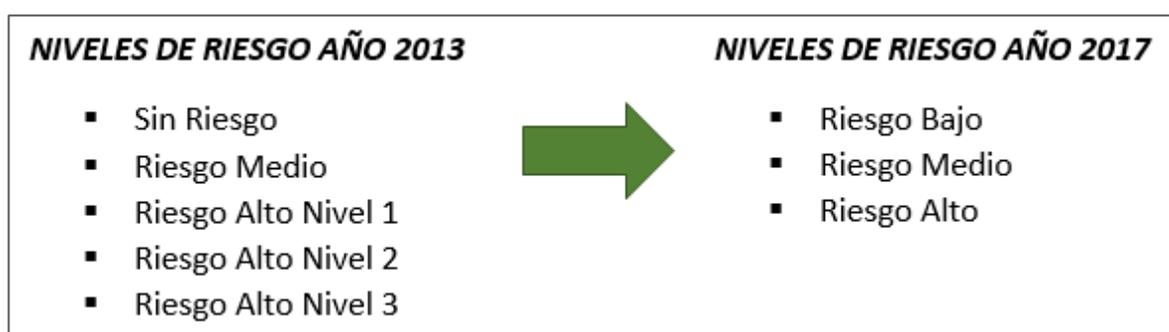
Se establecerá la prevalencia de trabajadores con "riesgo alto" en cada una de las 5 dimensiones de riesgo. Cuando más del 50% de los trabajadores en una dimensión obtengan un puntaje de "riesgo alto", esta dimensión se contabilizará como un punto de riesgo (+1).

De manera similar, se establecerá la prevalencia de trabajadores con "riesgo bajo" en cada una de las 5 dimensiones de riesgo. Cuando más del 50% de los trabajadores en una dimensión obtengan un puntaje de "riesgo bajo", esta dimensión se contabilizará como un punto de seguridad (-1).

En caso que una dimensión no alcance una prevalencia superior al 50% de riesgo alto o bajo, esta dimensión se contabilizará como un punto neutro (0).

El nivel de riesgo resultante del lugar de trabajo se obtendrá a partir de la sumatoria simple de los puntajes de cada una de las cinco dimensiones del cuestionario, existiendo ahora sólo tres niveles de riesgo (Figura 2-1), a diferencia de los que se tenían en la versión anterior.

- Riesgo Bajo: resultado entre (-5) y 0 puntos
- Riesgo Medio: resultado entre (+1) y (+3) puntos
- Riesgo Alto: resultado de (+4) y (+5) puntos: Riesgo Alto



Fuente: Elaboración Propia en base a Res 1433 Exenta

Figura 2-1. Actualización en los Niveles de Riesgo del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo

B. Resumen de la Actualización

Como se mencionó, en la Resolución Exenta N°1433 se encuentra incluida la Actualización del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, y dentro de este se incluye una ampliación en los plazos de reevaluación, quedando de la siguiente manera según el riesgo obtenido (Tabla 2-2):

Tabla 2-2. Resumen de Actualización del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo

	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
Instrumento Primera Evaluación	Cuestionario Versión Breve	Cuestionario Versión Breve	Cuestionario Versión Breve
Sumatoria de Puntos de Riesgo	-5 a 0	+1 a +3	+4 a +5
Acción OAL	Recomienda medidas	Prescribe medidas generales preventivas para el centro de trabajo e instruye tomar acciones específicas para las unidades de análisis que obtuvieron riesgo alto	Prescribe ingreso del centro de trabajo a programa de vigilancia de factores psicosociales en el trabajo
Plazo de reevaluación (desde obtenido el resultado)	4 años	2 años	2 años
Instrumento de Reevaluación	Cuestionario Versión Breve	Cuestionario Versión Breve	Cuestionario Versión Completa

Fuente: Elaboración Propia en base a Res 1433 Exenta

2.1.7.4. Oficio Ord. B52/N° 95

Con fecha 20 de enero del 2010, emanada desde la Subsecretaría de Salud Pública, se informa de la entrada en vigencia del Sistema Nacional de Información en Salud Ocupacional (SINAISO). Este sistema tiene como objetivo sustentar, apoyar la operación y la gestión de todas las instancias de acción y de coordinación del sector salud, en materia de salud de los trabajadores/as de Chile. A su vez, da cumplimiento a la Ley N° 16.744 y a los Decretos Supremos 101 y 109 de la SUSESO. Dentro de sus beneficios podemos destacar:

- Contribuye a mejorar la gestión de los casos de accidentes y enfermedades del trabajo, que sean atendidos en la Red de Salud Pública.
- Mejora la coordinación entre las instancias involucradas en el proceso (Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez, Salud Ocupacional, Instituto de Seguridad Laboral, Estadística).
- Permite pesquisar casos a través de las atenciones de urgencia proporcionadas en la red asistencial.
- Contribuye al control de subsidios cruzados.
- Permite generar información y estadísticas de salud de los y las trabajadoras y determinar su perfil epidemiológico.

2.1.7.5. ORD N°B33/2307

Con fecha 17 de Julio de 2013, el Departamento de Salud Ocupacional de la División de Políticas Públicas y Promoción, determina que el Protocolo de Vigilancia de los Riesgos Psicosociales en el Trabajo en su etapa de implementación, la fiscalización se realizará inicialmente en tres de las actividades económicas que la evidencia ha demostrado tienen mayor grado de exposición a este tipo de riesgos, las cuales son:

- Transporte
- Comercio (retail)
- Intermediación Financiera.

El periodo de fiscalización comenzó el 1° de septiembre del 2013 en estos tres rubros con una duración de dos años, para posteriormente terminar el 1° de septiembre del 2015, donde finalmente se incorporaron los rubros restantes.

2.1.7.6. Circular 2582

Con fecha 18 de Noviembre del 2009 y emanada de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), esta circular Imparte instrucciones sobre los nuevos formularios de Denuncia Individual de Accidentes del Trabajo (DIAT) y Denuncia Individual de Enfermedades Profesionales (DIEP), además de la puesta en marcha del Sistema de Información de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Ley N° 16.744 (SIATEP), con el propósito de recibir, almacenar, rescatar y gestionar toda información relevante y relativa al Seguro contra Riesgo de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.

2.1.7.7. Circular 3241

Con fecha 27 de Julio del 2016, esta circular de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), “Instruye a los organismos administradores del Seguro de la Ley N° 16.744 sobre el Protocolo de Normas Mínimas de evaluación que deben cumplir en el proceso de calificación del origen de las enfermedades denunciadas como profesionales”.

2.1.7.8. Circular 3243

A contar del día 02 de Septiembre del 2016, esta circular de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), "Imparte instrucciones a los Organismos Administradores del Seguro de la Ley N° 16.744 sobre la Metodología de Evaluación e Intervención en Riesgo Psicosocial Laboral", siendo uno de los objetivos de esta circular actualizar las versiones breve y completa del cuestionario SUSESO/ISTAS 21, por medio de un manual de uso año 2016.

Siempre que un centro de trabajo ingrese a vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo, el OAL debe cumplir con lo establecido en la presente circular, realizando las siguientes etapas y acciones, y a su vez, generando verificadores fiscalizables para cada una de ellas:

A. Etapas I (Plazo: 2 meses)

- Informar a la empresa y al Comité de Aplicación el ingreso a programa de vigilancia.

- Identificar y caracterizar el o los factores de riesgo psicosocial que generan exposición en los trabajadores.
- Identificar la o las unidades de análisis del centro de trabajo donde existe la presencia del riesgo psicosocial.
- Realizar grupos de discusión para análisis y sensibilización de los resultados
- En el caso de ingreso a vigilancia por patología de salud mental calificada, el organismo administrador debe tomar como antecedente los informes generados en el proceso de calificación, en especial el Estudio de Puesto de Trabajo.

B. Etapa II (Plazo: 18 meses)

- Prescribir medidas correctivas, identificado el agente de riesgo, y los puesto de trabajo en exposición, las indicaciones que realice el OAL deben ser concebidas para la organización que se entregan, no pudiendo ser medidas de tipo general. Dichas medidas deben cumplir el principio de modificación del origen del riesgo, y ser destinadas a mejorar la organización y gestión de los procesos de trabajo. Serán de cumplimiento obligatorio por parte de las organizaciones y, por tanto, fiscalizables.
- Para aquellos casos de calificación de patología por salud mental, el organismo administrador deberá generar un programa de retorno al trabajo.
- Las intervenciones deben poner énfasis en las medidas de carácter preventivo que respondan a las necesidades psicosociales de los trabajadores de la organización.
- Para el diseño de las medidas correctivas y dependiendo del factor de riesgo, puede utilizarse el Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo y/o la Guía de Conciliación de Trabajo y Familia, ambos del Instituto de Salud Pública de Chile (ISP).

C. Etapa III (Plazo: 4 meses)

- Reevaluar con la versión completa del cuestionario.

En general, dentro de los aspectos más relevantes de la Circular y Manual de uso 2016 se destaca lo siguiente:

- Se define metodología de 7 pasos para la aplicación del Cuestionario (Versión breve y/o completa), así como sus plazos máximos.
- Se establecen criterios para la evaluación en lugares de trabajo de 25 o menos trabajadores y lineamientos para la conformación de los comité de aplicación en cada caso.
- Modificaciones e incorporación de nuevas preguntas en ambas versiones del cuestionario SUSESO/ISTAS21.
- Criterios para cuestionarios con respuestas en blanco en formato papel.
- Cambios en el porcentaje mínimo de participación.
- Consideraciones generales para la realización de los grupos de conversación.
- Propuesta de formato para la presentación de resultados y medidas de mejora.
- Definición de plazos y procedimientos para aquellas organizaciones que ingresen al programa de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo.

2.1.7.9. Circular 3244

Con fecha el 13 de Septiembre del 2016, esta circular de la Superintendencia de Seguridad Social, “Imparte instrucciones a los Organismos Administradores del Seguro de la Ley N°16.744 y a las entidades que participan en la administración del régimen de salud común para la calificación de patologías y aplicación del artículo 77 Bis de la Ley 16.744”.

2.1.7.10. Acoso laboral

El Acoso Laboral es un mal presente en las relaciones laborales tanto de Chile como en el mundo, que atenta precisamente, contra la dignidad de las personas en su relación laboral. No fue sino hasta el día 8 de Agosto del año 2012, donde fue publicada en el Diario Oficial la Ley N°20.607 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, la cual vino a llenar este aparente vacío conceptual de la legislación laboral chilena con respecto al tema, definiendo al Acoso Laboral y tipificándolo como una causal de caducidad del contrato de trabajo que puede ser utilizada tanto por la vía del despido directo como del auto despido. Es así como en su artículo 1° esta ley señala: "Asimismo, es contrario a la dignidad de la persona el acoso laboral, entendiéndose por tal toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro y otros trabajadores, por cualquier medio,

y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien, que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo".

Por su parte, la Dirección del Trabajo en ejercicio de sus facultades propias, dicta la ORD. 3519/034 (con fecha 9 de Agosto de 2012), conceptualizando en base a la propia ley, que Acoso Laboral es "Todo acto que implique una agresión física por parte del empleador o de uno o más trabajadores, hacia otro u otros dependientes o que sea contraria al derecho que les asiste a estos últimos, así como las molestias o burlas insistentes en su contra, además de la incitación a hacer algo, siempre que todas dichas conductas se practiquen en forma reiterada, cualquiera sea el medio por el cual se someta a los afectados a tales agresiones u hostigamientos y siempre que de ello resulte mengua o descrédito en su honra o fama, o atenten contra su dignidad, ocasionen malos tratos de palabra u obra, o bien, se traduzcan en una amenaza o perjuicio de la situación laboral u oportunidades de empleo de dichos afectados".

Las acciones u omisiones constitutivas de acoso laboral pueden derivar directamente del empleador o de uno o más trabajadores en contra de otro u otros de sus pares, pero aún en este caso indudablemente existe responsabilidad del empleador al permitir que tales acciones produzcan, cuando pudiendo tomar medidas efectivas para impedir estos actos no las ha tomado, atendida el deber general que impone el artículo 184 del Código del Trabajo al empleador de proteger eficazmente la vida de sus trabajadores.

2.1.7.11. Acoso sexual

El 18 de Marzo de 2005 fue publicada en el Diario Oficial la Ley 20.005 (del Ministerio del Trabajo y Previsión Social), la cual "Tipifica y sanciona el acoso sexual". Esta ley corresponde a una manifestación del pleno reconocimiento de los derechos fundamentales dentro de las relaciones laborales, señalando que "Las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato compatible con la dignidad de la persona. Es contrario a ella, entre otras conductas, el acoso sexual, entendiéndose por tal el que una persona realice en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo".

Por su parte, la Dirección del Trabajo ha establecido mediante la ORD N°1133/036 (de 21 de Marzo del 2005) que las conductas constitutivas de acoso no se encuentran limitadas a acercamientos o contactos físicos, sino que incluiría cualquier acción del acosador sobre la víctima que pueda representar un requerimiento de carácter

sexual indebido, el que puede producirse por cualquier medio, incluyendo las propuestas verbales, correos electrónicos, cartas o misivas personales, etc. Es del caso señalar que la ley laboral ha entendido, al utilizar la expresión "amenacen o perjudiquen su situación laboral", que se configura la conducta de acoso sexual no sólo cuando la persona afectada sufre un perjuicio o daño laboral directo en su situación al interior de la empresa, sino que también cuando por la creación de un ambiente hostil y ofensivo de trabajo, se pone en riesgo su situación laboral u oportunidades en el empleo.

De este modo, la represión del acoso sexual tiene su fundamento en el respeto y promoción de los derechos fundamentales de la persona afectada en el trabajo, cuestión que exige a las empresas, tal como lo señala la nueva redacción del artículo 153 del Código del Trabajo, la creación de "Especialmente se deberán estipular las normas que se deben observar para garantizar un ambiente laboral digno y de mutuo respeto entre los trabajadores". Especialmente relevante en la prevención y represión del acoso sexual en el ámbito laboral, es el deber de protección establecido en el artículo 184 del Código del Trabajo que señala que "el empleador estará obligado a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores, manteniendo las condiciones adecuadas de higiene y seguridad en las faenas, como también los implementos necesarios para prevenir accidentes y enfermedades profesionales".

El acoso sexual corresponde en lo fundamental a una conducta ilícita que lesiona diversos bienes jurídicos del trabajador afectado tales como la integridad física y síquica, la igualdad de oportunidades, la intimidad y la libertad sexual, todos derechos derivados de la dignidad de la persona, cuestión, por lo demás, expresamente protegida en la nueva redacción del artículo 2º del Código del Trabajo al señalar que "las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato compatible con la dignidad de la persona".

2.1.8. Normativas internacionales

Es necesario conocer de forma general la normativa referente a riesgos psicosociales que hay actualmente a nivel internacional, de esta forma, se puede dimensionar el estado en que se encuentra Chile frente a otros países del mundo en relación al tratamiento de los riesgos psicosociales.

2.1.8.1. Legislación en España

La legislación española es una de las más relevantes en esta materia, ya que constantemente se está realizando un arduo trabajo para conseguir que los riesgos

psicosociales tengan la importancia que merecen en el plano laboral. Existen principalmente tres cuerpos normativos que ayudan a prevenir los riesgos psicosociales:

- Ley 31/1995 de 8 noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales (LPRL)
- Real Decreto Legislativo 2/2015 de 23 de octubre, que aprueba la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- Real Decreto 39/1997 de 17 enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención (RSP).

Con estos tres cuerpos normativos, España estructura su regulación para prevenir o eliminar los riesgos psicosociales en los lugares de trabajo. Así también, logra proteger a todos los empleados que día a día se exponen a daños psicológicos.

Asimismo, existe una variedad de NTP's relacionadas a la Riesgos Psicosociales. Las NTP son guías de buenas prácticas, sus indicaciones no son obligatorias salvo que estén recogidas en una disposición normativa vigente.

2.1.8.2. Legislación en Francia

El tratamiento normativo de los riesgos psicosociales en Francia está bastante desarrollado. El 17 de Enero del 2002 se dicta la Ley de Modernización Social. Esta ley se preocupa específicamente de la protección psicológica del trabajador, principalmente del acoso moral profesional. La importancia de esta ley reside en que incluyó al Código Laboral Francés, la obligación del empleador de tomar todas las medidas necesarias para la prevención de riesgos psicosociales, como se mencionó anteriormente.

Francia ha sufrido malas experiencias con los riesgos psicosociales, entre abril de 2008 y noviembre del 2009 en la empresa France Telecom se suicidaron alrededor de 25 trabajadores, donde en sus cartas de despedida se podían leer cosas como "surcharge de travail" y "management par la terreur", es decir, "sobrecarga de trabajo" y "gestión por el terror". El caso de esta empresa francesa no es un hecho aislado, estudios alternativos han puesto de manifiesto que el suicidio de etiología laboral se está expandiendo en muchas empresas y que afecta a la mayoría de los sectores. Producto de esto es que el año 2009 se incorporó al derecho francés el Acuerdo Marco Europeo respecto a los riesgos psicosociales.

Además, a propósito de lo anterior, se crearon varios programas de prevención por parte de las grandes empresas francesas. Por su parte France Telecom elaboró un observatorio de estrés y movilidad forzosa, buscando prevenir al máximo los riesgos

psicosociales al interior de la empresa. Finalmente el 27 de Mayo del 2010 se firmó un acuerdo relativo al estrés profesional y los riesgos psicosociales.

El año 2016 la ley introduce por primera vez en el Código de Trabajo el "derecho a la desconexión", que se aplicará a todos los trabajadores. En efecto, la utilización de las nuevas tecnologías en el mundo del trabajo hace que los modos de trabajo evolucionen. En muchos sectores, el lugar de trabajo ya no existe y los trabajadores permanecen cada vez más "conectados" fuera de las horas de trabajo. Es entonces que las empresas tendrán la obligación de crear instrumentos de regulación de la herramienta digital, estas medidas garantizarán el respeto del tiempo de descanso y de los permisos, así como el equilibrio entre vida profesional y familiar. Esta medida comenzó a entrar en vigor el 1 de enero de 2017.

2.1.8.3. Legislación en Italia

En el caso de la legislación italiana existe el artículo 2.087 del Código Civil Italiano, esta norma dice: “el empresario está obligado a adoptar en el ejercicio de la empresa las medidas que, según la particularidad del trabajo, la experiencia y la técnica, son necesarias para tutelar la integridad física y la personalidad moral del trabajador. Con esta norma el legislador obliga al empleador a proteger a los trabajadores de todo tipo de daño. La doctrina italiana estima esta norma como supletoria, ya que a falta de regulación específica en riesgos psicosociales se aplica este artículo.

Otra fuente normativa es el Acuerdo Interconfederal que transcribe el Acuerdo Marco Europeo Sobre el Estrés Laboral. Este acuerdo fue firmado el día 8 de octubre de 2004, el objetivo de este acuerdo es proporcionar un marco a los empresarios y trabajadores para identificar, prevenir y tomar las medidas necesarias con respecto a los problemas del estrés relacionados con el trabajo.

Posteriormente, el año 2008 se dicta el Decreto Legislativo 81/2008, conocido como Ley Consolidada Sobre Salud y Seguridad en el Trabajo. Este decreto, al igual que el Acuerdo Interconfederal, se concentra en la prevención del estrés. El artículo 28 de este decreto obliga a una evaluación del riesgo psicosocial, dice que debe cubrir todos los riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores relacionados con el estrés en el trabajo, de acuerdo con el contenido del Acuerdo europeo de 8 de octubre de 2004.

2.1.8.4. Legislación en Bélgica

En las normativas belgas en materias de riesgos psicosociales podemos destacar la “Reglamentación sobre la violencia, el acoso y la carga psicosocial en el trabajo” del

11 de Junio del 2002. Esta ley establece una reglamentación específica sobre la protección contra el acoso moral, que ha sido integrada en la ley sobre el bienestar en el trabajo del 04/08/1996.

La protección contra la violencia, el acoso moral y sexual ha sido integrada en un concepto más amplio y más general: la carga psicosocial ocasionada por el trabajo.

A. La nueva reglamentación en Bélgica

- La ley del 10 de enero de 2007 modifica varias normas sobre el bienestar de los trabajadores en la realización del trabajo y entre ellas las que se refieren a la protección contra la violencia y el acoso moral o sexual en el trabajo.

- La ley del 06 de febrero de 2007 modifica la ley del 04 de agosto de 1996 sobre el bienestar de los trabajadores en la realización de su trabajo, por lo que se refiere a los recursos en justicia.

- El Real Decreto del 17 de mayo de 2007 se refiere a la prevención de la carga psicosocial ocasionada por el trabajo, y entre ellas, contra la violencia y el acoso moral o sexual en el trabajo.

Según el Real Decreto del 17/05/2007 estipula que la carga psicosocial encuentra su origen en la realización del trabajo y que provoca daños perjudiciales para la salud física o mental del trabajador.

2.1.8.5. Legislación en Canadá

En la legislación canadiense le dan el derecho a cada empleado de trabajar en un ambiente libre de acoso psicológico. Por otra parte obligan al empleador de mantener dicho ambiente para sus trabajadores. Para ello, tienen a su disposición varias herramientas y recursos, entre los que destacan:

- La Norma Nacional de Canadá para la Seguridad y Salud Mental en el Centro de Trabajo y una Guía de Implementación de esta norma, implementadas por la Comisión de Salud Mental de Canadá.

- El Centro Canadiense de Salud y Seguridad Ocupacional (CCOHS) tiene toda una sección dedicada a la Salud Mental en el Trabajo, con el propósito de ayudar a las empresas y trabajadores a incrementar la comprensión y reconocimiento de los

aspectos de salud mental en el trabajo, desarrollar planteamientos efectivos y proporcionar recursos y herramientas de soporte.

La principal ley que sirve para prevenir los riesgos psicosociales, específicamente el acoso psicológico o moral es la Ley de Normas Laborales, la cual en su capítulo IV de Normas 36 Laborales define el acoso psicológico como: “cualquier conducta vejatoria en una conducta hostil o no deseado, comentarios verbales, acciones o gestos repetidos, y hostiles o no deseados, que afecta a la dignidad de un empleado o resultados psicológicos o la integridad física y la de los empleados, por ejemplo, un entorno de trabajo perjudicial”. Estableciendo así una norma general para la protección del acoso en el trabajo.

Recientemente, el año 2013 se elaboró la nueva Norma Nacional de Canadá Sobre Salud Psicológica y Seguridad en el Trabajo (CAN/CSA-Z1003-13/BNQ 9700-803/201). El objetivo principal de esta norma, es crear y mantener un lugar de trabajo psicológicamente saludable, entregando un marco general para cumplir con este cometido. Además busca evaluar y controlar los riesgos psicosociales para luego identificarlos y eliminarlos.

2.1.8.6. Legislación en Brasil

A nivel sudamericano, Brasil se puede considerar "impulsor" de la prevención en materia de riesgos psicosociales. Con grandes luchas por parte de su Central Unitaria de Trabajadores, ha logrado que los trabajadores brasileños sean protegidos ante un riesgo psicosocial.

En la legislación brasileña, la protección psicológica de los trabajadores se comenzó a considerar el año 2001 cuando se dictó la ley 10.216. Esta ley protege a las personas con trastornos mentales y además se preocupa de mejorar la atención médica para este tipo de problemas. Después de 10 años, a través de la Ordenanza N° 104 del Ministerio de Salud de Brasil, se convierte en obligatoria la notificación de las quejas de problemas mentales relacionados con el trabajo.

Por su parte el Ministerio del Trabajo y Empleo de Brasil dictó la Ordenanza 3214/1978, la cual contenía las llamadas “Normas Reguladoras”, más conocidas en Brasil como NR. La NR17 tiene como objetivo establecer los parámetros que permitan la adaptación de las condiciones de trabajo a las características psico-fisiológicas de los trabajadores con el fin de obtener el máximo confort, seguridad y rendimiento.

2.1.8.7. Legislación en Colombia

En el caso de la legislación colombiana, la principal norma protectora de los trabajadores es la Resolución 2.646 del año 2008. El objetivo de esta resolución es establecer disposiciones y definir las responsabilidades de los diferentes actores sociales en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, así como el estudio y determinación de origen de patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional.

Respecto a la evaluación, esta resolución exige evaluar los factores de riesgos, definiéndolos como “posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño”. Además requiere que a la evaluación de los factores de riesgo, se sume la evaluación de los factores protectores de los trabajadores, o sea, factores positivos.

Finalmente se establecen sanciones para aquellos empleadores que no cumplen con la obligación de prevenir, evaluar o realizar intervenciones respecto a los riesgos psicosociales. Lo anterior, al igual que en el caso de Italia, es el factor que hace que funcione mejor la prevención de riesgos psicosociales.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Antecedentes

Según la OMS "La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades". Sin embargo, este estado de salud se podría desestabilizar cuando en un ambiente de trabajo se generan fuentes de presión, como estresantes o desencadenantes del estrés laboral, frente a estas circunstancias, aquellas empresas u organizaciones que impliquen un riesgo para la salud de sus trabajadores, se deberán hacer cargo de esta problemática, interviniendo para modificar esas condiciones y a lo menos regular aquellas tensiones.

El trabajo, comparte diversos elementos con el mundo subjetivo de la persona y ayuda a constituir una identidad en el trabajador, completa diversos aspectos de la vida de una persona, produce sentido de pertenencia, de bienestar, identidad, estatus social e ingresos económicos. Sin embargo, puede producir sentido de aislamiento, malestar, desagrado, accidentes, enfermedades incluso la muerte en algunos casos.

En general en las empresa chilenas existe desconocimiento sobre cuáles son los factores que están generando más problemas de tipo psicosocial en el trabajo. No obstante, entre quienes se han dedicado a estudiar este fenómeno en Chile, existe cierto consenso sobre cuáles serían los factores psicosociales que se encuentran con mayor frecuencia en las organizaciones, a partir de lo cual el Ministerio de Salud ha generado un Protocolo de Vigilancia de estos factores que busca conocer cómo están afectadas las organizaciones chilenas (MINSAL, 2013), de este modo en el país se pretende comenzar a tener información estadística sobre este tipo problemáticas, la cual otorgue los datos necesarios para tomar decisiones que beneficien la salud pública en nuestro país.

2.2.2. Antecedentes epidemiológicos de factores psicosociales en el trabajo en Chile

En Chile, la Encuesta Nacional de Empleo, Trabajo, Salud y Calidad de Vida de los trabajadores (MINSAL, ENETS 2009-2010) revela que los principales síntomas que los chilenos asocian al trabajo son: sensación continua de cansancio, dolores de cabeza, problemas para dormir y sentirse tenso o irritable. Todos ellos son síntomas de estrés. El estrés en el trabajo es un importante mediador de patología, y es consecuencia principalmente de la forma que adopta la organización laboral (Leka & Jain 2010; North et al. 1996). Esto habla de un escenario laboral marcado por los cambios en la organización del trabajo; la diversificación de tareas; y, la incorporación de nuevas tecnologías (ENETS 2009 - 2010), y la intensificación del trabajo, entre otras condicionantes que hoy pueden ser entendidas como de “riesgo”, tanto para la organización, como para el trabajador y la sociedad. Asimismo, la inestabilidad en el empleo y un nivel de remuneraciones per cápita que aún dista del promedio de países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), generan tensiones en el trabajador y mayores exigencias a la organización, y por ende, interpelan al Estado para que vaya en busca de soluciones.

Cuando dichas situaciones de tensión son permanentes en el tiempo, aumenta el riesgo de que se conviertan en enfermedades físicas y mentales, las que repercutirán en mayores niveles de ausentismo, insatisfacción laboral, rotación y una baja de la productividad, entre otros. El desafío que plantea este problema es identificar cuáles de dichas tensiones y exigencias repercuten negativamente en la salud y productividad de los trabajadores, para desarrollar una estrategia de vigilancia que facilite a los actores responsables de estos problemas su prevención, control e intervención.

Respecto de las inequidades en la salud de los trabajadores, a partir de la encuesta ENETS (2009-2010) se pueden identificar mayores diferencias en

determinados grupos sociales, con sus respectivas consecuencias en el ámbito psicosocial. Algunas de ellas están dadas por:

- ❖ Las mujeres que reciben menos de 250.000 pesos de ingreso mensual el cual equivaldría a más de dos tercios, se ven mucho más afectadas que los del sexo masculino en todas las dimensiones de la calidad de vida, ya sea la por la familia, salud, pareja, trabajo, vida sexual, entre otros. Es en este grupo donde la doble presencia y la posición de subordinación en el trabajo son más relevantes.

- ❖ Un 5% de las mujeres trabajadoras señala conocer a alguien o haber sido objeto de acoso sexual. Un 46% señala que esa situación se dio en más de una ocasión. Las mujeres cuyas rentas varían entre los \$451.000 a \$650.000 mensuales son las que sufren mayor acoso sexual y agresión física por parte de compañeros de trabajo, clientes y/o usuarios. Generalmente este tipo de situaciones no terminan siendo denunciadas, sobre todo para aquellas que poseen una renta superior.

- ❖ El género masculino presenta más riesgo de accidentarse en el trabajo y con mayor gravedad. Por otro lado cabe destacar que son los que prefieren trabajar más horas a la semana, además de tener más trabajo los sábados y domingos, así como mayor grado de subcontratación. En consecuencia presentan con mayor frecuencia factores de riesgo como fumar y beber alcohol.

- ❖ El grupo etario perteneciente a las edades entre 15 a 24 años son los que reciben los menores sueldos y sufren con mayor frecuencia accidentes de trabajo. A su vez, cuentan con las cifras más altas de subcontrato, de contratos menores a un semestre y de temporalidad.

- ❖ Los trabajadores informales y con inestabilidad laboral apuntan la peor situación de salud respecto a los otros grupos. Las principales condiciones de empleo que producen un impacto negativo en la percepción de salud mental o emocional son la inestabilidad, la informalidad, la temporalidad y la posición subordinada, afectando en mayor medida a las mujeres.

- ❖ El grupo con mayor auto percepción de melancolía, tristeza y depresión es el que pertenece a la edad de 45 a 64 años, siendo más frecuente en los grupos de menor educación.

Las cifras más recientes sobre riesgo psicosocial laboral publicadas por la SUSESO (2016) señalan que el 2,4% de los lugares de trabajo muestra un nivel de riesgo alto. El área de educación fue la que obtuvo la mayor prevalencia de riesgo alto (7,5%). Otras áreas mostraron niveles de riesgo alto más o menos similares entre sí: agricultura/ganadería/silvicultura/pesca (4,3%), administración pública/defensa/seguridad social (4,8%) y salud/asistencia social (5,1%).

La prevalencia de riesgo alto tiende a ser mayor (3,0%) en los lugares con 51 a 100 trabajadores. Por otra parte, la prevalencia de lugares sin riesgo es de un 5,5%, es decir, más del doble de la de lugares con riesgo alto. Es llamativa la distribución de los lugares sin riesgo, que sigue una relación inversamente proporcional a la cantidad de trabajadores del lugar, desde 7,8% en lugares de menos de 26 trabajadores hasta 3,0% en lugares de 101 a 500 trabajadores.

En el análisis de las subdimensiones de riesgo, debe subrayarse que el riesgo alto tiene una distribución diferenciada entre hombres y mujeres, siendo más riesgosas para las mujeres las Exigencias emocionales (probablemente porque están más asociadas a tareas de servicio en contacto directo con personas), pero también para ellas son más riesgosas las subdimensiones de Influencia, Posibilidades de desarrollo y Calidad de liderazgo. Para los hombres, el riesgo se concentra en el Conflicto de rol y en la Inseguridad del contrato, y algo menor en Inseguridad del trabajo. También debe destacarse aquellas subdimensiones en que no hay diferencia entre mujeres y hombres: Exigencias cuantitativas (carga de trabajo), Control del tiempo de trabajo, Sentido del trabajo, Claridad de rol, Relación con los superiores y Estima.

2.2.3. Factores de riesgo psicosocial

La importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores se ha ido reconociendo cada vez de forma más amplia, lo que ha supuesto un aumento y profundización en la materia. El comienzo más determinado de la preocupación por los factores psicosociales y su relación con la salud en el ambiente laboral proviene probablemente de la década de 1970. A partir de esa fecha se hace referencia a este tema y la importancia otorgada la cual ha ido creciendo, al mismo tiempo ha ganado amplitud, diversificación y complejidad. Por esto es fundamental entenderlos y así abarcar exitosamente esta investigación.

Los factores de riesgo psicosocial son entendidos como todas aquellas situaciones y condiciones del trabajo que se relacionan con el tipo de organización, el contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, y que tienen la capacidad de afectar en forma positiva o negativa el bienestar o la salud (física, psíquica o social) del trabajador,

como al desarrollo del trabajo. Los factores de riesgo psicosocial son susceptibles de provocar daños a la salud de los trabajadores, pero también pueden influir positivamente en la satisfacción y, por tanto, en el rendimiento. Es importante considerar que cuando un factor tiene la capacidad de afectar en forma negativa a la persona, estaríamos hablando entonces de riesgo psicosocial.

Según el Comité Mixto OIT / OMS, los factores psicosociales consisten en: “Interacciones entre, por una parte, el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de organización, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”.

Los factores psicosociales en conjunto con los factores de tipo personal, tienen una repercusión directa sobre el individuo, determinando su grado de satisfacción o insatisfacción en el trabajo.

Como consecuencia de ese mayor o menor grado de satisfacción en el trabajo, aparece un conjunto de síntomas que se plasman en anomalías, incidentes, accidentes, etc. y, a su vez, deterioran directa y progresivamente la salud del trabajador.

2.2.4. Patologías relacionadas a los riesgos psicosociales

2.2.4.1. Mobbing o Acoso Laboral

Los estudios realizados por la Organización Internacional del Trabajo y en los países de la Unión Europea, asocian el acoso laboral con el estrés, alta tensión, competencia muy marcada entre colegas, menor estabilidad en el empleo y a una situación laboral precaria. Por eso el aumento creciente de contratos temporales y de la precariedad del empleo, especialmente entre las mujeres, parece crear condiciones propicias para la manifestación de diferentes formas de acoso.

El acoso laboral es una conducta abusiva consciente y premeditada, realizada de forma sistemática y repetitiva, que atenta contra la dignidad o la integridad psicológica o física de un trabajador o trabajadora.

En los años 80' se utilizó el término mobbing para denominar a una forma de violencia en el trabajo. Este término proviene del verbo inglés to mob que significa "acosar, asaltar, atropellar, atacar en grupo a alguien".

En general, la doctrina ha entendido que el mobbing consiste en un "proceso conformado por un conjunto de acciones u omisiones, en el ámbito de las relaciones laborales públicas y privadas, en virtud de las cuales uno o más sujetos acosadores crean un ambiente laboral hostil e intimidatorio respecto de uno o más acosados, afectando

gravemente su dignidad personal y dañando la salud del o los afectados con miras a lograr distintos fines persecutorios".

Antes de la publicación de la Ley N°20.607, según la Dirección del Trabajo, los casos de mobbing ocurrían habitualmente en momentos críticos para los empleados, por ejemplo, cuando una madre trabajadora hace uso de su licencia maternal, cuando un trabajador presenta una licencia médica prolongada, cuando se denuncia a un empleador por incumplimiento legal, o cuando los trabajadores deciden sindicalizarse. En casos como éstos, el ataque y hostigamiento laboral tiene por objeto presionar a los trabajadores para que no ejerzan sus derechos o presionarlos para que lo abandonen.

Sin embargo, la inspección es clara en señalar que "la intención de causar daño" es el punto que marca la diferencia entre una situación de acoso laboral y otra que no lo es, así como también la sistematicidad de ésta.

Tipos de acoso laboral:

- Acoso moral de tipo descendente, es el más frecuente y ocurre cuando el agente acosador es una persona que ocupa un cargo superior a la víctima, como el ejemplo, su jefe.

- Acoso moral horizontal, se da entre colegas o compañeros de trabajo de la misma categoría o nivel jerárquico. El ataque puede deberse a numerosas causas: celos, envidia, competencia o problemas de tipo personal. Aquí el acosador busca entorpecer el trabajo de su colega o compañero de trabajo para deteriorar su imagen o carrera profesional; también puede llegar a atribuirse a sí mismo méritos ajenos.

- Acoso de tipo ascendente: la persona que realiza el acoso laboral ocupa un puesto de menos jerarquía al del afectado. Es poco frecuente pero puede darse cuando un trabajador pasa a tener como subordinados a los que antes fueron sus colegas de trabajo. También puede ocurrir cuando se incorpora una nueva persona a un cargo directivo y desconoce la organización preexistente o incorpora nuevos métodos de gestión que no son compartidos o aceptados por los subordinados.

Es importante tener presente que muchas situaciones ingratas en el trabajo no constituyen necesariamente acoso. Lo que diferencia al acoso laboral de otros problemas similares en el trabajo es la intención de causar daño, el focalizar la acción en una o varias personas, de forma repetida y por un periodo continuado de tiempo. En ausencia de estas características podemos hablar de factores de riesgo en la organización del trabajo pero no de acoso laboral.

2.2.4.2. Estrés Laboral

El estrés laboral es uno de los asuntos más relevantes que recae en varios países y en diferentes lugares de trabajo. El estrés tiene muchas consecuencias negativas, incluyendo las enfermedades circulatorias y gastrointestinales, otros trastornos físicos, psicosomáticos y psicosociales, lo que afecta tanto a la productividad del trabajador como su a su calidad de vida.

Para la OIT, el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.

En Chile, según la Superintendencia de Salud, en 2016 se aprobaron 5.027.060 licencias médicas lo que corresponde a un 3,7% más que el año anterior. Dentro de los principales causales se encuentran las enfermedades mentales que corresponde al 42%.

Las enfermedades mentales más habituales son las derivadas del estrés al que están sometidas las personas en el trabajo. Este aparece cuando las exigencias del entorno en el que se trabaja superan las capacidades de la persona.

Entre las causas más frecuentes de esta enfermedad laboral según el Ministerio de Salud se encuentran la sobrecarga laboral, presiones de tiempo para cumplir tareas y metas, y la existencia de una supervisión deficiente, las cuales se manifiestan a través de diversos síntomas, como por ejemplo, ausentismo en el trabajo, depresión, ansiedad, cansancio, pérdida de interés, entre otras. Cabe mencionar que en Chile aún no existen políticas institucionales concretas que exijan rutinas para el autocuidado laboral. Por ello, los modelos y estrategias de autocuidado dentro de este marco deben darse por iniciativas organizacionales, de grupos de trabajo o personales.

2.2.4.3. Síndrome de Burnout

Este síndrome fue descrito por primera vez en 1969 al comprobar el extraño comportamiento que presentaban algunos oficiales de policía de aquella época: agentes de la autoridad que mostraban un cuadro de síntomas concreto.

Posteriormente, en la década de los 70, Herbert Freudenberger profundizó en dicho fenómeno e incorporó el término "Burnout" al campo de la psicología laboral.

Herbert, que trabajaba como voluntario en una clínica para drogadictos en Nueva York, pudo observar como muchos de sus compañeros, entre uno y tres años después de empezar a trabajar allí, sufrían una pérdida de energía y motivación, junto con otros síntomas como ansiedad y depresión.

A partir de los años 80, las psicólogas norteamericanas C. Maslach y S. Jackson lo definieron como “un síndrome de cansancio emocional, despersonalización, y una menor realización personal que se da en aquellos individuos que trabajan en contacto con clientes y usuarios”. De hecho, el Maslach Burnout Inventory o MBI, en sus diferentes versiones, continúa siendo a día de hoy uno de los instrumentos más reconocidos a nivel mundial para evaluar la incidencia de este síndrome en diversos ámbitos.

El Síndrome Burnout es un tipo de estrés laboral, un estado de agotamiento físico, emocional o mental que tiene consecuencias en la autoestima, y está caracterizado por un proceso continuo, por el cual las personas pierden interés en sus tareas, el sentido de responsabilidad y pueden llegar a profundas depresiones.

Este síndrome presenta los siguientes síntomas:

- Agotamiento emocional: este se produce al tener que realizar unas funciones laborales diariamente y permanentemente con personas que hay que atender como objetos de trabajo. Esto lleva a que la persona tenga un desgaste profesional provocando pérdida de energía, fatiga a nivel físico y psíquico.
- Despersonalización: Se manifiesta en actitudes negativas en relación con los usuarios/clientes, se da un incremento de la irritabilidad, y pérdida de motivación.
- Falta de realización personal: Disminución de la autoestima personal, frustración de expectativas y manifestaciones de estrés a nivel fisiológico, cognitivo y comportamiento.

2.2.4.4. Síndrome de Boreout

En la actualidad, muchas personas sufren de un gran aburrimiento y desinterés por su puesto de trabajo. Este afecto viene acompañado, en la mayoría de los casos, de un bajo estado de ánimo, desorientación y un pobre nivel de rendimiento. Este comportamiento es más bien conocido como el síndrome del "boreout".

Los síntomas del boreout y burnout no deben confundirse ya que la diferencia radica en las causas de cada uno de ellos, el primero se ve en una situación de "aburrido" que ha perdido los estímulos que mueven al ser humano a ir un paso más allá, su autoestima desaparece o se encuentra en niveles bajos, en cambio el burnout no puede

más porque sufre de agotamiento causado por una excesiva demanda de trabajo y situación continuada de estrés.

Según Philippe Rothlin y Peter R. Werder describen en su libro “El nuevo síndrome laboral Boreout” publicado en 2009, el boreout tiene 3 características, las cuales son:

- Infra exigencia, con tareas repetitivas y monótonas. Realizar tareas sin sentido. Da la sensación de poder rendir o no estar dando todo lo que uno puede dar. Sensación de estar desaprovechado.
- Aburrimiento, definido como un estado anímico de desgana, apatía y duda porque el empleado no sabe qué hacer durante el día.
- Desinterés, por falta de identificación con el trabajo.

2.2.5. Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo

Los factores de riesgo psicosocial van acompañados de una serie de problemas de salud, entre los que se incluyen trastornos del comportamiento y enfermedades psicosomáticas. Si es que el trabajador o la trabajadora están expuestos a algún factor de riesgo psicosocial existirán una serie de sintomatologías a nivel individual y de la organización. Además esto afectará su desempeño óptimo, dejando de lado la calidad y productividad de las tareas que le fueron asignadas.

Es en este contexto que en Chile se aprueba el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en Septiembre del año 2013, establecido por el Ministerio de Salud. El cual tiene como objetivo identificar la presencia y nivel de exposición a riesgos psicosociales al interior de una organización, puesto que se hacía necesario contar una metodología que estableciera un estándar mínimo de salud del ambiente psicosocial laboral en todas las empresas del país.

El abordar el riesgo psicosocial implica darle el mismo tratamiento preventivo que se aplica a los aspectos higiénicos, ergonómicos o de seguridad:

- Identificar los factores de riesgo psicosocial
- Medirlos
- Priorizarlos
- Diseñar e implementar acciones preventivas desde la organización
- Evaluar la efectividad

2.2.5.1. Definiciones

A continuación se definen los conceptos más relevantes para los objetivos del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (Tabla 2-3).

Tabla 2-3. Definiciones del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo

CONCEPTO	DEFINICIÓN
Protocolo	Instrumento de aplicación con orientaciones prácticas, con el fin de ser implementadas en los lugares de trabajo. En este sentido, los protocolos buscan ser una herramienta reglamentaria y unificadora de criterios en el proceso de identificación y evaluación de factores de riesgo de las tareas laborales y puestos de trabajo, como también de su control y seguimiento.
Trabajo o Empleo	Conjunto de tareas cumplidas o que se supone serán cumplidas por una misma persona.
Ocupación	Conjunto de empleos cuyas tareas presentan una gran similitud.
Condiciones de Trabajo	Situación en que las personas están empleadas, el estatus que ocupa en la empresa o lugar de trabajo, la estabilidad existente en el empleo, el acceso a entrenamiento y capacitación, la forma de pago, los tiempos de trabajo y control sobre ellos y los niveles de participación en la toma de decisiones. Son aspectos relativos a la relación de empleo entre los trabajadores y su empresa, empleador o empleo propiamente tal.

Cont. Tabla 2-3.

<p>Factores Psicosociales Laborales</p>	<p>Hace referencia a situaciones y condiciones inherentes al trabajo y relacionadas al tipo de organización, al contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, y que tienen la capacidad de afectar, en forma positiva o negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica o social) del trabajador y sus condiciones de trabajo. Por lo descrito, es importante distinguir el concepto de Factores Psicosociales con respecto al concepto de Factores de Riesgo Psicosocial y/o Riesgos Psicosociales.</p>
<p>Estrés</p>	<p>Sistema de alerta del ser humano que se activa con respuestas de índole psicofisiológicas, derivado de la percepción de un desequilibrio entre un estímulo ambiental y los recursos que se dispone para su enfrentamiento.</p> <p>Es importante diferenciar el concepto de estrés como estímulo externo (estresógeno o condición percibida como negativa), como efecto en el organismo (efectos psicológicos y /o fisiológicos) y como proceso (interacción dinámica). Para los efectos de este protocolo, se comprenderá el estrés como efecto mediador de la exposición al riesgo psicosocial y las consecuentes patologías de orden físico y/o mental.</p> <p>Entre los factores específicos que reportan estrés en el trabajo se incluyen: la falta de control sobre el trabajo (autonomía, participación, uso y desarrollo de habilidades), la carga de trabajo (cantidad, complejidad, presiones de tiempo), las (dis)funciones de rol (conflicto, ambigüedad), las relaciones inarmónicas con los demás (acoso, apoyo social, reconocimiento), las perspectivas de carrera (promoción, precariedad, degradación), el clima o la cultura (estilos de comunicación, estructura jerárquica, equidad) y la interacción de conciliación trabajo-vida.</p>

Cont. Tabla 2-3.

Organización	Empresa o institución dedicada a actividades o persecución de fines económicos, comerciales o de servicios. Por lo tanto, se entenderá como tal a toda organización pública o privada, con o sin fines de lucro.
--------------	--

Fuente: Elaboración Propia en base a Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo

2.2.5.2. Partes Involucradas

A continuación se detalla el rol de los actores involucrados en el proceso de evaluación de riesgo psicosocial del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (Tabla 2-4).

Tabla 2-4. Rol de las Partes Involucradas en el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo

ACTOR	FUNCIÓN O RESPONSABILIDAD
Empleador	Es deber de la organización medir la exposición a riesgo psicosocial de sus ambientes laborales, y contar con las acciones necesarias para disminuir y/o eliminar sus efectos, mediante la planificación de acciones específicas. Ningún rubro, actividad o tamaño de la organización, la exime de su responsabilidad de mantener estándares de salud en sus lugares de trabajo.
Trabajador(a)	Toda formación, información y educación que el trabajador recibe, está orientada a convertirlo en un vigilante activo de los factores de riesgo presentes en su organización. Junto al derecho a saber, todo trabajador debe formar parte de las evaluaciones de riesgo psicosocial en sus ambientes de trabajo.

Cont. Tabla 2-4.

Organismos Administradores de la Ley 16.744	El organismo administrador de la ley tiene la misión de asesorar a sus empresas adheridas en lo que al riesgo específico se refiere. Toda vez que una organización transgreda o vulnere los factores de riesgos psicosociales señalados por este protocolo de vigilancia, el organismo administrador de la ley deberá notificar a la autoridad sanitaria para que realice la fiscalización.
Secretarías Regionales Ministeriales de Salud (SEREMI de Salud	Corresponde la fiscalización de las disposiciones contenidas en el Código Sanitario y demás leyes, reglamentos y normas complementarias que le otorgan facultades respecto de la seguridad y salud en los lugares de trabajo, y la sanción a su infracción en los casos que ello lo amerite

Fuente: Elaboración Propia en base a Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo

2.2.5.3. Medición de los riesgos psicosociales laborales

El Protocolo menciona lo establecido en la Ley N° 16.744, donde se señala que “será el empleador quién deberá realizar la identificación y evaluación del riesgo, lo que permitirá confirmar o no la exposición a factores de riesgo psicosocial en los ambientes de trabajo, y determinará si la organización ingresa al programa de vigilancia del organismo administrador del seguro de la Ley N° 16.744, al que se encuentra adherido o afiliado”. A su vez, este protocolo tiene alcance y aplicación para todas las empresas, organismos públicos y privados que se encuentren legal y formalmente constituidas, independientes del rubro o sector de la producción en la cual participen, o del número de sus trabajadores.

La organización entonces, realizará la medición de los riesgos psicosociales utilizando la versión breve o versión completa (si es necesario) del Cuestionario SUSESO/ISTAS21, siguiendo las normas y metodología que recomienda la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO).

2.2.5.4. Resultados obtenidos/Niveles de Riesgo

La medición a través del Cuestionario SUSESO/ISTAS21 en su versión breve, entrega un nivel de riesgo para cada dimensión y para cada trabajador. Para establecer el nivel de riesgo de la organización o empresa, se requiere establecer la prevalencia del

riesgo elevado, es decir, qué parte de los trabajadores obtuvieron un puntaje de "riesgo alto". Cuando más del 50% de los trabajadores obtuvieron un puntaje de "riesgo alto", se considera que esta dimensión está en riesgo. Los niveles de riesgo que encontramos en el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo son los siguientes:

- Sin Riesgo
- Riesgo Medio
- Riesgo Alto Nivel 1
- Riesgo Alto Nivel 2
- Riesgo Alto Nivel 3

Los resultados obtenidos en el cuestionario orientarán a la organización sobre la necesidad de realizar medidas correctivas en aquellas dimensiones que muestren niveles de riesgo medio y alto. A su vez, deberán ser puestos en conocimiento del organismo Administrador del Seguro de la Ley 16.744, quien deberá informar anualmente a las Secretarías Regionales Ministeriales de Salud (SEREMI de Salud) y a la SUSESO sobre el número de organizaciones con presencia del riesgo. La organización deberá conservar, como medio de verificación, los cuestionarios respondidos y los resultados de la evaluación. Estos resultados servirán como orientación para definir la necesidad de una intervención mayor, toda vez que una o más de las dimensiones contenidas en el cuestionario se encuentren en situaciones de riesgo.

CAPÍTULO 3: EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES
MEDIANTE CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS 21

3.1. CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS 21

El Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 es la versión validada en Chile de la versión en castellano del Copenhagen Psychosocial Questionnaire. Es un instrumento de medición del Riesgo Psicosocial Laboral (RPSL) y debe ser aplicado con una metodología participativa que se encuentra descrita en su Manual de aplicación, documento que se encuentra disponible en esta Superintendencia. El Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 es de acceso público y su uso es libre y gratuito, siempre y cuando se utilice bajo las condiciones que, en términos generales, se refieren a la participación, anonimato, confidencialidad, respeto a los derechos de los trabajadores, además de que su uso sea consensuado entre las partes involucradas en la prevención de riesgos del centro de trabajo en estudio, es decir los representantes del empleador y de los trabajadores, y que se efectúe la entrega de los resultados de su aplicación a esta Superintendencia.

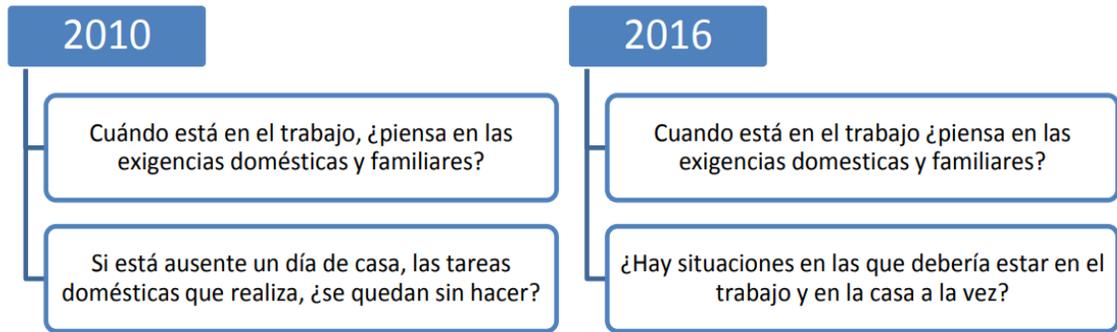
En Chile se validaron dos versiones:

❖ El Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 - Versión Completa. Corresponde a la versión íntegra de este instrumento. Está diseñado para ser aplicado principalmente como herramienta de investigación y prevención en salud ocupacional. Sus propiedades psicométricas impiden que sea aplicado en organizaciones o centros de trabajo con menos de 25 trabajadores.

❖ El Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 - Versión Breve. Corresponde a la versión abreviada del instrumento. Está construido para ser aplicado como filtro inicial o tamizaje y permite establecer una estimación general de los niveles de RPSL y su seguimiento en el tiempo. Puede aplicarse en centros de trabajo de cualquier tamaño, incluidos aquellos con menos de 25 trabajadores. En ambos casos, la medición debe complementarse con otras herramientas de carácter cualitativo, del tipo entrevistas personalizadas o talleres de discusión grupal, en las que el Cuestionario y sus dimensiones pueden servir de guía para la discusión.

La versión breve del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 contiene 25 Preguntas, y consta de dos partes: una sección general que contiene 5 preguntas sobre datos demográficos (sexo y edad) y segmentación para análisis (lugar geográfico, ocupación y lugar funcional), y una sección con 20 preguntas. Respecto a la dimensión doble presencia, se cambia una pregunta de carga de trabajo doméstico por una de

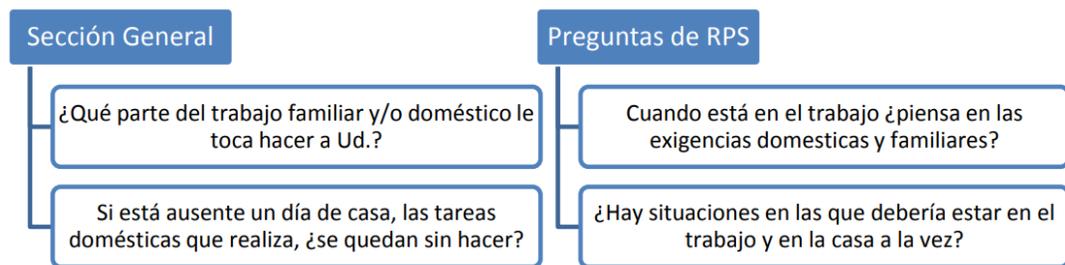
preocupación de trabajo doméstico (Figura 3-1).



Fuente: Manual Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales (Versión ACHS)

Figura 3-1. Actualización en Dimensión Doble Presencia en Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Breve

La versión completa del cuestionario SUSESO-ISTAS 21 tiene 142 preguntas divididas en una sección general con 53 preguntas y una sección específica con 89 preguntas de riesgo psicosocial. Hay cambios en la tabulación de los puntajes, se necesita un puntaje más alto para caer en riesgo y además se deben generar grupos de discusión para complementar la información arrojada por el cuestionario. Para la dimensión de doble presencia, se sacan dos preguntas de riesgo psicosocial y se mueven a la sección general (carga de trabajo doméstico)(Figura 3-2).



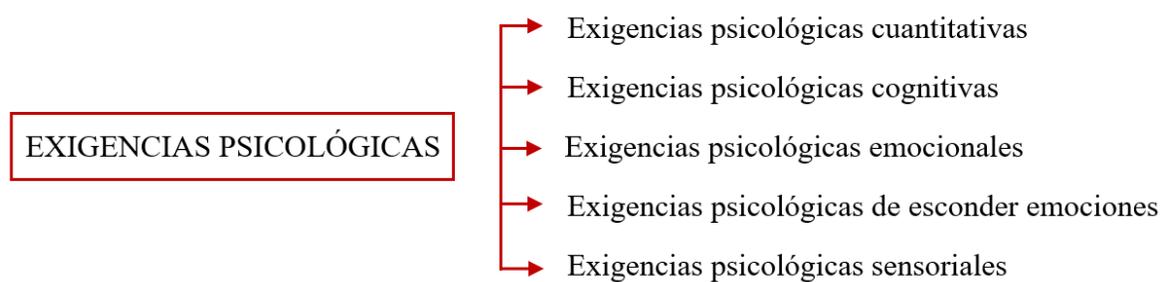
Fuente: Manual Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales (Versión ACHS)

Figura 3-2. Actualización en Dimensión Doble Presencia en Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Completa

3.2. DIMENSIONES Y SUB DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS 21

El Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 posee 5 grandes dimensiones y 19 subdimensiones. Las cuales se definen de la siguiente manera:

3.2.1. Dimensión exigencias psicológicas



Fuente: Elaboración Propia en base a Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo

Figura 3-3. Dimensión Exigencias Psicológicas

Dentro de la dimensión exigencias psicológicas (Figura 3-3) existen elementos tanto cualitativos (exigencias emocionales, creativas, sensoriales) como cuantitativos (cantidad y ritmo de trabajo, distribución del trabajo). Contiene la dimensión “demanda” del modelo DCAS (ANEXO, I) y la dimensión “esfuerzo” del modelo DER (ANEXO, J), aunque las rebasa. Dentro de esta dimensión existen cinco subdimensiones, las cuales se detallan a continuación:

- Exigencias psicológicas cuantitativas: Se definen como la cantidad o volumen de trabajo exigido contrastado con el tiempo disponible para realizarlo. Si el tiempo es insuficiente, las altas exigencias se presentan como un ritmo de trabajo rápido y sin pausa, imposibilidad de llevar el trabajo al día o acumulación de trabajo o bien una distribución temporal irregular de las tareas.

Puede ocurrir la situación contraria, en que las exigencias sean limitadas o escasas. Las exigencias cuantitativas muy altas suelen relacionarse con falta de personal, inadecuada planificación del trabajo o de la tecnología.

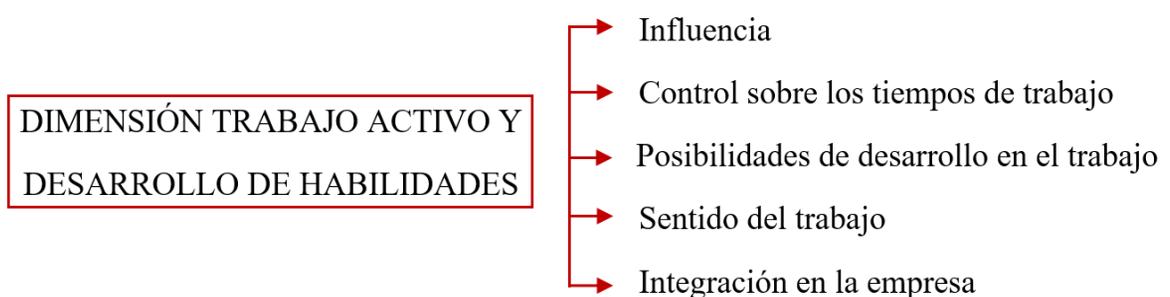
- Exigencias psicológicas cognitivas: Tratan sobre diferentes procesos mentales como lo son: la toma de decisiones, tener ideas nuevas, memorizar, manejar conocimientos y controlar muchas dimensiones a la vez.

- Exigencias psicológicas emocionales: Mantenerse emocionalmente distante de la tarea, sobre todo cuando hay que relacionarse a nivel personal con los usuarios que también se expresan emocionalmente, y ante lo que el trabajador puede reaccionar con agobio o “desgaste emocional”.

- Exigencias psicológicas de esconder emociones: Demanda de ocultamiento de las emociones que surgen en el transcurso del trabajo, normalmente ante la atención de personas. En especial se refiere al control de la rabia o de la angustia, pero en ocasiones también se refiere a otras emociones. Esta subdimensión y la anterior suelen ser elevadas en ocupaciones que atienden personas directamente (usuarios, pacientes, alumnos, reos) o por teléfono.

- Exigencias psicológicas sensoriales: Exigencias laborales que tiene relación con los sentidos, en especial la visión, con una alta atención y alerta a los detalles.

3.2.2. Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades



Fuente: Elaboración Propia en base a Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo

Figura 3-4. Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades

En esencia se trata de la autonomía del trabajador (cuánto puede decidir sobre horarios, ritmo, métodos, variedad, iniciativa, calidad). Se puede equiparar a la dimensión “control” del modelo DCAS. Dentro de la dimensión trabajo activo y

desarrollo de habilidades existen cinco subdimensiones (Figura 3-4), las cuales se detallan a continuación:

✓ **Influencia:** Margen de decisión, de autonomía respecto al contenido y las condiciones de trabajo (orden, métodos a utilizar, tareas a realizar, cantidad de trabajo, horarios, elección de compañeros etc.).

✓ **Posibilidades de desarrollo en el trabajo:** Se evalúa si el trabajo es fuente de oportunidades de desarrollo de las habilidades y conocimientos de cada persona.

✓ **Control sobre los tiempos de trabajo:** Esta subdimensión complementa la de influencia, con relación al control sobre los tiempos a disposición del trabajador. Posibilidad de pausar o interrumpir momentáneamente la tarea, sea para un descanso breve, por atender obligaciones personales o para tomar vacaciones.

✓ **Sentido del trabajo:** Más allá de los fines simplemente instrumentales que puede tener el trabajo (estar ocupado y obtener a cambio unos ingresos económicos), el sentido del trabajo consiste en relacionarlo con otros valores o fines trascendentes.

✓ **Integración en la empresa:** Identificación de cada persona con la empresa o institución en general. No se refiere al contenido del trabajo en sí.

3.2.3. Dimensión apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo



Fuente: Elaboración Propia en base a Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo

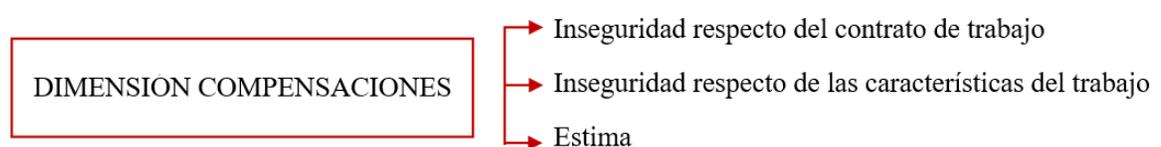
Figura 3-5. Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo

Esta dimensión es equivalente a la de “apoyo social” en el modelo DCAS. Es moderadora de los efectos de las dos anteriores. También contiene elementos de

liderazgo. Dentro de ella existen cinco subdimensiones (Figura 3-5), las cuales se detallan a continuación:

- Claridad del rol: Esta definición tiene que ver con la definición del puesto de trabajo. Si el papel a desempeñar no está bien definido.
- Conflicto del rol: Trata las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo que pueden generar conflictos de carácter profesional o ético, cuando las exigencias de lo que hay que hacer son diferentes de las normas y valores personales.
- Calidad de liderazgo: Conductas y atributos del jefe o supervisor directo que permiten juzgar su valor como líder. Incluye la capacidad de dirimir conflictos, planificar y distribuir el trabajo en forma equitativa, preocupación por el bienestar de sus subordinados y habilidades de comunicación.
- Calidad de la relación con los superiores: Atributos tanto del jefe directo como de la organización en general que posibilita recibir el tipo de ayuda e información que se necesita y en el momento adecuado para realizar el trabajo.
- Calidad de la relación con los compañeros/as de trabajo: Relaciones con los compañeros de trabajo que se expresan tanto en formas de comunicación como en la posibilidad de recibir el tipo de ayuda para realizar el trabajo en el momento adecuado, así como el sentido de pertenencia a un equipo.

3.2.4. Dimensión Compensaciones



Fuente: Elaboración Propia en base a Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo

Figura 3-6. Dimensión Compensaciones

La dimensión compensaciones se puede hacer equivalente a la dimensión “recompensas” del modelo DER de Siegrist (ANEXO, J), permitiendo medir el

desbalance esfuerzo-recompensa, así como el control de estatus (estabilidad del empleo, cambios no deseados). Dentro de ella existen tres subdimensiones (Figura 3-6), las cuales se detallan a continuación:

- Inseguridad respecto del contrato de trabajo: Preocupación por las condiciones del contrato, estabilidad o renovación, variaciones del sueldo, formas de pago del sueldo, posibilidades de despido y ascenso.
- Inseguridad respecto de las características del trabajo: Incluye la inseguridad sobre condiciones de trabajo tales como el lugar, los horarios y las tareas que se realiza.
- Estima: Reconocimiento y apoyo de los superiores y compañeros por el esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo. Incluye recibir un trato justo. Componente de la dimensión de compensaciones del trabajo integrante del modelo «esfuerzo-recompensa».

3.2.5. Dimensión doble presencia

La dimensión doble presencia presenta sólo una subdimensión (Figura 3-7).



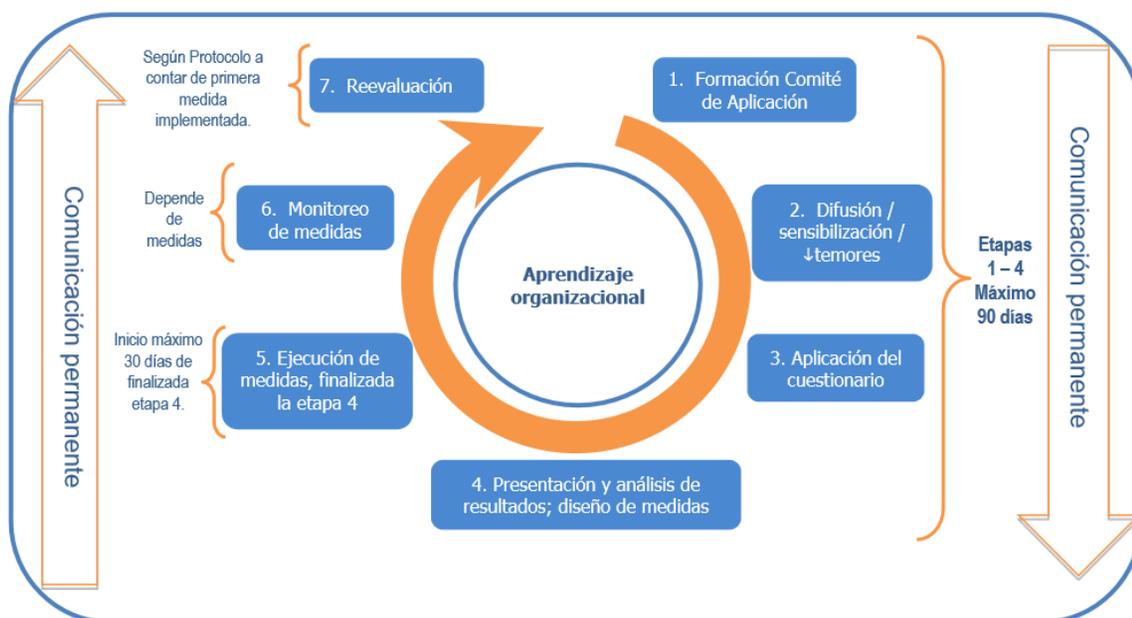
Fuente: Elaboración Propia en base a Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo

Figura 3-7. Dimensión Doble Presencia

- Preocupación por tareas domésticas: Intranquilidad provocada por las exigencias domésticas que puedan afectar el desempeño laboral. Es más frecuente en las mujeres por lo que se produce una inequidad de género.

3.3. PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN

Para aplicar el cuestionario SUSESO/ISTAS 21, en cualquiera de sus versiones, ya sea en su versión breve o versión completa, se deben conocer y cumplir con las condiciones de uso. Estas se refieren a un conjunto de aspectos legales, pero en el fondo exigen la participación, el respeto por los derechos de quienes respondan el cuestionario, la confidencialidad de los datos y la garantía de anonimato. Es necesario que se cumplan estas condiciones ya que las personas que contesten el cuestionario tendrán la garantía que sus respuestas serán bien utilizadas y podrán participar con mayor confianza. Cabe destacar que dicha participación de los trabajadores es voluntaria. Para esto se debe seguir la metodología de aplicación (Figura 3-8), el cual cuenta con siete etapas:



Fuente: Manual del Método del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21

Figura 3-8. Metodología de Aplicación del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21

3.3.1. Formación del Comité de Aplicación

Constituir el Comité de Aplicación es el primer paso y primordial para la metodología. Se deberá formar un Comité de Aplicación (CdA), el cual tendrá la mayor parte de la responsabilidad en que el cuestionario sea bien aplicado y resulte eficaz para la empresa u organización y sus trabajadores (ANEXO, A). El CdA debe tener como

mínimo cuatro integrantes y como máximo un número de diez, este debe estar siempre compuesto por las siguientes personas:

Representantes de trabajadores:

- Representante/s de los trabajadores del Comité Paritario de Higiene y Seguridad.
- Representante/s del o los sindicatos (de no existir sindicato, el representante deberá ser elegido en votación por los trabajadores).

Representantes del empleador:

- Representante/s del área de RR.HH
- Encargado de Prevención de Riesgos u otro empleador que determine.

Para la toma de decisiones el CdA solicitará que asistan a las reuniones más del 50% de los representantes. Se deberá elegir a uno de los miembros que sea secretario ejecutivo de este Comité. Se sugiere que este sea un representante de RR.HH. que tendrá las siguientes funciones:

- Convocar a reuniones.
- Llevar actas y registro de acuerdos tomados en reuniones.
- Llevar un control interno de las medidas de intervención que el Comité haya propuesto.

De igual modo, se recomienda que se sume a este Comité, de forma de apoyo, el encargado/a de comunicaciones en aquellas organizaciones que cuenten con este tipo de profesionales y con el asesoramiento de los organismos expertos en prevención de riesgos. Asimismo, la presencia de directivos o de sus representantes y de los sindicatos de trabajadores, hace que el proceso sea de manera más participativa, transparente, estricta y legítima.

El cronograma se debe fijar de acuerdo a las etapas de la metodología y cada una de las acciones debe quedar registrada en la bitácora del proceso. Se debe confeccionar un acta de constitución del CdA que contenga la fecha, nombre, cargos y firmas de quienes constituyen dicho Comité, y la firma del representante legal de la empresa.

En esta bitácora deberá registrarse: fecha de la constitución del CdA, integrantes del Comité, actas de cada una de las sesiones firmadas por los integrantes del Comité, las fechas propuestas para cada paso, la fecha probable de aplicación, archivo

del material usado en la campaña de difusión, fecha y registro de la presentación de los resultados, fechas en que se constituyeron los distintos grupos de trabajo para el análisis de resultados, las medidas de intervención o mitigación que se hayan acordado y, los responsables de verificar la aplicación de las medidas, y cualquier situación que el Comité estime importante.

Para elegir la versión del Cuestionario que se aplicará (breve o completa), el Comité debe tener en cuenta que la metodología de aplicación es la misma para ambas versiones. En cuanto al formato, ya sea electrónico o en papel, el Comité debe evaluar el soporte que asegure la mayor participación de trabajadores, y así poder definir el periodo de aplicación para contestar el Cuestionario.

Otra labor de gran importancia del CdA, es resguardar las condiciones de anonimato de los trabajadores sobre todo si se trata de lugares de trabajo pequeños. Además deberá buscar la mejor manera de resolver el asunto de la confidencialidad que exige la metodología para no perjudicar la recopilación y el análisis de antecedentes.

TE1. ¿En qué unidad geográfica trabaja usted? (sucursal, piso, faena, etc.)	TE2. ¿En qué estamento /nivel de responsabilidad pertenece usted? (operario, técnico, administrativo, etc)
<input checked="" type="checkbox"/> a Sucursal	<input type="checkbox"/> a Técnicos y profesionales de nivel medio
<input type="checkbox"/> b Piso	<input type="checkbox"/> b Personal de apoyo administrativo
<input type="checkbox"/> c Faena	<input type="checkbox"/> c Trabajadores de los servicios y vendedores de comercios y mercados
	<input type="checkbox"/> d Operadores de instalaciones y máquinas y ensambladores
	<input type="checkbox"/> e Agricultores y trabajadores calificados agropecuarios, forestales y pesqueros
	<input checked="" type="checkbox"/> f Operarios de aseo

Fuente: Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 aplicado a trabajadores de Grupo Eulen Chile S.A.

Figura 3-9. Preguntas editables del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 de acuerdo a realidad del lugar de trabajo

3.3.1.1. Definir las unidades de análisis

Una unidad de análisis es una agrupación de trabajadores con algunas características determinadas sobre la que se desea conocer el nivel de riesgo y sobre la que se desea intervenir posteriormente.

La exposición a factores de riesgos psicosocial no es igual para todos los trabajadores, y hay desigualdades primordialmente en torno a la función (en general el

riesgo es mayor en trabajadores operativos que tienen menor poder de decisión sobre tu tarea) y al género (el riesgo suele ser mayor para las mujeres).

Asimismo, el riesgo puede ser muy diferente en lugares de trabajo distintos aun dentro de una misma empresa (por ejemplo: en sucursales, o en diferentes departamentos). Esto obliga a distinguir unidades que permita una intervención focalizada en funciones o lugares de trabajo con mayor riesgo.

Para definir las unidades de análisis se debe considerar básicamente dos criterios generales, el primero es la focalización en grupos específicos debiendo ser excluyentes, exhaustivas y precisas permitiendo la operatividad para su posterior intervención. El segundo criterio es la mantención de anonimato. Se recomienda que las unidades de análisis no sean tan pequeñas o que estén constituidas con menos de 26 personas de tal manera que no permita la identificación de quienes responden (Figura 3-9). En el caso de que las unidades sean menores se aconseja que se agrupen con otras unidades similares para cumplir con este requisito.

Por otra parte los criterios específicos para la definición de las unidades de análisis se clasifican en cinco los cuales son:

- ✓ En base a departamentos y unidades
- ✓ Agrupar en torno a funciones, tareas, cargos u ocupaciones
- ✓ Situaciones especiales
- ✓ Empresas con sucursales
- ✓ Empresas en régimen de subcontratación
- ✓ Empresas de servicios transitorios (EST)

3.3.2. Difusión y sensibilización

El CdA es el responsable de diseñar y ejecutar la campaña de difusión y sensibilización para la aplicación del Cuestionario (ANEXO, B). Esta etapa es fundamental considerando que la aplicación del Cuestionario es censal (total de los trabajadores) pero su carácter es voluntario, es decir que el trabajador no debe sentirse en la obligación de contestar. Por este motivo, es relevante realizar una buena campaña de sensibilización ya que puede hacer la diferencia entre lograr resultados representativos o no.

Para tener una efectiva campaña de sensibilización debemos llevar a cabo un proceso de información y motivación sobre las características del Cuestionario y sus objetivos. La experiencia ha demostrado que esta etapa es crítica para que tanto el Cuestionario como la metodología de intervención tengan resultados, por lo que debe

realizarse el mayor esfuerzo en lograr un alto nivel de consenso, motivación y participación. Debemos tener en cuenta que cada estamento (gerentes, directivos, supervisores, jefes intermedios y trabajadores operativos) tiene sus temores, resistencias y dudas ante la aplicación del Cuestionario, y es ahí donde la campaña cumple un rol importante para explicar de qué se trata el instrumento de medición y así conocer y prevenir los riesgos psicosociales laborales y que no existan dudas ni temores al respecto.

Este proceso de difusión y sensibilización debe incluir capacitación sobre la metodología SUSESO/ISTAS 21 a los integrantes del Comité de Aplicación, reuniones con los trabajadores de las diferentes secciones del lugar de trabajo y en las que los propios integrantes del CdA expliquen el objetivo y la metodología del Cuestionario (ANEXO, D). Las difusiones se pueden hacer mediante: afiches en lugares donde circulen frecuentemente los trabajadores (ANEXO, C), volantes impresos y cualquier otro formato informativo que al Comité de Aplicación le parezca razonable. Cabe destacar que para obtener resultados representativos los cuales se vean reflejados al 60% o más del total de los trabajadores, es importante la participación activa de todas las partes interesadas.

3.3.3. Aplicación del cuestionario

En esta etapa el Comité de Aplicación tomará la decisión de realizar el Cuestionario en formato electrónico o impreso. En caso de optar por la versión impresa, debe determinar cuál será la forma más segura de recoger el Cuestionario para resguardar el anonimato y confidencialidad (ANEXO, E). Es importante mencionar que a diferencia del formato online no se sabrá si los cuestionarios fueron correctamente contestados hasta el momento de terminar la recopilación y revisión de los mismos.

Asimismo, es el Comité quien define el tiempo durante el que se estará aplicando el Cuestionario, el que debe ser suficiente para alcanzar una buena tasa de respuesta (no se recomienda sobrepasar los 30 días). En lugares de trabajo complejos con muchos funcionarios, es preferible realizar evaluaciones aplazadas por sectores. Debe considerarse que luego los resultados tendrán que traspasarse a una planilla electrónica para su cálculo. Dicha información deberá encontrarse disponible para la Superintendencia de Seguridad Social y para los organismos fiscalizadores regionales que así lo requieran.

El formato electrónico de la versión completa del Cuestionario está disponible a través de internet en la SUSESO, lo que facilita el proceso al permitir llevar un control

de la aplicación misma y entregar los resultados de manera inmediata, así como una planilla con los puntajes para su uso de la empresa u organización.

La aplicación electrónica de la versión breve del Cuestionario la tienen a disposición de sus adherentes las mutualidades de empleadores.

Responder el Cuestionario versión completa requerirá entre 30 y 45 minutos, mientras que el versión breve sólo 5 y 10 minutos. Sin embargo, el tiempo dependerá del nivel de comprensión de la persona. Mientras más escaso sea su nivel, necesitará más tiempo para poder responder el Cuestionario. Por lo tanto el periodo de aplicación del Cuestionario lo definirá el Comité de Aplicación considerando las características únicas de cada lugar de trabajo y facilitando que el plazo definido permita la mayor participación posible de los trabajadores (ANEXO, F).

3.3.3.1. Empresas con 25 y menos personas

A pesar del número de trabajadores que constituyan un lugar de trabajo, la prevención de riesgos laborales es indispensable. En las pequeñas y micro empresas la identificación de los riesgos suele ser menos compleja que en las medianas y grandes. En el caso de los riesgos psicosociales, la evaluación se debe llevar a cabo simplificando la metodología SUSESO/ISTAS21 de acuerdo a las características de la dotación que se describen a continuación:

- Lugares de trabajo entre 10 y 25 trabajadores: En este tipo de organizaciones el Comité de Aplicación debe ajustarse, quedando conformado por un representante de la dirección de la empresa y el o la representante de los trabajadores (de no existir sindicato, el representante deberá ser elegido mediante un consenso por los trabajadores), se ve acompañada con el asesoramiento del prevencionista de riesgos o la asistencia de su OAL. La campaña de difusión y sensibilización puede limitarse a través de una carta informativa una semana antes de aplicar el Cuestionario.

- Lugares de trabajo con 9 y menos trabajadores: En este tipo de organización no es necesario que se conforme un Comité de Aplicación. El proceso lo deberá llevar solo el representante de la dirección de la microempresa y el asesor en prevención de riesgos o contar con la asistencia de su OAL. En este caso el cuestionario versión breve no debe contener preguntas de sexualidad y edad, a su vez se recomienda una urna cerrada para depositar los cuestionarios. De esta manera se garantiza la

confidencialidad y el anonimato y se genera mayor confianza para que la respuesta de los trabajadores sea válida.

3.3.4. Presentación y análisis de los resultados

El Comité de Aplicación es el responsable del análisis de los datos, no obstante puede ser asesorado por su respectiva mutualidad u organismo administrador o al experto en prevención de riesgos con el que cuente la organización. En esta etapa del proceso se debe velar en todo momento por la confidencialidad en el manejo de datos.

Una vez obtenidos los puntajes (ANEXO, G) y prevalencia de riesgos más conocido como el "semáforo", estos resultados deben estar al tanto del conocimiento de los trabajadores de la organización y por las unidades de análisis previamente definidas. En ningún momento se podrá realizar acciones que puedan deducir la identificación de los trabajadores que respondieron el Cuestionario.

3.3.5. Diseño y ejecución de medidas

El objetivo de esta etapa es desarrollar medidas preventivas eficaces, por esto existen una serie de recomendaciones y sugerencias que apuntan a mitigar y eliminar los factores de riesgo presentes en los ambientes de trabajo. La investigación en intervenciones es limitada, pero existe evidencia suficiente de que las intervenciones preventivas son posibles y efectivas, sobre todo cuando son diseñadas con el método participativo y procuran modificar las condiciones de origen de los riesgos psicosociales en el trabajo.

3.3.6. Monitoreo de medidas

La eficacia de las medidas preventivas seleccionadas, planificadas y ejecutadas podrá visualizarse en los resultados de las sucesivas evaluaciones que se realicen y en la sustentabilidad de éstos en el tiempo. Sin embargo, puede realizarse una valoración del proceso desarrollado utilizando las medidas de comprobación que aparecen en el repertorio de medidas de intervención en riesgos psicosociales. Dicha valoración, así como el seguimiento, debe quedar plasmada en un acta del Comité de Aplicación Psicosocial.

3.3.7. Reevaluación

De acuerdo al procedimiento establecido en el protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo, existen plazos de aplicación de las medidas preventivas para controlar los riesgos identificados, según el nivel de riesgo alcanzado (Tabla 3-1).

Tabla 3-1. Plazos de Aplicación de las Medidas Preventivas y de Reevaluación

<i>Situación</i>	<i>Criterio</i>	<i>Medidas de Control</i>	<i>Reevaluación</i>
“Situación sin riesgo”	5 dimensiones en riesgo bajo, si no se presentan riesgos altos ni medios	Ninguna	Después de 24 meses
“Situación riesgo medio”	Hay dimensiones en riesgo moderado	3 meses	Después de 12 meses
“Situación riesgo alto/nivel 1”	1 ó 2 dimensiones en riesgo alto	3 meses	9 meses después de los 3 meses, es decir a los 12 meses después de la primera evaluación
“Situación riesgo alto/nivel 2”	3 dimensiones en riesgo alto	6 meses	18 meses después de la primera evaluación
“Situación riesgo alto/nivel 3”	Existen 4 ó 5 dimensiones en riesgo alto	Empresa informa a Organismo administrador de la ley (OAL). Este debe informar a la seremi	OAL reevalúa 12 meses después de la incorporación de medidas

Fuente: Manual Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales (Versión ACHS)

3.4. RESULTADOS OBTENIDOS EN EL PROCESO DE EVALUACIÓN

La medición a través del Cuestionario Breve SUSESO/ISTAS21 entrega un nivel de riesgo para cada dimensión y para cada trabajador. El instrumento establece niveles de puntaje que se consideran riesgosos para cada dimensión (ANEXO, G) en cada trabajador en forma individual. Para establecer el nivel de riesgo de la organización o empresa, se requiere establecer la prevalencia del riesgo elevado, es decir, qué parte de los trabajadores obtuvieron un puntaje considerado de “riesgo alto”. Cuando más del 50% de los trabajadores obtuvieron un puntaje de “riesgo alto”, se considera que esta dimensión está “en riesgo”.

3.4.1. Situación “Sin Riesgo”

Si la medición arroja que las cinco dimensiones medidas están dentro del nivel de riesgo bajo, la situación se considerará como “Sin Riesgo” y deberá repetirse el proceso de evaluación cada 2 años.

3.4.2. Situación “Riesgo Medio”

Si existen dimensiones cuyos resultados se ubican en riesgo moderado, la situación se considerará como “Riesgo Medio”, y la organización deberá implementar medidas correctivas locales en un plazo de 3 meses. El proceso de evaluación mediante el Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve deberá repetirse en un plazo no superior a 1 año.

3.4.3. Situación “Riesgo Alto”

Si existen 1 ó 2 dimensiones en riesgo alto, la situación se considerará como “Riesgo Alto / Nivel 1”. En este caso, la organización tiene un plazo de 03 meses para implementar las medidas correctivas locales para las dimensiones en evaluación, y volver a evaluar la presencia del riesgo mediante el Cuestionario SUSESO/ ISTAS21 versión breve 06 meses después de ejecutar las acciones correctivas.

Si existen 3 dimensiones en riesgo alto, la situación se considerará como “Riesgo Alto / Nivel 2”. En este caso, la organización tiene un plazo de 06 meses para implementar las medidas correctivas locales para las dimensiones en evaluación, y volver a evaluar la presencia del riesgo mediante el Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve 12 meses después de ejecutar las acciones correctivas.

Si existen 4 ó 5 dimensiones en riesgo alto, la situación se considerará como “Riesgo Alto / Nivel 3”. La organización deberá informar a su organismo administrador de la Ley N°16.744, con el fin de ser incorporado al programa de vigilancia. El organismo administrador deberá informar esta situación a la Secretaría Regional Ministerial de Salud correspondiente y a la Superintendencia de Seguridad Social – SUSESO. En este caso, la reevaluación la realiza el organismo administrador al cabo de 12 meses.

3.4.4. Sobre las medidas correctivas

Si las medidas correctivas propuestas por el protocolo no logran reducir o eliminar el nivel de riesgo y se requiera realizar intervenciones locales o completas, el empleador deberá pedir asesoría a su Organismo Administrador de la Ley con el fin de ser incorporado al programa de vigilancia. El organismo administrador deberá informar esta situación a la Secretaría Regional Ministerial de Salud correspondiente y a la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO). Para diseñar las intervenciones que serán de carácter menor o local, o global cuando el riesgo sea mayor, las actividades del Organismo Administrador Ley se enmarcaran dentro de los criterios de la ley 16.744, procurando con ello mantener la causalidad directa del trabajo u oficio y el riesgo respectivo. Respecto de las dimensiones contenidas en el instrumento, cabe señalar que la dimensión “Doble presencia” debe ser evaluada, sin embargo, queda exenta de fiscalización durante las etapas de tamizaje y medidas locales, pero debe ser incorporada como dimensión de fiscalización cuando se trate de una intervención mayor.

Las intervenciones que requieran mayor profundidad se pueden realizar en base a la metodología del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 en su versión completa, el Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo del ISP.

3.4.5. Origen de los riesgos en las dimensiones del cuestionario SUSESO/ISTAS21

Prevenir el riesgo psicosocial laboral (RPSL) significa actuar sobre las condiciones del trabajo que se encuentran en el origen de dichos riesgos. Es por esto que

a continuación el Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 propone algunos orígenes de los factores de riesgo psicosocial presentes en el trabajo (Tabla 3-2), lo que puede servir como guía para interpretar y discutir los resultados.

Tabla 3-2. Origen de los riesgos en las dimensiones del Cuestionario SUSESO/ISTAS

21

Exigencias psicológicas cuantitativas	
Origen del riesgo	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de personal, mala estimación de los tiempos de cada proceso de trabajo, mala planificación. - Remuneración por metas (sueldo variable mayor que el fijo). - Herramientas deficientes, viejas, inadecuadas, materiales inadecuados. - Métodos o procesos de trabajo ineficientes que obligan a realizar tareas extras.
Exigencias psicológicas cognitivas	
Origen del riesgo	<ul style="list-style-type: none"> - Riesgos que surgen cuando las exigencias cognitivas son elevadas y no hay capacitación igualmente elevada. - No son exigencias que en sí mismas sean negativas o positivas, sino que dependerá de la capacitación que haya recibido el trabajador y de la posibilidad de control del trabajo por parte del trabajador.

Cont. Tabla 3-2.

Exigencias psicológicas emocionales	
Origen del riesgo	<ul style="list-style-type: none"> - Principalmente en ocupaciones de atención de público o de cuidado o instrucción de personas. - No son riesgos que se puedan eliminar dado que es parte del tipo de trabajo, pero sí es posible capacitar a los trabajadores, otorgar tiempos o actividades especiales para la recuperación, y afrontar de mejor manera estas situaciones cotidianas. - El riesgo también se asocia con la carga de trabajo (tiempos y ritmo de trabajo) y con posibilidad de controlar los tiempos de exposición por parte del trabajador.
Exigencias de esconder emociones	
Origen del riesgo	<ul style="list-style-type: none"> - Puestos de trabajo en contacto directo con personas. Son exigencias que forman parte de la tarea y no pueden ser eliminadas. - La prevención fundamental es el desarrollo de habilidades y estrategias de protección para su manejo y la disminución del tiempo de exposición. - En ocasiones se asocia a la relación con superiores o incluido con compañeros de trabajo, con proveedores o con clientes internos de las empresas (otros departamentos), o ante políticas de mala gestión de personal, liderazgos autoritarios, o condiciones de trabajo abusivas

Cont. Tabla 3-2.

Exigencias psicológicas sensoriales	
Origen del riesgo	<ul style="list-style-type: none"> - La mayoría de los trabajos tienen altas exigencias sensoriales, que se pueden agravar si las condiciones ambientales no son las adecuadas (por ejemplo, mala iluminación).
Influencia	
Origen del riesgo	<ul style="list-style-type: none"> - Grado de participación del trabajador(a) en las decisiones críticas de su tarea cotidiana, en particular sobre la cantidad de trabajo que debe realizar, los métodos más adecuados, el ritmo al que trabaja, los compañeros de labor. - El grado de autonomía está muy relacionado con la forma en que se afronta la carga de trabajo y con las posibilidades de desarrollo (por ejemplo, una alta carga de trabajo acompañada de alta autonomía en la ejecución no se vivencia como agobio sino que más bien como desafío y aprendizaje).
Control sobre el tiempo de trabajo	

<p>Origen del riesgo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tiene que ver, por ejemplo, con la organización temporal de la carga de trabajo y su regulación, con la inflexibilidad de los horarios, 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 incumplimiento o la inexistencia de un calendario anual.
--------------------------	--

Cont. Tabla 3-2.

Posibilidades de desarrollo en el trabajo	
<p>Origen del riesgo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mayor riesgo asociado a trabajos monótonos, repetitivos, sin variedad. - Se asocia a la influencia, es decir, a la posibilidad de controlar la tarea por parte del trabajador. Menor influencia, menores posibilidades de desarrollo. - Trabajos complejos, de mayor exigencia, permiten desarrollo personal siempre que vayan asociados a capacitación y mayor influencia.
Sentido del trabajo	
<p>Origen del riesgo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajos en los que no se percibe un sentido trascendente, tareas en las que no se aprecia un objetivo, o que tienen valor sólo para una determinada persona y no para otras. - Suele estar asociado al valor social del trabajo (“mi trabajo sirve a otros”). - El sentido facilita afrontar las exigencias.

Integración en la empresa	
Origen del riesgo	- Percepción de la empresa / institución como ajena a los intereses del (la) trabajador(a); percepción de que la actividad de la empresa / institución está fuera de los intereses del propio trabajador(a); se trabaja obligado en un sitio que no tiene interés para el (la) trabajador(a).

Cont. Tabla 3-2.

Claridad del rol	
Origen del riesgo	- Falta de definición de las tareas y responsabilidades de un(a) trabajador(a), tanto del trabajo propio como del de los compañeros y superiores.
Conflicto de rol	
Origen del riesgo	- Afrontar tareas con las que se está en desacuerdo, realizar dos tareas contrapuestas, recibir órdenes contradictorias, estar obligado a tareas que se perciben en contradicción con la ética o la moral.
Calidad del liderazgo	
Origen del riesgo	- Jefes con escaso liderazgo, liderazgos autoritarios o desapegados (“dejar hacer”), escasa planificación del trabajo, favoritismo, mala comunicación de los jefes con los trabajadores
Calidad de relación con superiores	
Origen del riesgo	- Falta de información, comunicaciones centradas en cuestiones superfluas, comunicación de temas

	irrelevantes para el trabajo cotidiano. Falta de apoyo y de direcciones claras sobre el trabajo que se realiza. Falta de apoyo y de preparación para afrontar cambios.
Calidad de la relación con los compañeros de trabajo	
Origen del riesgo	- Relaciones competitivas entre compañeros, prácticas de gestión de personal que favorecen la competencia entre compañeros, arbitrariedad o falta de transparencia en la asignación de permisos, premios, bonos, que favorecen a algunos trabajadores en desmedro de otros.

Cont. Tabla 3-2.

Estima	
Origen del riesgo	- Gestión de personal, arbitrariedad e inequidad en las promociones, en la asignación de tareas, horarios, falta de política de reconocimientos, de claridad en la asignación de premios o bonos.
Inseguridad respecto al contrato de trabajo	
Origen del riesgo	- Amenazas de despido, contratos a plazo fijo, cargos a contrata de la administración pública, trabajos a honorarios. - El riesgo es diferente según las condiciones del mercado laboral (es menor si hay altas probabilidades de obtener un nuevo trabajo), y también según las responsabilidades familiares que tenga el (la) trabajador(a) (es menor si el (la) trabajador(a) tiene menos responsabilidades familiares).
Inseguridad respecto de las características del trabajo	
Origen del riesgo	- Amenaza de empeoramiento de las

	condiciones de trabajo, asignación arbitraria de tareas (por ejemplo, porque no estaban en el contrato original), exigencia arbitraria de cambios de horas, de turnos.
Doble presencia	
Origen del riesgo	- Jornadas extensas, horarios incompatibles con la vida personal o familiar (fines de semana, feriados), turnos nocturnos, horarios rígidos, normas rígidas para permisos o vacaciones.

Fuente: Elaboración Propia en base a Manual del Método del Cuestionario SUSES/ISTAS 21

CAPÍTULO 4: ANÁLISIS DE RESULTADOS Y PROPUESTAS DE MEJORA

4.1. INFORME DE ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Como se mencionó a lo largo de este estudio, la evaluación de riesgos psicosociales se realizó en la empresa Grupo Eulen Chile S.A. mediante la aplicación del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 en su versión breve (ANEXO, H). A continuación se detallará en profundidad acerca de los resultados obtenidos de esta medición (Figura 4-1) y posteriormente se darán a conocer las medidas correctivas que se sugieren para este.

A partir de los resultados obtenidos en la evaluación realizada a 40 trabajadores, es posible observar que la organización se encuentra en situación de riesgo:

ALTO / NIVEL 1

Se deberán implementar medidas correctivas locales dentro del plazo de 3 meses.

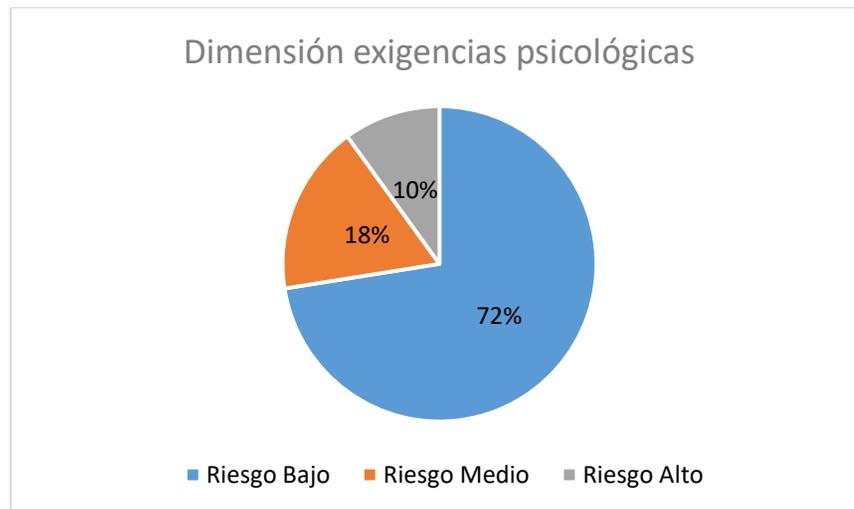
Además, la organización deberá repetir el proceso de evaluación en un plazo máximo de 6 meses después de ejecutar las acciones correctivas.

Fuente: Elaboración Propia en base a Resultados obtenidos del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21

Figura 4-1. Resultados Final de Evaluación del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21

4.2. ANÁLISIS DE CADA DIMENSIÓN CON RESPECTIVAS PREGUNTAS

4.2.1. Dimensión exigencias psicológicas



Fuente: Elaboración Propia en base a Resultados obtenidos del Cuestionario SUSES0/ISTAS21

Gráfico 4-1. Resultados dimensión Exigencias Psicológicas

La muestra (Gráfico 4-1) se presenta en un 72% con riesgo psicossocial bajo, en un 18% con riesgo psicossocial medio y en un 10% con riesgo psicossocial alto, lo que en este último grupo se traduce en el riesgo de contraer algún tipo de patología física o psíquica por las exigencias psicológicas que emanan del trabajo. A nivel general esta dimensión es la que se presenta de mejor manera, ya que el resultado indicaría que a nivel de organización hay más población con riesgo psicossocial bajo.

a. ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?

A nivel de exigencias psicológicas cuantitativas, sólo un 5% de la muestra cree tener dificultades para realizar su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día (según sus respuestas, consideran que sólo unas pocas veces pueden realizar su trabajo con tranquilidad y mantenerlo al día). Esto se debe a que la cantidad o volumen de trabajo es superior al tiempo asignado para realizarlo.

b. En su trabajo ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?

A nivel de exigencias psicológicas cognitivas, un 16% de la muestra cree que siempre o la mayoría de las veces tiene que tomar decisiones difíciles, lo que indicaría

que ese grupo pudiese ser propenso al estrés cuando toma decisiones, tiene ideas nuevas, al memorizar, manejar conocimientos y controlar muchas dimensiones a la vez.

c. En general ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?

Al preguntar por la subdimensión exigencias psicológicas emocionales, un 13,5% considera que su trabajo le produce desgaste emocional. Esto se podría interpretar como la presencia de una conflictiva en la organización, en el área de expresión de las emociones y sentimientos, pudiendo existir problemas en el entendimiento empático.

Incluyen aquellas que afectan los sentimientos, sobre todo cuando requieren capacidad para entender la situación de otras personas, que también tiene emociones y sentimientos que pueden ser transferidos y ante quienes pueden mostrar comprensión y compasión.

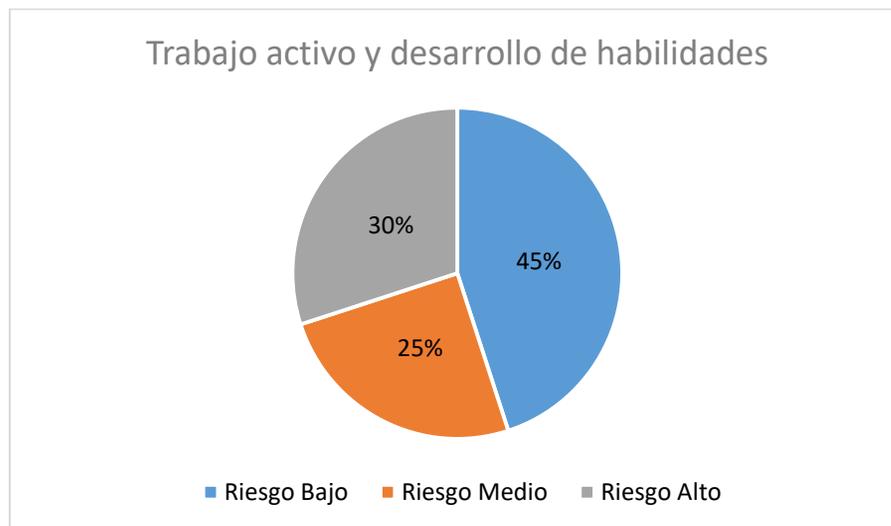
d. En su trabajo ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?

Un 32% de la muestra tendría que guardar sus emociones la mayoría de las veces o siempre. Lo que implica que ese segmento siente que no puede reaccionar y dar opiniones negativas, por lo que esconden su sentir, ya sea a sus colegas y/o jefaturas.

e. ¿Su trabajo requiere atención constante?

El nivel de atención que requiere el trabajo es alto, un 51% afirma que éste siempre requiere atención constante. Esta dimensión de exigencias psicológicas sensoriales tiene relación con el uso de los sentidos en el trabajo, que representan una parte importante de las exigencias impuestas por el trabajo y se dan cuando el trabajo requiere mucha concentración, mirar con detalle, atención constante y precisión.

4.2.2. Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades



Fuente: Elaboración Propia en base a Resultados obtenidos del Cuestionario SUSESO/ISTAS21

Gráfico 4-2. Resultados dimensión Trabajo activo y Desarrollo de habilidades

En esta dimensión a nivel general es la que se presenta de mejor manera (Gráfico 4-2), destacando el sentido del trabajo, la importancia de la empresa y la posibilidad de desarrollo laboral que permitiría el trabajar en Grupo Eulen Chile S.A. La muestra se presenta en un 30% con riesgo psicosocial alto, en un 25% con riesgo psicosocial medio y en un 45% con riesgo psicosocial bajo.

f. ¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?

Un 35% de la muestra dice no tener influencia sobre la cantidad de trabajo que realiza. Esta sub-dimensión es acerca de tener margen de decisión, de autonomía respecto al contenido y las condiciones de trabajo (orden, métodos a utilizar, tareas a realizar, cantidad de trabajo, etc.).

g. ¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?

El 51% de los encuestados cree que sólo unas pocas veces o nunca puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera. Esta pregunta complementa la dimensión de influencia, con relación al control sobre los tiempos a disposición de los trabajadores. Esta dimensión identifica el margen de autonomía de los trabajadores/as sobre el tiempo de trabajo y de descanso, etc. El control sobre los

tiempos de trabajo representa una ventaja en relación con las condiciones de trabajo, por ejemplo, decidir cuándo hacemos una pausa o podemos charlar con un compañero/a.

h. ¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?

Un 62% de la muestra encuentra que el trabajo puede ser una instancia de aprendizajes nuevos. Este porcentaje eventualmente se podría explicar gracias a las capacitaciones a las cuales los trabajadores tienen derecho, aunque estas ni siquiera sean de su disciplina o quehacer.

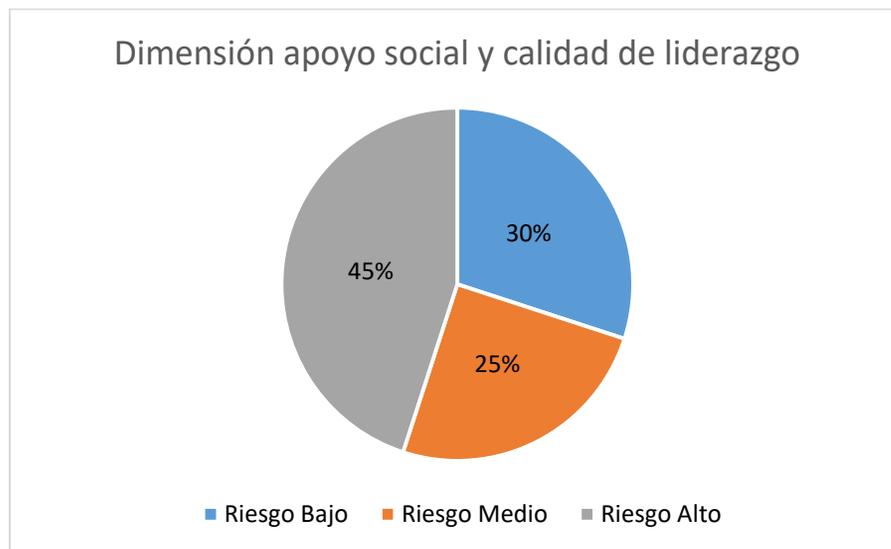
i. Las tareas que hace ¿le parecen importantes?

Para el 92% hay una valoración positiva de la importancia de su trabajo (siempre y la mayoría de las veces), y hay un 78% que considera que sus tareas son siempre importantes. En este sentido es posible afirmar que en términos generales en la empresa Grupo Eulen Chile S.A. el sentido del trabajo se puede relacionar con otros fines o valores que no son solamente de orden instrumental, es decir, éstos van más allá de estar ocupados/as en algo u obtener ingresos por el trabajo realizado.

j. ¿Siente que su empresa tiene una gran importancia para usted?

El 62% estima su trabajo como un lugar de gran importancia (considerando las respuestas siempre y la mayoría de las veces). Esta pregunta da cuenta de la sub-dimensión integración en la empresa y da cuenta de la relación que existe del trabajador con el establecimiento, no así con su trabajo como en la dimensión anterior. Esto es un activo importante, ya que se le asigna en su mayoría una valoración positiva al lugar en que se trabaja.

4.2.3. Dimensión apoyo social y calidad de liderazgo



Fuente: Elaboración Propia en base a Resultados obtenidos del Cuestionario SUSES0/ISTAS21

Gráfico 4-3. Resultados dimensión Apoyo social y Calidad de Liderazgo

En esta dimensión (Gráfico 4-3) existe un 45% de la muestra que presenta un riesgo psicosocial alto, lo que haría necesario revisar cómo se está presentando el liderazgo y el apoyo entre compañeros/as de trabajo. Esto se podría explicar en los índices de apoyo entre compañeros, la resolución de conflictos entre los jefes, el no tener del todo claras sus responsabilidades, y en especial, la percepción de que las cosas se podrían hacer de otra manera.

k. ¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?

Un 92% de los casos, dice tener conocimiento de sus responsabilidades y sobre qué es lo que le compete. Esta pregunta, hace alusión a la sub-dimensión claridad del rol, que tiene que ver con la definición que exista del puesto de trabajo. En caso de que el papel a desempeñar no está bien definido, puede ser un factor muy estresante.

l. ¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?

Un 70% de la muestra tendría que realizar tareas que cree que se pueden realizar de otra manera desde algunas veces a siempre. Esta pregunta habla de la sub-dimensión conflicto de rol, que trata de las exigencias contradictorias que presentan y de los conflictos de carácter profesional o ético. En este caso habría evidencia, que una

porción considerable de la muestra tendría conflictos entre las normas y valores personales.

m. ¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?

Esta pregunta se refiere al hecho de recibir de superiores información adecuada y suficiente, y ayuda necesaria y oportuna. Según lo arrojado en la sub-dimensión calidad de relación con superiores, un 10% de la muestra considera que nunca o sólo unas pocas veces ha recibido ayuda y apoyo de su jefe(a) inmediato(a).

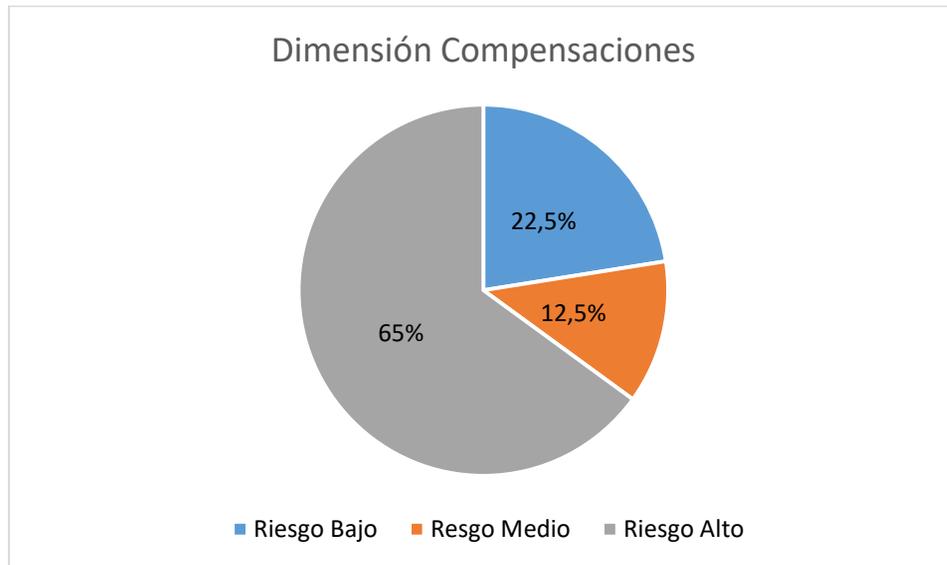
n. Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?

Un 57% tiene la percepción de que entre compañeros se ayudan mutuamente, ya sea la mayoría de las veces o siempre en el trabajo. La sub-dimensión calidad de relación con los compañeros/as se presentaría de forma positiva, lo cual indicaría que se recibe la ayuda necesaria y oportuna de los compañeros de trabajo, sumándose a un sentimiento de formar parte de un grupo social.

o. Sus jefes inmediatos ¿resuelven bien los conflictos?

Un 46% del total de la muestra hace alusión a que existen conflictos que no se están resolviendo de buena manera. En este sentido la sub-dimensión de calidad de liderazgo (la que asegura el crecimiento personal, motivación y preocupación por el bienestar de los trabajadores) estaría siendo cuestionada por los trabajadores de Grupo Eulen S.A.

4.2.4. Dimensión compensaciones



Fuente: Elaboración Propia en base a Resultados obtenidos del Cuestionario SUSES0/ISTAS21

Gráfico 4-4. Resultados dimensión Compensaciones

Dentro de esta dimensión (Gráfico 4-4), un 65% de la muestra presentaría riesgo psicosocial alto, lo que se explicaría principalmente en el alto porcentaje de puntaje en las tres sub-dimensiones.

p. ¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?

El 65% de la muestra está preocupada de si le renuevan el contrato a fin de año, o no (tomando en cuenta desde el siempre hasta el algunas veces). De éstos, un 51% siempre está preocupado. Ésta pregunta indaga en la sub-dimensión Inseguridad respecto del contrato de trabajo, en éste sentido existe evidencia de que la inseguridad laboral, la temporalidad y la precariedad en el trabajo se asocian a múltiples indicadores en salud, relacionándose a siniestralidad laboral. En el caso de GRUPO EULEN S.A, no deja de ser preocupante la cifra de trabajadores que teme por la continuidad de su empleo y las consecuencias que pueda tener.

q. ¿Está preocupado por si le cambian de tarea contra su voluntad?

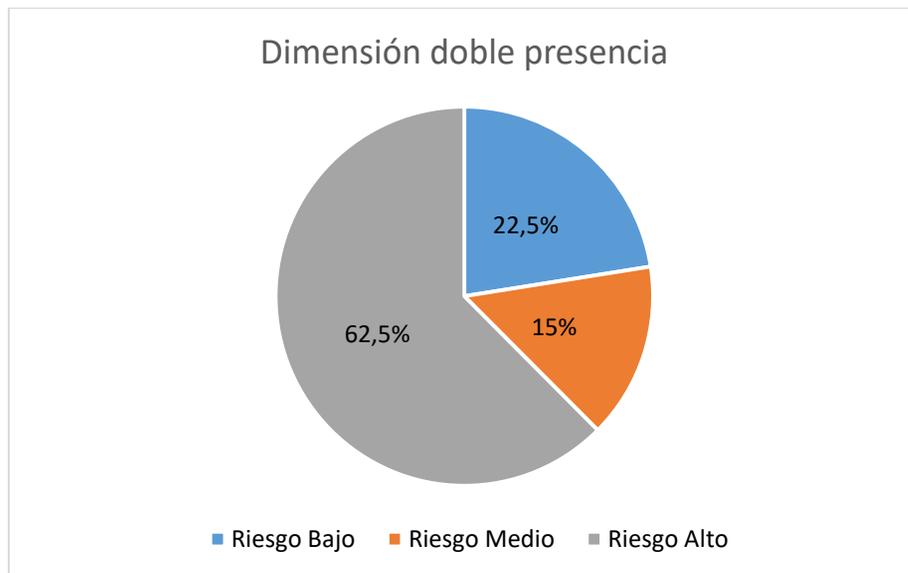
Un 57% tiene la preocupación de que lo cambien de tarea contra la voluntad de ellos/as (tomando en cuenta desde quienes perciben esto siempre hasta algunas veces). Un 46%, lo está la mayoría del rato o siempre. Este reactivo indaga en la sub-dimensión de Inseguridad respecto de las características de trabajo, que en este caso se presenta con

un riesgo considerable, lo que significa que existiría inestabilidad en ciertas características del puesto de trabajo, ya sea en lugar, tareas que se desempeñan u horarios. Lo que en otras palabras se podría leer como una baja seguridad en el empleo desde la óptica de las tareas que son asignadas.

r. Mis supervisores me dan el reconocimiento que merezco

Un 54% tiene la percepción de que su labor no es reconocida por sus supervisores (tomando en cuenta desde las respuestas nunca, a solo unas pocas veces). Ésta dimensión se refiere al reconocimiento que hacen los superiores y del esfuerzo realizado al desempeñar la labor, como también a recibir el apoyo adecuado y un justo trato en el trabajo. En éste caso existe evidencia que este porcentaje de la muestra consideraría que la compensación psicológica estaría siendo insuficiente, si se compara con el esfuerzo que el trabajador percibe que ha realizado.

4.2.5. Dimensión doble presencia



Fuente: Elaboración Propia en base a Resultados obtenidos del Cuestionario SUSES0/ISTAS21

Gráfico 4-5. Resultados dimensión Doble presencia

Hay un 63% de la muestra que se encuentra con riesgo psicosocial alto (Gráfico 4-5). Lo que hablaría de una realidad en donde las preocupaciones domésticas en más de la mitad de los trabajadores, ocupan un lugar que podría producir algún tipo de patología psicológica o física.

s. Cuando está en el trabajo, ¿Piensa en las exigencias domésticas y familiares?

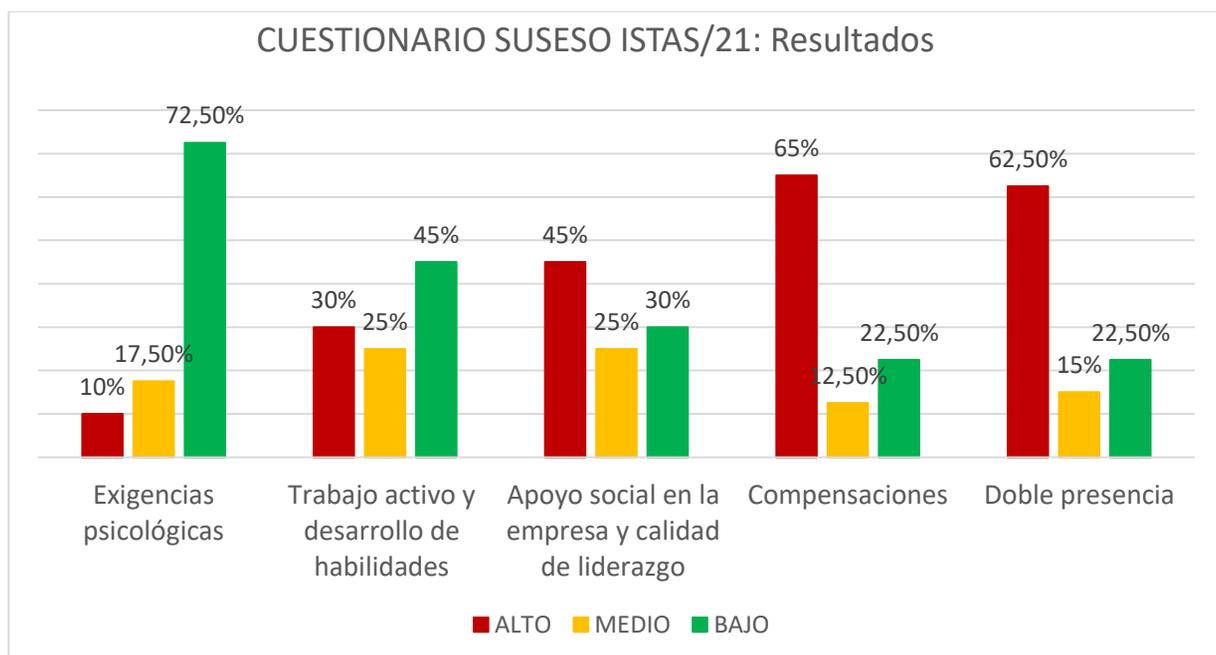
Un 57% de los trabajadores piensa constantemente en las exigencias domésticas y familiares, afectando su desempeño laboral (tomando en cuenta desde las respuestas siempre y la mayoría de las veces).

t. ¿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.)

Un 24% tiene la preocupación o necesidad de estar en la casa mientras realiza sus labores (tomando en cuenta desde las respuestas nunca a sólo unas pocas veces).

4.3. **RESULTADOS OBTENIDOS**

Los resultados que se presentan a continuación (Gráfico 4-6), son los obtenidos en la medición de los riesgos psicosociales (Tabla 4-1) realizada a empresa Grupo Eulen Chile S.A. mediante Cuestionario SUSESO/ISTAS 21.



Fuente: Elaboración Propia en base a Resultados obtenidos del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21

Gráfico 4-6. Gráfico de porcentajes resultados del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21

Tabla 4-1. Riesgos obtenidos en cada Dimensión del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21

	Exigencias psicológicas (Dimensión 1)	Trabajo activo y desarrollo de habilidades (Dimensión 2)	Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo (Dimensión 3)	Compensaciones (Dimensión 4)	Doble presencia (Dimensión 5)
Riesgo Alto	10%	30%	45%	65%	62,5%
Riesgo Medio	17,5%	25%	25%	12,5%	15%
Riesgo Bajo	72,5%	45%	30%	22,5%	22,5%

Fuente: Elaboración Propia en base a Resultados obtenidos del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21

4.4. MEDIDAS CORRECTIVAS SUGERIDAS

Existe una serie de recomendaciones y sugerencias que apuntan a mitigar y eliminar los factores de riesgo psicosocial presentes en los ambientes de trabajo, las cuales se detallarán a continuación:

✓ Fomentar el apoyo entre las trabajadoras y los trabajadores y de los superiores en la realización de las tareas; por ejemplo, potenciando el trabajo en equipo y la comunicación efectiva, eliminando el trabajo en condiciones de aislamiento social o de competitividad entre compañeros. Ello puede reducir o eliminar la exposición al bajo apoyo social y bajo refuerzo.

✓ Incrementar las oportunidades para aplicar los conocimientos y habilidades y para el aprendizaje y el desarrollo de nuevas habilidades; por ejemplo, a través de la eliminación del trabajo estrictamente pautado, el enriquecimiento de tareas a través de la movilidad funcional ascendente o la recomposición de procesos que impliquen realizar tareas diversas y de mayor complejidad. Ello puede reducir o eliminar la exposición a las bajas posibilidades de desarrollo.

✓ Promocionar la autonomía de los trabajadores y las trabajadoras en la realización de tareas; por ejemplo, potenciando la participación efectiva en la toma de decisiones relacionadas con los métodos de trabajo, el orden de las tareas, la asignación de tareas, el ritmo, la cantidad de trabajo; acercando tanto como sea posible la ejecución al diseño de las tareas y a la planificación de todas las dimensiones del trabajo. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja influencia.

✓ Garantizar el respeto y el trato justo a las personas, proporcionando salarios justos, de acuerdo con las tareas efectivamente realizadas y la calificación del puesto de trabajo; garantizando la equidad y la igualdad de oportunidades entre géneros y etnias. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja estima.

✓ Fomentar la claridad y la transparencia organizativa, definiendo los puestos de trabajo, las tareas asignadas y el margen de autonomía. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja claridad de rol.

✓ Garantizar la seguridad proporcionando estabilidad en el empleo y en todas las condiciones de trabajo (jornada, sueldo, etc.), evitando los cambios de éstas contra la voluntad del trabajador o la trabajadora. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la alta inseguridad.

✓ Proporcionar toda la información necesaria, adecuada y a tiempo; para facilitar la realización de tareas y la adaptación a los cambios. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja previsibilidad.

✓ Cambiar la cultura de mando y establecer procedimientos para gestionar ambientes laborales de manera saludable. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja calidad de liderazgo.

✓ Facilitar la compatibilidad de la vida familiar y laboral; por ejemplo, introduciendo medidas de flexibilidad horaria y de jornada de acuerdo con las necesidades derivadas del trabajo doméstico familiar y no solamente de la producción. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la alta doble presencia.

✓ Adecuar la cantidad de trabajo al tiempo que dura la jornada a través de una buena planificación como base de la asignación de tareas, contando con las plantillas necesarias para la realización de los trabajos.

En conjunto con la Experta en Prevención de Riesgos de la empresa Grupo Eulen Chile S.A. se analizó y se acordó tomar en consideración las siguientes medidas correctivas, las cuales serán puestas en marcha a largo plazo ya que muchas de ellas deberán primero ser conversadas con los altos mandos de la empresa, es importante mencionar que estas medidas fueron pensadas con el fin de que todas puedan llevarse a cabo:

- Creación de un bono por responsabilidad, desempeño y/o puntualidad.
- Mejorar la relación entre empleador y trabajador, entiéndase por empleador a los altos mandos, es decir, que puedan venir a visitar a los trabajadores y felicitarlos o aconsejarlos según como estén realizando sus labores.
- Realizar reconocimientos a los trabajadores, ya sea en cumpleaños o días de “celebración” tales como, día de la madre, día del padre, el trabajador “más seguro” del mes, etc.
- Mejorar la flexibilidad en cuanto a permisos, en caso de que el trabajador/a tenga un hijo o algún familiar cercano enfermo. Mostrar interés y preocupación por la situación del trabajador.
- Realizar pausas activas, para esto es necesario que tanto la empresa contratista como la empresa mandante, lleguen a un consenso donde se faciliten las instancias para que esto se pueda realizar satisfactoriamente.
- Realizar reunión con la empresa mandante (Universidad Técnica Federico Santa María) para informar acerca de lo que está sucediendo entre los funcionarios de la universidad y los trabajadores de Grupo Eulen Chile S.A., de tal manera de mejorar las relaciones entre ellos, amonestando cualquier acto que afecte la integridad de cualquiera de las partes involucradas.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con esta investigación y posterior a la aplicación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo a los trabajadores de limpieza de la empresa Grupo Eulen Chile S.A. se vieron cambios significativos y positivos en las partes involucradas.

Al momento de escoger el tema para esta investigación en empresa Grupo Eulen Chile S.A. se tenía una impresión positiva hacia dicha empresa, ya que en temas de prevención de riesgos la universidad cumple con toda normativa legal, y se esperaba que al ser una empresa contratista de la universidad, la situación sería similar. Sin embargo, la realidad de la empresa era otra, esto se vio reflejado en una encuesta que se llevó a cabo previo a la realización del cuestionario. En esta instancia los trabajadores tuvieron la oportunidad de expresarse libremente y de forma anónima, sin el temor de ser recriminados por sus opiniones. De los 40 trabajadores encuestados, sólo cuatro fueron capaces de manifestar lo que sentían en ese entonces en relación a su entorno laboral, en definitiva, sólo eran comentarios negativos acerca del trato que recibían, tales como: agresiones verbales, espionaje, incumplimiento en pago de bonos prometidos, entre otros. De igual modo, algunos trabajadores se acercaron personalmente a comentar dicha situación, con el fin de ser escuchados y que estos hechos cambiaran de una vez por todas para el bien de ellos. Ya que como se había investigado previamente, los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción que se tiene de este y las condiciones de la organización. Es por esto que un ambiente laboral hostil ejerce su influencia en los trabajadores, pues impactan en su vida laboral, social y familiar. Además, este tipo de ambientes contribuyen en la incapacidad de realizar el trabajo o parte de él y a su vez, el desarrollo de enfermedades psicosociales tales como, el estrés o incluso problemas de autoestima que pueden ir más allá del ambiente laboral. Por ello es de gran importancia que el trabajador se sienta cómodo en su lugar de trabajo, animado y libre de expresar sus ideas si fuese necesario.

Dentro de las dimensiones que se obtuvieron en nivel de riesgo alto, se encuentran la dimensión de Compensaciones y la dimensión de Doble Presencia, mientras tanto que la dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad del Liderazgo obtuvo un porcentaje considerable, que si bien no alcanza a ser una dimensión de riesgo alto podría llegar a serlo, dado que se encontraban en un periodo de cambio de supervisor. De no haber pasado por este periodo de cambios, lo más probable es que esta dimensión también hubiese arrojado una situación de riesgo alto.

Por esta razón, es de responsabilidad de la empresa brindar un ambiente de trabajo favorable para sus trabajadores y además cumplir con la normativa legal. A su vez, tanto los trabajadores como los supervisores, como seres humanos que se relacionan e interactúan entre sí, tienen el compromiso de dar lo mejor de sí para cumplir con tareas dentro de la empresa, y de armonizar y adaptarse a esta, relacionándose con sus compañeros de trabajo de tal forma que se genere un ambiente de tolerancia y respeto mutuo a pesar de sus diferencias. Cuando ambos componentes van de la mano, se aumenta la satisfacción laboral, la motivación de los trabajadores, incrementando su rendimiento y productividad, trayendo consigo beneficios para la organización en su totalidad.

Es indudable que queda mucho camino por recorrer en temas de riesgos psicosociales en esta empresa, es por ello que se espera que la realización de esta evaluación haya sido de gran ayuda tanto para los trabajadores como para la empresa y que a su vez se tomen en cuenta las medidas recomendadas, tales como: mejorar la relación entre los trabajadores y su empleador, potenciando el trabajo en equipo y la comunicación efectiva, incrementar las oportunidades para el aprendizaje y desarrollo de nuevas habilidades, garantizar el respeto y el trato justo entre todas las personas que forman parte de Grupo Eulen Chile S.A. y establecer procedimientos para generar un ambiente laboral saludable dentro de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

SITIOS WWW (WORLD WIDE WEB)

1. Asociación Chilena de Seguridad (ACHS). Guía para el proceso de evaluación e intervención en RSPL en un lugar de trabajo en base a Manual Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales. [en línea]. Abril, 2017. <<https://goo.gl/s74Jvf>>. [consulta: enero 2018].
2. BOE. Boletín Oficial del Estado: Ley 31/1995 de España, sobre la Prevención de Riesgos. [en línea]. <<https://www.boe.es/boe/dias/1995/11/10/pdfs/A32590-32611.pdf>>. [consulta: marzo 2018].
3. BOE. Boletín Oficial del Estado: Real Decreto 39/1997 de España. [en línea]. <<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1997-1853>>. [consulta: marzo 2018].
4. CEOE. Confederación Española de Organizaciones Empresariales: Riesgos Psicosociales en Francia. [en línea]. <<http://prl.ceoe.es/en/contenido/internacionalizacion/Francia/Francia-riesgos-psicosociales>>. [consulta: marzo 2018].
5. CEOE. Confederación Española de Organizaciones Empresariales: Riesgos Psicosociales en Canadá. [en línea]. <<http://prl.ceoe.es/en/contenido/internacionalizacion/Canada/Canada-riesgos-psicosociales>>. [consulta: marzo 2018].

6. CEOE. Confederación Española de Organizaciones Empresariales: Norma reguladora NR17 de Brasil. [en línea]. <<http://prl.ceoe.es/es/contenido/internacionalizacion/Brasil/Brasil-riesgos-psicosociales>>. [consulta: marzo 2018].
7. CÓDIGO DEL TRABAJO, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. [en línea]. Santiago, 16 de enero de 2003. <<https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=207436>>. [consulta: abril 2018].
8. DECRETO 40: aprueba reglamento sobre prevención de riesgos profesionales. [en línea]. Santiago, 07 de marzo de 1969. <<http://bcn.cl/1uvzu>>. [consulta: noviembre 2017].
9. DECRETO SUPREMO 101: aprueba reglamento para la aplicación de la ley N°16.744, que establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. [en línea]. Santiago, 07 de junio de 1968. <<http://bcn.cl/1uvsr>> [consulta: noviembre 2017].
10. DECRETO SUPREMO 109: aprueba reglamento para la calificación y evaluación de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, de acuerdo con lo dispuesto en la ley N°16.744, que estableció el seguro social contra los riesgos por estos accidentes y enfermedades. [en línea]. Santiago, 07 de junio de 1968. <<http://bcn.cl/1uxiz>>. [consulta: noviembre 2017].
11. DECRETO SUPREMO 594: aprueba reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo. [en línea]. Santiago, 29 de abril de 2000. <<http://bcn.cl/1uuj6>>. [consulta: noviembre 2017].
12. DISCAPACIDAD PRL. Acuerdo Marco Europeo sobre el Estrés Laboral. [en línea]. <<http://discapacidadprl.org/wp-content/uploads/2016/09/3.2.8.pdf>>. [consulta: marzo 2018].

13. FERNÁNDEZ García, Ricardo. El riesgo psicosocial en una situación de crisis. Casos concretos II. [en línea]. <<http://pdfs.wke.es/9/0/0/8/pd0000069008.pdf>>. [consulta: marzo 2018].
14. GARCÍA Allen, Jonathan. Burnout (Síndrome del Quemado): cómo detectarlo y tomar medidas. [en línea]. <<https://psicologiymente.net/organizaciones/burnout-sindrome-del-quemado>> [consulta: diciembre 2017].
15. GARCÍA Allen, Jonathan. Síndrome Burnout: aburrimiento en el trabajo. [en línea]. <<https://psicologiymente.net/organizaciones/boreout-aburrimiento-trabajo>>. [consulta: diciembre, 2017].
16. Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz: Reforma psiquiátrica brasileña. [en línea]. Revista Electrónica de Salud Mental, Julio/Agosto 2009, Volumen 32, N°4. <http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-33252009000400001>. [consulta: marzo 2018].
17. LEY 16.744: establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. [en línea]. Santiago, 01 de febrero de 1968. <<http://bcn.cl/1uun3>>. [consulta: noviembre 2017].
18. Ministerio de Empleo y Seguridad Social Española. Legislación Psicosocial en Bélgica. [en línea]. Revista Electrónica Actualidad Internacional Sociolaboral, Octubre 2007, N°107. <<http://www.empleo.gob.es/es/mundo/Revista/Revista107/103.pdf>>. [consulta: marzo 2018].

19. Ministerio de Empleo y Seguridad Social Española. Derecho a la desconexión en Francia. [en línea]. Revista Electrónica Actualidad Internacional Sociolaboral, Septiembre 2016, N°204. <<http://www.empleo.gob.es/es/mundo/Revista/Revista204/133.pdf>>. [consulta: marzo 2018].
20. Ministerio de Salud (MINSAL). Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo. [en línea]. 2013. <<http://www.minsal.cl/portal/url/item/e039772356757886e040010165014a72.pdf>>. [consulta: septiembre 2017].
21. Ministerio de Salud (MINSAL). Encuesta Nacional de Empleo, Trabajo, Salud y Calidad de Vida de los trabajadores. [en línea]. ENETS 2009-2010. <<https://www.isl.gob.cl/inicio/acerca-isl-portadilla/enets/>>. [consulta: noviembre 2017].
22. Oficina Internacional del Trabajo. La prevención del estrés en el trabajo. [en línea]. Ginebra, 2013. ISBN 978-92-2-325638-8. <http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_251057.pdf>. [consulta: diciembre, 2017]
23. Resolución Exenta 218: aprueba instrumento de evaluación de medidas para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo. [en línea]. Santiago, 05 de febrero de 2013. <<http://bcn.cl/1vais>>. [consulta: noviembre 2017].
24. Resolución Exenta 1433: aprueba actualización de protocolo de vigilancia de riesgo psicosocial en trabajo. [en línea]. Santiago, 24 de noviembre de 2017. <<http://bcn.cl/22sgm>>. [consulta: marzo 2018].
25. Secretaría Distrital de Salud de Bogotá. Legislación en Colombia sobre Riesgos Psicosociales. [en línea]. <<https://goo.gl/mkP8ut>>. [consulta: marzo 2018].

26. Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género. Minuta Ley de Acoso Laboral (SERNAM). [en línea] <http://portal.sernam.cl/documentos/Minuta_Ley_de_acoso_laboral.pdf>. [consulta: noviembre 2017].
27. Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO). Circular 2582. [en línea]. Santiago, 18 de noviembre de 2009. <http://www.suseso.cl/604/articles-2559_archivo_01.pdf>. [consulta: noviembre 2017].
28. Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO). Circular 3241. [en línea]. Santiago, 27 de julio de 2016. <<http://www.suseso.cl/604/w3-article-7653.html>>. [consulta: noviembre 2017].
29. Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO). Circular 3243. [en línea]. Santiago, 02 de septiembre de 2016. <<http://www.istcuidandolavida.cl/wp-content/uploads/2016/09/Circ-3243...pdf>>. [consulta: noviembre 2017].
30. Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO). Circular 3244. [en línea]. Santiago, 13 de septiembre de 2016. <<http://www.suseso.cl/604/w3-article-7706.html>>. [consulta: noviembre 2017].
31. Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO). Manual del Método del Cuestionario SUSESO/ISTAS21. [en línea]. Diciembre, 2017. <http://www.suseso.cl/606/articles-19640_archivo_03.pdf>. [consulta: septiembre 2017].

MATERIAL IMPRESO

32. ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. Ginebra, 1986. 87 p. Serie Seguridad, Higiene y Medicina del Trabajo, n°56.

ANEXOS

ANEXO A: ACTA CONFORMACIÓN COMITÉ DE APLICACIÓN



Acta N° 1

Conformación Comité de Aplicación

Empresa: Eulen Chile S.A.

Sucursal: Universidad Técnica Federico Santa María, Zona II

El día 11 del mes ENERO del año 2018 se conforma el equipo psicosocial para sensibilizar, evaluar e intervenir en los riesgos psicosociales que puedan presentar los trabajadores de la empresa.

Dicho equipo está conformado por:

Nombre <u>Marines Lobos Peña</u>	Cargo <u>Asesor en Prevención de R.</u>	Firma <u>[Firma]</u>
Nombre <u>Leonardo Asuncio</u>	Cargo <u>Supervisor</u>	Firma <u>[Firma]</u>
Nombre <u>Manuel Moe S</u>	Cargo <u>Comité paritario</u>	Firma <u>[Firma]</u>
Nombre _____	Cargo _____	Firma _____
Nombre _____	Cargo _____	Firma _____
Nombre _____	Cargo _____	Firma _____

Quienes se comprometen a reunirse con una periodicidad mínima de una vez al mes.

[Firma]
Jorge Vera Fuentes
Jefe de Operaciones
Eulen Chile S.A.
Firma del Representante legal de la empresa

Fecha 11 de enero, 2018

ANEXO B: CARTA INFORMATIVA TRABAJADORES



Fecha: 11 de enero de 2018

Estimados Colaboradores:

Desde el 1 de Septiembre de 2013 comenzó a regir el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales, siendo necesario contar con una metodología que establezca un estándar mínimo de salud del ambiente psicosocial laboral en todas las empresas del país. El objetivo principal de este protocolo es poder identificar la presencia y el nivel de exposición de todos los trabajadores y las trabajadoras a los riesgos psicosociales.

Los riesgos psicosociales son entendidos como todas las situaciones y condiciones del trabajo que se relacionan con el tipo de organización, el contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, los cuales tienen la capacidad de afectar, en forma negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica y/o social) del trabajador o la trabajadora y sus condiciones de trabajo. A través del Protocolo se busca medir la existencia y magnitud de estos factores en las distintas organizaciones de nuestro país, generando recomendaciones para disminuir la incidencia y prevalencia del estrés laboral y problemas relacionados con la salud mental de los trabajadores y las trabajadoras.

Como empresa evaluaremos los riesgos psicosociales con el cuestionario SUSES0 - ISTAS21 en su versión breve y luego de esto, estableceremos planes de acción para mejorar las dimensiones que estén en riesgo.

Esperamos contar con su colaboración y entusiasmo. Nos interesa generar un medio ambiente de trabajo saludable y seguro para ustedes y sus familias.

Les saluda cordialmente,

Grupo Eulen Chile S.A.



UNIVERSIDAD TÉCNICA
FEDERICO SANTA MARÍA



CUESTIONARIO ISTAS / 21 SOBRE RIESGOS PSICOSOCIALES



¿ Qué son los **RIESGOS PSICOSOCIALES** ?

Son todas aquellas condiciones o situaciones dentro y fuera del trabajo que son percibidas por el funcionario como potencialmente perjudiciales para su salud física y psicológica, que influyen en el nivel de estrés al que se ve enfrentado.

¿ Cómo Evaluar estos **RIESGOS** ?

Es necesario contestar un cuestionario breve, individual, de forma anónima.

¿ Por qué es importante **EVALUARLO** ?

Porque así se conocen los ámbitos en que trabajadores y empresa deben mejorar, y así prevenir enfermedades y enriquecer la calidad de vida del trabajador.

LA ENCUESTA SE REALIZARA EL DÍA

HORA Y LUGAR:

ANEXO D: LISTADO DE FIRMAS TRABAJADORES SENSIBILIZADOS

Listado de firmas de trabajadores sensibilizados

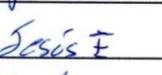
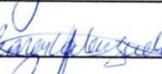
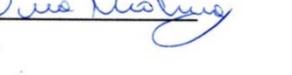
Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales

Empresa: Eulen Chile S.A. Fecha: 31/01/2018

Sucursal: Universidad Tec. Federico Santa Maria

Actividades realizadas:

- Video del protocolo
- Afiches en áreas comunes

Nombre: <u>YANI VALDERAMA</u>	Firma: 
Nombre: <u>Juana Sando</u>	Firma: 
Nombre: <u>Jaine Sepulveda</u>	Firma: 
Nombre: <u>Pere Urdi</u>	Firma: 
Nombre: <u>Jesús ESTEFANIS - G</u>	Firma: <u>Jesús E</u>
Nombre: <u>Valery Flores Rojas</u>	Firma: 
Nombre: <u>Giselle Astudillo Arcezo</u>	Firma: 
Nombre: <u>Gabriela Torres</u>	Firma: <u>Gabriela</u>
Nombre: <u>Karen Valenzuela Arcezo</u>	Firma: 
Nombre: <u>Misaelo Puerto Ponce</u>	Firma: 
Nombre: <u>JOSE WALDOMIRO</u>	Firma: 
Nombre: <u>JARICA ALARCON</u>	Firma: 
Nombre: <u>Guillermo Soto Top</u>	Firma: 
Nombre: <u>Alfonso Lopez</u>	Firma: 
Nombre: <u>Que Maria Medina</u>	Firma: <u>Que Medina</u>

Listado de firmas de trabajadores sensibilizados

Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales

Empresa: Eulen Chile S.A Fecha: 31/01/2018

Sucursal: Universidad Tec. Federico Santa Maria

Actividades realizadas:

- Video del protocolo
- Afiches en áreas comunes

Nombre: <u>Elesbeth Leon Bello</u>	Firma: <u>Elesbeth Leon</u>
Nombre: <u>Mauro Mora Saavedra</u>	Firma: <u>Mauro Mora</u>
Nombre: <u>Joaquin Vicencio Bungas</u>	Firma: <u>Joaquin Bungas</u>
Nombre: <u>JAI ME ERAZO SAQUEDRA</u>	Firma: <u>Jai Me Erazo</u>
Nombre: <u>ISABEL HEUR. RIVERA NUÑEZ</u>	Firma: <u>Isabel Rivera</u>
Nombre: <u>Ximena González B</u>	Firma: <u>Ximena González</u>
Nombre: <u>Marta Castillo D</u>	Firma: <u>Marta Castillo</u>
Nombre: <u>MAR FABIOL PAVOL</u>	Firma: <u>Mar Fabiol</u>
Nombre: <u>Diego Machado</u>	Firma: <u>Diego Machado</u>
Nombre: <u>Daniela Calderón</u>	Firma: <u>Daniela Calderón</u>
Nombre: <u>OSCARIO TEJILLO C.</u>	Firma: <u>Oscar Tejillo</u>
Nombre: <u>Alexis Cuevas</u>	Firma: <u>Alexis Cuevas</u>
Nombre: <u>Karin Lopez</u>	Firma: <u>Karin Lopez</u>
Nombre: <u>Barbara Rojas</u>	Firma: <u>Barbara Rojas</u>
Nombre: <u>Maria Montenegro</u>	Firma: <u>Maria Montenegro</u>

Listado de firmas de trabajadores sensibilizados

Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales

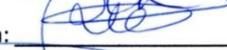
Empresa: Evien Chile S.A. Fecha: 31/01/2018

Sucursal: Universidad Tec. Federico Santa Maria

Actividades realizadas:

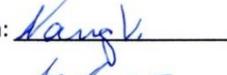
- Video del protocolo
- Afiches en áreas comunes

Nombre: Eduard Decolienne Firma: 

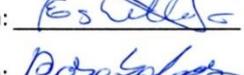
Nombre: Eugenia Tapia Firma: 

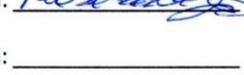
Nombre: Elizabeth Zayas Firma: 

Nombre: Ara Ziaurka Firma: 

Nombre: Nancy Villagra Firma: 

Nombre: Laura Ramirez Pizarro Firma: 

Nombre: Estelle Santoro de Firma: 

Nombre: Rosa Soloz y Gonzalez Firma: 

Nombre: _____ Firma: _____

ANEXO E: CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS 21 (VERSIÓN BREVE)



Cuestionario SUSESO-ISTAS21 (versión breve)

v1.99	Grupo: Eulen Chile S.A.	RUT: 96937270-3
1. Sucursal	Razón Social: Eulen Chile S.A.	BP ACHS:
	Nombre LT: Universidad Técnica Federico Santa María	Cód. int. LT:
	Dirección: Avenida Federico Santa María 6090	Modalidad: Presencial
	Comúna: Quilpue	Estatus:
	Región: Valparaíso	Cod Cuestionario:

Responda TODAS las preguntas, sin omisiones, con solo UNA alternativa, marcando con ✕.

I. Sección general de datos demográficos y de caracterización laboral

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

TE1. ¿En qué unidad geográfica trabaja usted? (sucursal, piso, faena, etc.)

- a Sucursal
- b Piso
- c Faena

TE2. ¿En qué estamento /nivel de responsabilidad pertenece usted? (operario, técnico, administrativo, etc)

- a Técnicos y profesionales de nivel medio
- b Personal de apoyo administrativo
- c Trabajadores de los servicios y vendedores de comercios y mercados
- d Operadores de instalaciones y máquinas y ensambladores
- e Agricultores y trabajadores calificados agropecuarios, forestales y pesqueros
- f Operarios de aseo

II. Sección específica sobre riesgo psicosocial

Exigencias Psicológicas

	a) Siempre	b) La mayoría de las veces	c) Algunas veces	d) Solo unas pocas veces	e) Nunca
P01. ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	a	b	c	d	e
P02. En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?	a	b	c	d	e
P03. En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?	a	b	c	d	e
P04. En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	a	b	c	d	e
P05. ¿Su trabajo requiere atención constante?	a	b	c	d	e

Trabajo activo y desarrollo de habilidades

	a	b	c	d	e
P06. ¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	a	b	c	d	e
P07. ¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?	a	b	c	d	e
P08. ¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	a	b	c	d	e
P09. Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	a	b	c	d	e
P10. ¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?	a	b	c	d	e

Apoyo social en la empresa

	a	b	c	d	e
P11. ¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	a	b	c	d	e
P12. ¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?	a	b	c	d	e
P13. ¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?	a	b	c	d	e
P14. Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	a	b	c	d	e
P15. Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	a	b	c	d	e

Compensaciones

	a	b	c	d	e
P16. ¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?	a	b	c	d	e
P17. ¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?	a	b	c	d	e
P18. Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	a	b	c	d	e

Doble presencia

	a	b	c	d	e
P19. Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	a	b	c	d	e
P20. ¿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.)	a	b	c	d	e

¡MUCHAS GRACIAS POR CONTESTAR!

ANEXO F: LISTADO DE FIRMAS DE TRABAJADORES ENCUESTADOS

**Listado de firmas de trabajadores Aplicación SUSES0/ISTAS 21
Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales**

Empresa: Eulen Chile S.A. Fecha: 2 Febrero 2018
Sucursal: Universidad Tec. Federico Santa Maria

Nombre: <u>Karen Valenzuela Arce</u>	Firma: <u>Karen Valenzuela</u>
Nombre: <u>Cezario Trujillo c.</u>	Firma: <u>Cezario Trujillo</u>
Nombre: <u>Daniela Calderón Galbarce</u>	Firma: <u>D. Calderón</u>
Nombre: <u>Eugenia Bepia Muñoz</u>	Firma: <u>Eugenia</u>
Nombre: <u>Gabriela Torres</u>	Firma: <u>Gabriele</u>
Nombre: <u>JOSE MADONNADO</u>	Firma: <u>Jose</u>
Nombre: <u>Umaro MacSaeedie</u>	Firma: <u>Umaro</u>
Nombre: <u>José Vargas S.</u>	Firma: <u>José Vargas S.</u>
Nombre: <u>Joaquín Vicemag</u>	Firma: <u>Joaquín</u>
Nombre: <u>Mikilo Suarez Ponce</u>	Firma: <u>Mikilo</u>
Nombre: <u>Jedany Xarao PTEAS</u>	Firma: <u>Jedany</u>
Nombre: <u>Giselle Astudillo</u>	Firma: <u>Giselle</u>
Nombre: <u>LORENA TAPIA ARENAS</u>	Firma: <u>Lorena</u>
Nombre: <u>Elizabeth Usandipello</u>	Firma: <u>Elizabeth Usandipello</u>
Nombre: <u>elac Pacheco Chile</u>	Firma: <u>elac Pacheco Chile</u>
Nombre: <u>Ana Mariacristina</u>	Firma: <u>Ana Mariacristina</u>
Nombre: <u>Alonso Cuevas</u>	Firma: <u>Alonso</u>
Nombre: <u>Carmen Soto</u>	Firma: <u>Carmen Soto</u>
Nombre: <u>PATRICIA ALARCON</u>	Firma: <u>Patricia</u>

**Listado de firmas de trabajadores Aplicación SUSESO/ISTAS 21
Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales**

Empresa: Eulen Chile S.A. Fecha: 2 Febrero 2018
 Sucursal: Universidad Tec. Federico Santa Maria

Nombre: <u>José Vergara Díaz</u>	Firma: <u>[Firma]</u>
Nombre: <u>ESABEL HENRÍQUEZ V.</u>	Firma: <u>[Firma]</u>
Nombre: <u>Juan Sánchez</u>	Firma: <u>[Firma]</u>
Nombre: <u>Roberto Rojas</u>	Firma: <u>[Firma]</u>
Nombre: <u>Rene Melero</u>	Firma: <u>8-633 2930-</u>
Nombre: <u>JOSÉ ESTEFANIS-G</u>	Firma: <u>77161878-9</u>
Nombre: <u>Ximena González B</u>	Firma: <u>[Firma]</u>
Nombre: <u>JAME CRAZO S-</u>	Firma: <u>[Firma]</u>
Nombre: <u>JANI VACAPIMAMA</u>	Firma: <u>[Firma]</u>
Nombre: <u>ANA RIQUELME</u>	Firma: <u>[Firma]</u>
Nombre: <u>DARIN LOPEZ</u>	Firma: <u>[Firma]</u>
Nombre: <u>ROSA SOLORZANO</u>	Firma: <u>[Firma]</u>
Nombre: <u>Edward Neudliener</u>	Firma: <u>[Firma]</u>
Nombre: <u>Thierry Castillo</u>	Firma: <u>[Firma]</u>
Nombre: <u>Maria Luz Vera Muñoz</u>	Firma: <u>[Firma]</u>
Nombre: <u>Estrella Santander</u>	Firma: <u>[Firma]</u>
Nombre: <u>Juan Fabian Torres</u>	Firma: <u>[Firma]</u>
Nombre: <u>DE GUARDIA V.</u>	Firma: <u>[Firma]</u>
Nombre: <u>JAME SEPULVEDA</u>	Firma: <u>[Firma]</u>

Listado de firmas de trabajadores Aplicación SUSESO/ISTAS 21
Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales

Empresa: Eulen Chile S.A Fecha: 2 Febrero 2018
Sucursal: Universidad Tec. Federico Santa Marta.

Nombre: Kary Velloso Firma: Kary

Nombre: maria montenegro Firma: maria

Nombre: _____ Firma: _____

**ANEXO G: PLANTILLA CON PUNTAJES PARA REVISIÓN Y ANÁLISIS DE
RESULTADOS CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS 21**

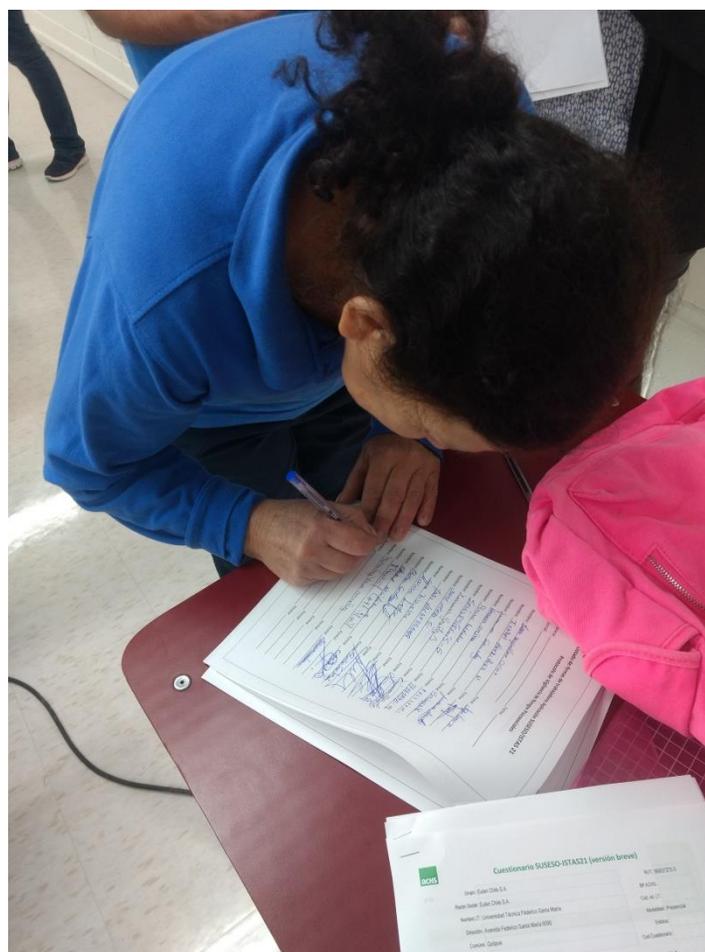


II. Sección específica de riesgo psicosocial						
Dimensión exigencias psicológicas		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	0	1	2	3	4
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?	4	3	2	1	0
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?	4	3	2	1	0
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	4	3	2	1	0
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	4	3	2	1	0
Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	0	1	2	3	4
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?	0	1	2	3	4
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	0	1	2	3	4
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	0	1	2	3	4
10	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?	0	1	2	3	4
Dimensión apoyo social en la empresa		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	0	1	2	3	4
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?	4	3	2	1	0
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?	0	1	2	3	4
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	0	1	2	3	4
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	0	1	2	3	4
Dimensión compensaciones		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?	4	3	2	1	0
17	¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?	4	3	2	1	0
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	0	1	2	3	4
Dimensión doble presencia		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
19	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	4	3	2	1	0
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.)	4	3	2	1	0

ANEXO H: TRABAJADORES DE EULEN REALIZANDO CUESTIONARIO



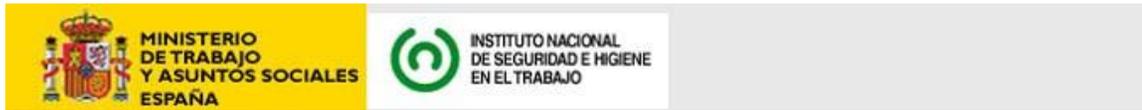
Trabajadores respondiendo Cuestionario SUSESO/ISTAS 21



Trabajadora firmando listado de trabajadores encuestados

ANEXO I: MODELO DCAS

Año: 2001



NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I)



Risque psychosocial: le model demande-control- support social (I)

Psychosocial risk: the demand-control-support model (I)

Las NTP son guías de buenas prácticas. Sus indicaciones no son obligatorias salvo que estén recogidas en una disposición normativa vigente. A efectos de valorar la pertinencia de las recomendaciones contenidas en una NTP concreta es conveniente tener en cuenta su fecha de edición.

Redactora:

Sofía Vega Martínez Lda. en Psicología

CENTRO NACIONAL DE CONDICIONES DE TRABAJO

En esta NTP se presenta el modelo de riesgo psicosocial elaborado por R. Karasek et al. En concreto, se describen las dimensiones que lo componen, las interacciones que pueden darse entre ellas, y varios datos recientes sobre la exposición en trabajadores europeos y españoles. Se complementa con la NTP 604 donde se presenta información sobre los efectos en la salud, el cuestionario de evaluación y las recomendaciones preventivas derivadas del modelo.

Introducción

En el marco de un estudio realizado en el año 99 en nuestro país, un grupo de expertos pertenecientes a diversas organizaciones técnicas en prevención (públicas y privadas, sindicales y universitarias) identificaban, entre otros, los siguientes factores explicativos de la falta de interés preventivo hacia los riesgos psicosociales:

- falta de información respecto a la nocividad de los factores de riesgo psicosocial sobre la salud de los trabajadores

- concepción de que los problemas de estrés son de carácter individual, y sólo afectan a personas "predispuestas"
- percepción del tópico cultural que sigue viendo el estrés como un problema de ejecutivos, y más relacionado con trabajo intelectual que manual, lo que lleva a considerarlo como algo inherente al trabajo, a ciertos trabajos, y a contemplar la prevención como un asunto de técnicas individuales de autocontrol
 - dificultades de evaluación por la falta de instrumentos objetivos
 - actitud de incredulidad ante la imposibilidad de controlar o eliminar los factores psicosociales

Pues bien, el modelo demanda-control-apoyo social (Karasek 76 y 79; Johnson 88; Karasek y Theorell 90) plantea, en buena medida, respuestas a estas cuestiones. Se trata de un modelo desarrollado para describir y analizar situaciones laborales en las que los estresores son crónicos, y pone totalmente el acento en las características psicosociales del entorno de trabajo. Ha sido el modelo más influyente en la investigación sobre el entorno psicosocial de trabajo, estrés y enfermedad desde principios de los '80, así como el que presenta mayor evidencia científica a la hora de explicar efectos en la salud.

Dimensiones del modelo

Robert Karasek observó que los efectos del trabajo, tanto en la salud como en el comportamiento, parecían ser resultado de la combinación de las demandas psicológicas laborales y de las características estructurales del trabajo relacionadas con la posibilidad de tomar decisiones y usar las propias capacidades. Esto le llevó a proponer un modelo bidimensional que integrase estos dos tipos de conclusiones, y que fuese utilizable para un amplio tipo de efectos psicosociales de las condiciones de trabajo.

De hecho, el modelo se construía a partir de las aportaciones anteriores y contemporáneas de diversas disciplinas. En el campo de la sociología se había investigado sobre las exigencias psicológicas y sociales causantes de enfermedad que suponían, por ejemplo, los acontecimientos vitales estresores. Por su parte, la psicología de las organizaciones en sus teorías sobre satisfacción y motivación laboral hablaba del control, la autonomía y el uso de habilidades, aunque no desde la perspectiva de la salud, sino la de la productividad. En la epidemiología estaba empezando a surgir una necesidad de ampliar el modelo con que se abordaban los riesgos de enfermedad

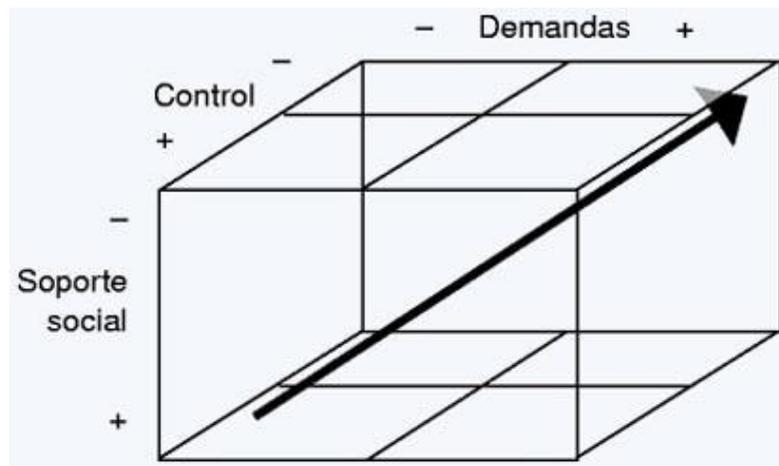
cardiovascular (EVC) asociados al trabajo, ya que algunas investigaciones demostraban una relación negativa entre la clase social y la ECV.

En la década de los 70, diversos estudios demostraron que se producían efectos en el estado de salud (por ej.: depresión e indefensión aprendida, síntomas de tensión psicológica) y en el comportamiento (por ej.: actitud activa en el trabajo, conducta en el tiempo de ocio, experiencia activa) relacionados ambos, aunque de distinta manera, con dos dimensiones: las intensas demandas psicológicas (cambios, retos psicológicos) por un lado, y la capacidad de control (trabajo monótono, capacidad de ejercer las competencias, altos niveles de autonomía, uso de capacidades) por otro.

Por otra parte, se había investigado ya en epidemiología la función modificadora de la relación entre estrés y enfermedad que desarrollaba una tercera variable: el apoyo social. También se había estudiado las relaciones sociales en el lugar de trabajo. Esta sería la tercera dimensión incorporada al modelo, dando lugar a la versión ampliada que puede verse en la figura 1.

FIGURA 1

Modelo demanda-control-apoyo social, Karasek y Johnson, 1986.



Demandas psicológicas

Son las exigencias psicológicas que el trabajo implica para la persona. Básicamente hacen referencia a cuánto se trabaja: cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas; por lo tanto, no se circunscriben al trabajo intelectual, sino a cualquier tipo de tarea.

Control

Se trata de la dimensión esencial del modelo, puesto que el control es un recurso para moderar las demandas del trabajo. Es decir, el estrés no depende tanto del hecho de tener muchas demandas, como del no tener capacidad de control para resolverlas.

El control hace referencia al cómo se trabaja, y tiene dos componentes: la autonomía y el desarrollo de habilidades. La primera es la inmediata posibilidad que tiene la persona de influenciar decisiones relacionadas con su trabajo, de controlar sus propias actividades. El segundo hace referencia al grado en que el trabajo permite a la persona desarrollar sus propias capacidades: aprendizaje, creatividad, trabajo variado.

Según Karasek se trata de las oportunidades o recursos que la organización proporciona a la persona para moderar o tomar decisiones sobre las demandas en la planificación y ejecución del trabajo.

Apoyo social

Jeffrey V. Johnson, en el 86, amplió el modelo demandas-control introduciendo la dimensión de apoyo social. Parece ser que la función del apoyo social es la de incrementar la habilidad para hacer frente a una situación de estrés mantenido, por lo que resulta un moderador o amortiguador del efecto del estrés en la salud.

El apoyo social hace referencia al clima social en el lugar de trabajo en relación tanto con los compañeros, como con los superiores. Tiene dos componentes: relación emocional que el trabajo comporta y soporte instrumental.

Tanto el apoyo social como el control son factores que suelen verse muy influidos por los cambios en la organización del trabajo y, de hecho, las intervenciones preventivas que modifican en origen los riesgos psicosociales por lo general afectan conjuntamente a ambas dimensiones.

Predicciones del modelo

El modelo predice, en primer lugar, riesgo de enfermedad relacionado con estrés; en segundo lugar, predice relación con comportamiento activo/pasivo. Estos dos

mecanismos psicológicos principales, el de tensión psicológica y el de aprendizaje, son independientes, lo que constituye uno de los rasgos esenciales del modelo: su estructura bidimensional.

La diferencia con otros modelos multidimensionales del estrés radica en que aquí la característica esencial de un ambiente de trabajo estresante es que simultáneamente plantea exigencias y limite las capacidades de respuesta de la persona. Así que un ambiente de trabajo estresante crea, per se, el desequilibrio entre demandas y respuesta que conduce al estrés.

Los niveles de demanda son el factor contingente que determina si un control escaso conduce a la pasividad o a la tensión psicológica. Los niveles de control son el factor contingente que determina si las exigencias conducen al aprendizaje activo o a la tensión psicológica.

La combinación de las dos dimensiones básicas -demandas y control- genera cuatro situaciones psicosociales, con sus correspondientes implicaciones en el terreno de la salud y del comportamiento.

Tensión en el trabajo

La diagonal A de la figura 2 muestra los efectos en la salud. Tener un trabajo con elevadas demandas y una escasa capacidad de control (cuadrante alta tensión) predice un aumento del riesgo de tensión psicológica y enfermedad. Las demandas tienen más consecuencias negativas si ocurren junto con una ausencia de posibilidad de influir en las decisiones relacionadas con el trabajo. Si las exigencias son tan elevadas que el trabajador no puede hacerles frente, o si éste no se encuentra en posición de ejercer influencia en aspectos importantes de sus condiciones de trabajo y de poder adaptarlos, la situación genera estrés y puede aumentar la velocidad a la que se producen los procesos corporales de desgaste, conduciendo probablemente a un mayor riesgo de enfermedad o incluso fallecimiento.

Esta es la principal hipótesis del modelo: los niveles más bajos de bienestar psicológico y los niveles más altos de síntomas y enfermedades se encontrarán en el cuadrante de alta tensión. Se relaciona sobre todo con enfermedades cardiovasculares, pero también con crisis asmáticas, procesos alérgicos, trastornos músculo-esqueléticos cervicales y de miembro superior, ansiedad, etc. En el extremo opuesto de esta diagonal

se encontraría el cuadrante de baja tensión, donde el trabajador dispone de una adecuada capacidad de control pero las exigencias son mínimas, y que sería la situación más parecida a la relajación.

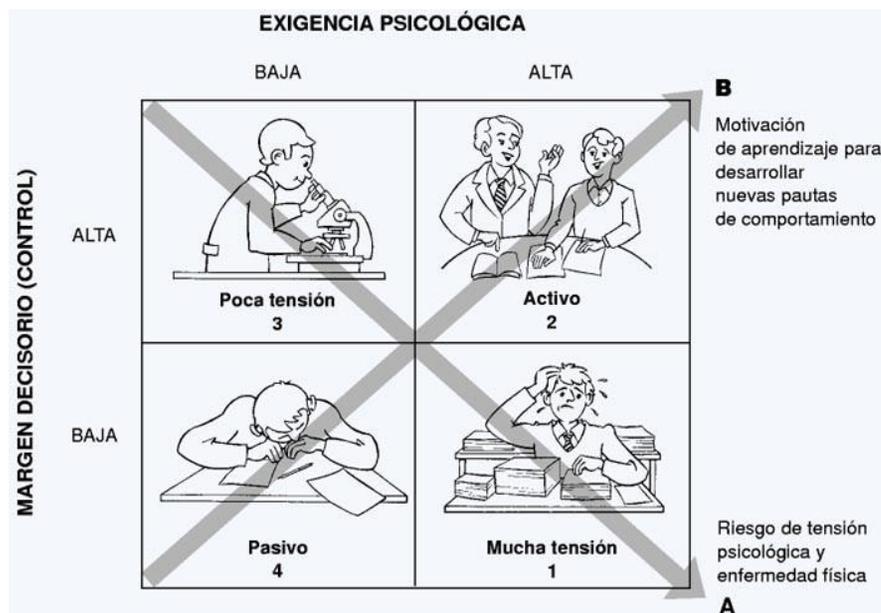
Un tercer factor modificador es la cantidad y calidad de apoyo social que brindan la jerarquía y los compañeros. Cuando existe y es adecuado, puede "amortiguar" parte del potencial estresor generado por la combinación de altas demandas y bajo control. Si es escaso o falta, o si el entorno psicosocial se caracteriza por la discriminación o la intimidación, se añade un nuevo factor de estrés a los ya existentes.

Aprendizaje activo

La diagonal B muestra las consecuencias que las condiciones psicosociales generan en el comportamiento. Trabajo activo es aquel donde las exigencias son elevadas, pero la organización del trabajo permite a la persona disponer de una elevada capacidad de decisión para hacerles frente, convirtiéndose el resultado de esa combinación en un desafío. Este cuadrante del modelo predice el llamado "estrés positivo", la situación que incrementa la motivación y las posibilidades de crecimiento y desarrollo personal. En este cuadrante se produce aprendizaje de nuevos patrones de conducta y habilidades basadas en la experiencia psicosocial del trabajo.

FIGURA 2

Modelo de exigencias psicológicas-control. Fuente: Karasek, 1979.



Se trata de ocupaciones en las que la persona siente una gran capacidad de control, de libertad para usar todas las capacidades. Buena parte de la energía activada

por los estresores del trabajo (en este caso, desafíos) se convierte en acción, por lo que queda poca tensión residual que ocasione trastornos. El individuo tiene libertad para decidir el curso más efectivo de la acción en respuesta a un estresor; puede probar la eficacia de las acciones elegidas, reforzándolas si le han funcionado bien, o modificándolas si le han fallado.

Los trabajos pasivos serían aquellos que no requieren mucha energía, pero que no incluyen ninguno de los aspectos deseables de la relajación. Contra lo que pudiera pensarse, provocan un entorno de trabajo poco atractivo que puede implicar una atrofia o pérdida gradual de capacidades anteriormente adquiridas (aprendizaje negativo). Pueden generar, a largo plazo, una falta de motivación en el trabajo. Sería el segundo grupo problemático desde la perspectiva psicosocial, después del de alta tensión. En cuanto a la tensión psicológica y el riesgo de enfermedad, el modelo predice un nivel medio, como en el grupo de trabajo activo.

El modelo se probó por primera vez en trabajadores suecos y norteamericanos, confirmándose empíricamente ambas hipótesis. En el 79, Töres Theorell ayudó a ampliar la predicción empírica para la enfermedad coronaria, lo que propició una aceptación más amplia del modelo.

En los años 80, Frankenhauser demostró la congruencia de las dos hipótesis con las dos modalidades básicas de respuesta fisiológica al estrés, entendido como adaptación de un organismo a su entorno: respuesta de activación cuando la situación se percibe como un reto, respuesta de impotencia cuando se percibe como una incertidumbre.

Todos estos hallazgos epidemiológicos iban confirmando la idea de que el estrés psicosocial no es propio solamente de las personas con elevadas responsabilidades, sino una carga adicional para los trabajos de menor estatus. Ello permitía aclarar, por ejemplo, la aparente contradicción entre estrés y satisfacción. Los operarios de una cadena de montaje de coches y los directivos de esa empresa pueden tener niveles elevados de estrés, y sin embargo presentan grandes diferencias en cuanto a estado de salud y satisfacción laboral, lo que sólo se entiende si tenemos en cuenta simultáneamente las demandas y la capacidad de decisión en el puesto.

Algunos datos recientes sobre la exposición y sus efectos

Disponemos de diversas fuentes para conocer cuáles son los colectivos más expuestos a riesgo psicosocial, qué efectos genera en la salud, y cuál es la percepción de los trabajadores al respecto. A continuación se presentan datos provenientes de las dos últimas encuestas sobre condiciones de trabajo, tanto a nivel europeo, como español, que apoyan el modelo demandas-control apoyo social.

Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo

En el estudio, realizado en el año 99, hay diversos ítems que hacen referencia al contenido de las demandas de trabajo (exigencias de la tarea). Los datos muestran que para desempeñar el trabajo es necesario mantener una atención (58'2%) y un ritmo de trabajo (35'1%) elevados durante más de la mitad de la jornada laboral. Por otra parte, el 14'5% de los entrevistados considera que la cantidad de trabajo durante los últimos tres meses ha sido excesiva.

Por lo que respecta a la dimensión de control en el trabajo, el 35'8% de la muestra afirma tener sensación de monotonía (falta de variedad en el trabajo); el 32'2% manifiesta tener que realizar tareas muy repetitivas y de muy corta duración, también durante más de la mitad de la jornada. Preguntados sobre los aspectos en los que se dispone de autonomía, entre un 20 y un 30% de los encuestados manifiesta no poder elegir o modificar el orden de las tareas, el método de trabajo, el ritmo, o la distribución y duración de las pausas.

En la encuesta se incluye el factor estatus del puesto, analizado a través del nivel de conocimientos necesarios para desempeñarlo, y por la medida en que se pueden aplicar los propios conocimientos y capacidades. Ambos aspectos pueden considerarse incluidos dentro de la dimensión de control del modelo. El 43'4% de los trabajadores considera que para desempeñar su puesto no se requiere ningún conocimiento especial; por otro lado, el 33'5% considera que su trabajo le ofrece nulas o escasas oportunidades de aplicar sus capacidades.

Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo

Una proporción muy considerable de la población activa de la UE trabaja en condiciones que pueden generar estrés y enfermedad. Igualmente, una importante proporción presenta una sintomatología a la que se sabe que contribuye la exposición a factores de estrés relacionados con el trabajo.

En la encuesta de 2000, el 57% de los trabajadores preguntados manifiesta efectuar tareas repetitivas, la misma tasa que en la encuesta del 95. Más de la mitad de los encuestados señalan ritmos de trabajo elevados y con plazos cortos y estrictos durante, al menos, la cuarta parte de su tiempo de trabajo. El 21% del conjunto de trabajadores considera no disponer de tiempo suficiente para realizar su trabajo. Hay una clara correlación entre la intensidad del trabajo y los problemas de salud y accidentes: las personas afectadas por este riesgo manifiestan con más frecuencia problemas de salud (dolores dorsales, estrés, dolores musculares en cuello y hombros, lesiones por accidentes).

En cuanto a la autonomía, alrededor de un tercio de los trabajadores europeos no dispone de control (no pueden elegir) sobre el orden en que ejecutan sus tareas, su ritmo de trabajo, o sus métodos de trabajo. Y hay que tener en cuenta que un análisis pormenorizado mostraría sectores y ocupaciones más desfavorecidas en este sentido, como el sector de transportes y comunicaciones, o los operarios de industria y trabajadores de servicios.

Los problemas de salud más comunicados por los trabajadores están, todos ellos, relacionados en mayor o menor medida con el riesgos psicosociales: dolor de espalda (33%), estrés (28%), dolores musculares en cuello y hombros (23%), y burnout (23%).

Distribución ocupacional

Uno de los métodos utilizados en la investigación sobre el modelo demandas-control-apoyo social ha sido el de emplear datos agregados por ocupaciones, que proporcionan un estándar de referencia para las variaciones en las características psicosociales del trabajo, permitiendo identificar más específicamente el perfil psicosocial de distintos colectivos. Según su ubicación en los cuadrantes del modelo, se pueden establecer comparaciones en los efectos en la salud de distintos tipos de

ocupación o en cualquier otra variable que pueda resultar interesante posteriormente a la hora de diseñar, implementar y evaluar intervenciones preventivas.

Así se ha sabido, por ejemplo, que hay una distribución desigual por géneros. Los hombres disponen con más frecuencia que las mujeres de un alto grado de control sobre su proceso de trabajo al nivel de las tareas. Además, en las mujeres se da una correlación negativa entre el margen de toma de decisiones y las demandas: las mujeres con escaso control tienen también más exigencias. Por el contrario, los trabajos con mayores demandas para los hombres se acompañan, generalmente, de mayor control. Esto significa que hay mayor proporción de mujeres ocupando puestos de alta tensión.

Sin ánimo de ser exhaustivos ni excluyentes, podemos dar algunos ejemplos de cómo se suelen distribuir las ocupaciones en los distintos cuadrantes del modelo.

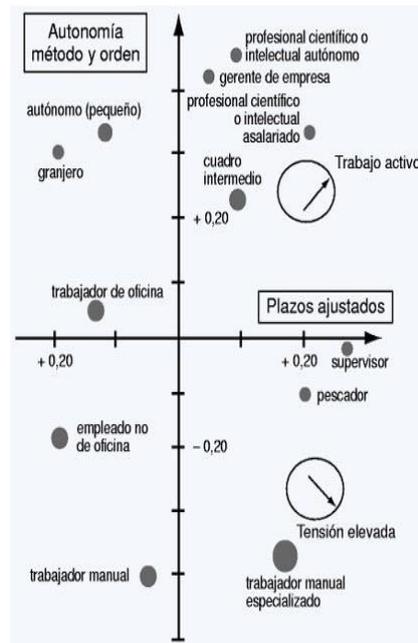
- Trabajo pasivo: administrativos, contables, personal de servicios de bajo nivel (conserjes, bedeles, etc.), vigilantes, porteros.
- Trabajo activo: abogados, jueces, ingenieros, directivos, periodistas, médicos.
- Alta tensión: operarios sujetos al ritmo de máquinas (montadores, cortadores, manipuladores de cargas), camareros, cocineros, trabajadoras del textil, operadoras telefónicas, trabajos de oficina con tareas automatizadas, conductores de autobús urbano.
- Baja tensión: empleados de reparaciones e instalaciones, profesores de universidad, científicos, personas que trabajan con herramientas de precisión.

A partir de los datos de las encuestas europeas de condiciones de trabajo, la Fundación Europea ha realizado distintos análisis dirigidos a examinar las diferencias que presentan los trabajos en cuanto a presiones de tiempo (demandas) y grado de autonomía (control), así como los efectos sobre la salud que tienen las diferentes situaciones laborales.

En la figura 3 puede observarse la distribución ocupacional en una muestra del año 91 de trabajadores europeos, donde se identifican cuáles serían los trabajos con peores condiciones psicosociales.

Figura 3

Fundación Europea '91: distribución por profesión de la autonomía y del trabajo con plazos ajustados (n= 12.819)

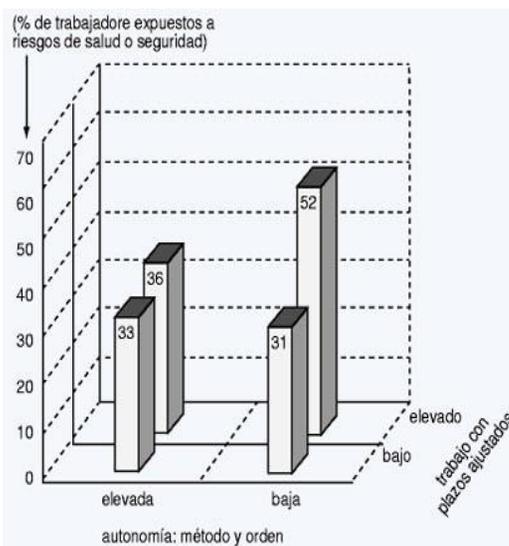


El eje horizontal representa las presiones de tiempo, y el vertical la autonomía en el trabajo. Los trabajos situados en el cuadrante superior derecho están sometidos a elevadas presiones de tiempo, pero ofrecen los medios para hacer frente a esas exigencias. En el cuadrante inferior derecho se sitúan los trabajos que llevan aparejada una gran tensión, donde el trabajo es estresante. El tamaño del punto refleja el nº de personas en esa ocupación en la muestra estudiada.

Como aparece en la figura 4, las personas situadas en el cuadrante de alta tensión perciben en una gran proporción que su trabajo pone en peligro su salud y seguridad. En cambio, quienes deben afrontar elevadas exigencias pero gozan de mucha autonomía, dicen padecer problemas de salud en porcentajes significativamente más bajos.

FIGURA 4

Encuesta europea sobre las condiciones de trabajo 1991: características de los trabajos y riesgos de salud y seguridad (n=12.819)



La evolución de los resultados de las sucesivas encuestas europeas permite llegar a la conclusión de que está aumentando la intensidad del trabajo (trabajo más rápido y cumpliendo plazos ajustados); así mismo, se observa un ligero aumento de la autonomía, pero que no resulta suficiente para compensar la mayor intensidad del trabajo. Esto supondría que lo que está aumentando en realidad son los tipos de trabajos de alta tensión, a los que se asocian peores efectos para la salud. A la luz de estos datos se puede concluir también que muchos europeos siguen trabajando bajo el sistema taylorista de organización del trabajo, basado en una contundente división entre el pensar y el hacer.

¿Hay personas más predispuestas?

El equilibrio entre control y demandas depende, según este modelo, de la organización del trabajo y no de las características individuales de cada persona. Por supuesto que la influencia del ambiente psicosocial de trabajo puede ser, y de hecho es, moderada por las características de la respuesta individual. No se niega esta evidencia pero tampoco se estudia, centrándose únicamente en aquellas condiciones que pueden y deben ser modificadas desde el lugar de trabajo.

A diferencia de otros modelos sobre el riesgo psicosocial, se prioriza la necesidad de distinguir rasgos del ambiente de trabajo que puedan ser categorizados como demandas, control y apoyo social, y no simplemente hacer un listado de todos los factores potencialmente estresores. Se examina la interacción entre las dimensiones, y se

enfatan las propiedades de generación de estrés de dichos factores objetivos, y no sólo de las percepciones individuales, o del ajuste persona-entorno.

Respecto a la personalidad, a pesar de que en muchas investigaciones sobre estrés se apunta que las características individuales juegan un papel en el desarrollo de los síntomas de estrés y enfermedad, los autores del modelo consideran improbable que dichas características expliquen las asociaciones encontradas entre tensión en el trabajo e hipertensión o ECV (las más consistentes epidemiológicamente). Además, creen que la investigación sobre los efectos de la personalidad también debería considerar -aunque de hecho no lo hace- la potencial influencia que las características del trabajo tienen a la hora de modelar características individuales como la personalidad.

En muchas ocasiones los factores psicosociales, las dimensiones del modelo, serán causas necesarias pero no suficientes para que las personas se sientan estresadas o desarrollen trastornos de salud derivados del estrés. La situación es homónima a la que ocurre con muchos otros daños, de etiología multicausal, relacionados con riesgos laborales o extra-laborales. No todos los fumadores desarrollan cáncer de pulmón, ni todos los que lo padecen son fumadores; no todos los trabajadores expuestos a un nivel de ruido superior al establecido en la legislación específica tendrán problemas de audición, y en cambio sí pueden padecerlos personas que no llegan a dicho nivel de decibelios. En cualquier caso, ello no ha de ser un obstáculo para delimitar y controlar aquellas exposiciones sobre las que se tiene sobrada confirmación de peligrosidad.

Bibliografía

1. FUNDACIÓN EUROPEA PARA LA MEJORA DE LAS CONDICIONES DE VIDA Y TRABAJO

Presiones de tiempo y autonomía en el trabajo en la UE. Resumen

Dublín, 1997.

2. INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO (INSHT)

IV Encuesta nacional de condiciones de trabajo

Madrid, 2001.

3. INSTITUTO SINDICAL DE TRABAJO, AMBIENTE Y SALUD (ISTAS) **Estudio sobre necesidades de formación en prevención de riesgos psicosociales para delegados/as de prevención.**

FOREM, Madrid, 2000.

4. JOHNSON J.V., HALL E.M.

Job strain, workplace social support, and cardiovascular disease: A cross sectional study of a random sample of the Swedish working population

Am J Public Health, 1988; 78: 1336-1342.

5. KARASEK, R.

Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign

Administrative Science Quarterly, 1979; 24: 285-309.

6. KARASEK, R., THEORELL, T.

Healthy work. Stress, productivity, and the reconstruction of working life.

New York: Basic Books, 1990.

7. KRISTENSEN, T.S.

The demand-control-support model: Methodological challenges for future research

Stress Med, 1995; 11: 17-26.

8. MERLLIÉ, D., PAOLI, P.

Ten years of working conditions in the European Union. Summary

European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Dublin, 2000.

9. SAUTER, S.L. et al. (ed.)

Factores psicosociales y de organización

OIT, Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo, 1998.

ARTÍCULOS ESPECIALES

**El trabajo y sus repercusiones en la salud.
El modelo "Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa-DER"**

Juan A. Fernández-López^a, Elisa Fernández-Fidalgo^b y Johannes Siegrist^c

^aCentro de Salud de Riosa. Servicio de Salud del Principado de Asturias. Riosa. Asturias. España.

^bFacultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Universidad de Oviedo. Oviedo. Asturias. España.

^cInstituto de Medicina Sociológica. Universidad Heinrich Heine. Düsseldorf. Alemania.

Correspondencia: Dr. Juan Antonio Fernández-López.
Centro de Salud de Riosa. SESPA.
Travesía Santa Bárbara, 4. 33160 Riosa. Asturias. España.
Correo electrónico: juanantonio.fernandez@sespa.princast.es

Resumen

Los compromisos de nuestra vida social, incluidos los laborales, están basados en un principio de reciprocidad entre lo que invertimos en las actividades compartidas y las recompensas recibidas como contrapartida. Los fallos en la reciprocidad en términos de altos esfuerzos y bajas recompensas provocan fuertes emociones negativas y una respuesta asociada de estrés. El modelo "Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa-DER" ha sido desarrollado para identificar condiciones de fallo de reciprocidad en los compromisos sociales –con especial atención al mundo laboral– y para predecir reducciones del bienestar y aumento de susceptibilidad a la enfermedad como consecuencias de tal exposición. Este trabajo describe los fundamentos teóricos de este modelo y su medición. Además, recopila evidencias científicas de los efectos adversos en la salud de tal desequilibrio y se discuten las implicaciones sanitarias de estas nuevas evidencias.

Palabras clave: Estrés laboral. Modelo DER. Evidencias científicas. Implicaciones sanitarias.

Abstract

All major contracts in social life, including work contracts, are based on the principle of reciprocity between the efforts invested in cooperative activities and the gains received in return. Failed reciprocity in terms of high effort and low gain elicits strong negative emotions and associated stress responses. The model of Effort-Reward Imbalance (ERI) has been developed to identify conditions of failed reciprocity in social contracts, with a particular focus on work, and to predict reduced well being and increased susceptibility to illness as a consequence of this imbalance. The present article describes the theoretical foundation of this model and its measurement. Empirical evidence on the adverse effects on health of IRE is summarized and the implications for healthcare of this new evidence are discussed.

Key words: Stress at work. Effort-Reward Imbalance model. Empirical evidence. Health care implications.

Introducción

El trabajo en las sociedades occidentales resulta muy importante para el bienestar y la salud de la mayor parte de la población adulta. Su naturaleza ha cambiado sustancialmente durante las últimas décadas debido al desarrollo tecnológico, al incremento creciente de los trabajos en el sector servicios y al recorte de los recursos económicos que conllevó una racionalización del trabajo. Al mismo tiempo han ocurrido cambios importantes en la estructura del propio mercado laboral, al tiempo que la población empleada envejece progresivamente y se incrementa mucho la proporción de mujeres que ingresan en el mercado laboral, muchas de ellas con hijos y trabajando también en el hogar.

En este contexto el ambiente psicosocial desfavorable en el trabajo se está convirtiendo en algo muy prevalente en las formas de vida laboral modernas^{1,2}. La reducción del bienestar debido a la exposición a un ambiente laboral psicosocialmente desfavorable puede conllevar alto absentismo, baja productividad, aumento de reclamaciones compensatorias, alta prevalencia de problemas psicosomáticos y afectivos, e

incluso conductas adictivas. Los costes directos e indirectos producidos por el "estrés laboral" son considerables, superando en Europa los 30.000 millones de euros al año^{3,4}.

Es conocido que el estrés conduce a una mayor activación del sistema nervioso autónomo, a una alteración del estado fisiológico en los sistemas corporales y, finalmente, a lesiones estructurales de órganos diana como corazón, vasos sanguíneos, cerebro, intestino, etc.^{5,6}. En la investigación actual de la fisiología del estrés laboral existen evidencias científicas de la importancia de 2 conceptos: "control" y "recompensa". El concepto "control" ha constituido la perspectiva dominante en la investigación de la salud relacionada con el estrés durante las pasadas 3 décadas⁷⁻⁹. En este proceso existe una evidencia sustantiva del papel mediador del eje del estrés hipotalámico-pituitario-adrenocortical^{5,10,11}.

Se ha propuesto un segundo concepto teórico del estrés: el concepto "recompensa"¹². Hoy día existe la evidencia creciente de un fuerte papel regulador, por parte de un sistema cerebral específico: el sistema dopamina mesolímbico, involucrado en la función cognitiva y la actividad anticipatoria. Ante la frustración de expectativas de recompensa o la pérdida de

Figura 1. Componente extrínseco e intrínseco del modelo "Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa".



"esfuerzo extrínseco" evalúan la carga laboral, cuantitativa y cualitativamente percibida, el incremento de las demandas laborales en el pasado reciente y las exigencias físicas percibidas en el trabajo. Los ítems de la escala "recompensa" miden, mediante 3 subescalas, la adecuación percibida del salario (4 ítems), las posibilidades de *promoción y seguridad laboral* (2 ítems) y la *estima* recibida de superiores y compañeros (5 ítems). Se asume que estas 3 dimensiones de la escala "recompensa" se cargan en un único factor latente. La unidimensionalidad de las escalas y la consistencia interna se han confirmado en varios estudios^{19,26-28}.

Con fines prácticos se propuso medir el desequilibrio entre esfuerzo y recompensa por medio de un algoritmo predefinido, basado en la información obtenida por las 2 escalas respectivas^{26,28,29}. Para cada encuestado se calcula una *ratio* de la suma de puntos de la escala "esfuerzo" y de la suma de puntos de la escala "recompensa" mediante la fórmula:

$$e/(r \times c)$$

donde c define un factor de corrección del diferente número de ítems entre numerador y denominador. La *ratio* representa una medida global del componente estructural del modelo.

La escala "sobreimplicación" contiene 6 ítems en su versión abreviada, desarrollada recientemente³⁰. También se analizó la estructura factorial de la escala y su consistencia interna (α de Cronbach entre 0,72 y 0,86). En línea con los análisis previos, se calculó una variable binaria con puntuaciones en el tercil más alto definiendo un grado crítico de sobreimplicación, lo que puede tener efectos negativos sobre la salud. Así, la asociación de la *ratio e/r* con salud puede ser moderada por el grado de sobreimplicación, produciendo los mayores efectos en las personas que puntúan alto en este patrón de superación (*coping*).

Evidencias empíricas

En nuestro país no se han desarrollado todavía evidencias predictivas del modelo DER, pero en su adaptación al español las evaluaciones entre personal sanitario de un hospital público han podido demostrar algunos aspectos de interés: mujeres, mayor nivel educativo, trabajadores no manuales, edad entre 40-45 años y directivos son los más implicados. Los que mayor esfuerzo extrínseco experimentan son los que trabajan a turnos, y los que se sienten más recompensados son el personal fijo de plantilla, los que tiene un horario estable de trabajo y los cargos directivos¹⁹.

Por el contrario, en el ámbito internacional se han podido recoger suficientes evidencias científicas de la capacidad predictiva del modelo DER. En la tabla 1 se resumen los resultados de investigaciones epidemiológicas prospectivas y transversales sobre la asociación entre estrés laboral y riesgo y enfermedad cardiovascular. Tres de estos estudios son prospectivos: un estudio alemán que estudió a 2.000 trabajadores manuales³¹; el estudio observacional Whitehall II, en funcionarios civiles británicos, que siguió a 10.308 varones y mujeres durante más de 5,3 años de media³², y un estudio sueco de cohortes en 5.720 empleados sanos de ambos sexos²⁷. Dos estudios son transversales: uno representa un gran estudio de casos y controles, con 951 varones y mujeres que padecen una enfermedad coronaria y 1.147 controles³³, y otro en un grupo de 179 varones ejecutivos de grado medio³⁴. Asimismo, para investigar la capacidad del método DER para predecir re-

Tabla 1. Estudios de "Desequilibrio Esfuerzo-recompensa" y riesgo cardiovascular

Primer autor/año ref. bibliográfica	Tipo de estudio	Resultado cardiovascular	Alto esfuerzo/baja recompensa (DER) y/o sobreimplicación (SI)	Odds ratio (OR)
Siegrist, 1990 ³¹	Prospectivo	IAM, MS, EC subclínica	DER + SI	Límites: 3,4-4,5
Bosma, 1998 ³²	Prospectivo	EC nuevo diagnóstico	DER + SI	2,2
Peter, 1998 ²⁷	Cross-sectional	Prevalencia de hipertensión. Prevalencia de LDL alta	DER sólo SI sólo	1,6 hombres 1,3 mujeres
Peter, 2002 ³³	Casos-controles	IAM frente a control sano (hombres)	DER sólo	1,7
Siegrist, 1997 ³⁴	Cross-sectional	Prevalencia de cLDL alto	DER sólo	3,5
Joksimovic, 1999 ³⁵	Semipropectivo	Reestenosis coronaria tras EC	SI sólo	2,8

EC: enfermedad coronaria; cLDL: colesterol ligado a lipoproteínas de baja densidad; IAM: infarto agudo de miocardio; MS: muerte súbita.

gratificaciones esperadas, las estructuras neuronales sensibles a la recompensa provocan reacciones de tensión sostenida. Se cree que el sistema mesolímbico está involucrado en el control de motivaciones básicas como el apetito y el instinto sexual^{13,14}. Ésta también se considera una ruta común en el procesamiento de experiencias relacionadas con la adicción.

Todas estas consideraciones obligan a nuevos retos para el análisis científico de la asociación entre trabajo y salud y su enfoque apunta más lejos que las enfermedades profesionales reconocidas tradicionalmente.

Modelos y métodos de medición

"Control" y "recompensa" actúan como conceptos "puente" al conectar información neurobiológica con información psicosocial. En relación con la investigación del estrés ocupacional, el concepto "control" ha servido para desarrollar el modelo demanda-control (*job demand control* [JDC])^{15,16}. Este modelo, bien conocido, postula que los trabajos caracterizados por fuertes demandas cuantitativas y escaso grado de control (libertad de decisión, habilidad discrecional) se viven, con frecuencia, como muy estresantes por las personas que los realizan. El modelo JDC ha sido bien comprobado en numerosas investigaciones, y actualmente está considerado como uno de los modelos de referencia en estrés ocupacional^{17,18}.

El modelo JDC consiste en 2 componentes ortogonales: "demandas psicológicas" y "control en el trabajo". De acuerdo con la hipótesis original de Karasek y Theorell¹⁶, a partir de las 2 escalas se puede construir una global denominada "tensión". El modelo postula que demandas altas y control bajo provocan efectos adversos sobre la salud. En este sentido, existen evidencias tanto de los efectos combinados^{16,17} como separadamente (especialmente del bajo control)^{17,18}.

Por otra parte, en el concepto "recompensa" está enraizado el modelo "Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa-DER". Este modelo identifica diferentes condiciones deficientes de recompensa social con impacto sobre las redes neuronales que operan en el sistema cerebral de la recompensa. Este modelo también se ha comprobado en una variedad de investigaciones en el mundo laboral^{17,18}. Por su creciente importancia internacional y su reciente adaptación al español¹⁹, a continuación se describe con más detalle y se muestran algunas de sus más importantes evidencias predictivas.

El modelo teórico "Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa"

El modelo DER deriva de otro más general orientado al análisis de las dimensiones psicosociales de la salud y del bienestar. Se asume que la autorregulación personal que conlleva la salud y el bienestar en la vida adulta está en gran medida relacionada con un intercambio social exitoso²⁰. Los roles maritales y parentales, laboral y los distintos roles cívicos contribuyen a la autorregulación personal a través de un intercambio social, tanto de forma positiva como negativa. El intercambio social negativo deteriora la autorregulación personal, lo que parece esencial para el bienestar humano y remarca el frágil balance entre el medio personal y el

social²⁰⁻²². Inversamente, las experiencias exitosas de intercambio refuerzan el yo y contribuyen con efectos beneficiosos a la salud y el bienestar.

El esfuerzo en el trabajo es parte de un proceso de intercambio socialmente organizado en el cual la sociedad, a la larga, contribuye en términos de recompensa. Las recompensas son distribuidas mediante 3 sistemas de transmisión: el salario, la estima y la seguridad y carrera profesional. El modelo DER sostiene que la falta de reciprocidad entre esfuerzos y recompensas (es decir, condiciones de esfuerzo alto/recompensa baja) provoca emociones negativas, con especial propensión a la activación del sistema autónomo y neuroendocrino^{23,24}.

En este intercambio el riesgo de no reciprocidad es particularmente alto si los trabajadores no tienen alternativas de elección en el mercado laboral, si no poseen habilidades suficientes o si suscriben contratos por cortos períodos. Asimismo, los trabajadores pueden contribuir a condiciones de esfuerzo alto/recompensa baja en el trabajo de forma no intencionada o sin desearlo. Por ejemplo, cuando los trabajadores pretenden mejorar sus oportunidades de promoción y obtener recompensas a largo plazo pueden aceptar, por razones estratégicas, durante un cierto período, condiciones de trabajo injustas. Este patrón se observa frecuentemente en los estadios iniciales de las carreras profesionales. El éxito frustrado después de "inversiones" duraderas es particularmente dañino para la autorregulación personal.

Existen, también, razones psicológicas para un desequilibrio continuado entre esfuerzos y recompensas en el trabajo. Las personas caracterizadas por un esquema motivacional de excesiva implicación en el trabajo y alta necesidad de aprobación pueden sufrir, en mayor medida que sus compañeros menos involucrados, percepciones inadecuadas de las exigencias o de sus propios recursos de afrontamiento^{24,25}. Esta percepción distorsionada hace que evalúen incorrectamente las relaciones esfuerzo-recompensa. Como consecuencia, infravaloran las exigencias y sobrestiman sus propios recursos de afrontamiento, al tiempo que no son conscientes de su propia contribución al intercambio laboral no recíproco.

El modelo también especifica las condiciones en las cuales la reciprocidad contractual no se mantiene. Estas condiciones son en parte estructurales (o extrínsecas) y en parte personales (o intrínsecas). Las condiciones estructurales son la falta de elecciones alternativas en el mercado laboral, la falta de movilidad, el bajo nivel de habilidades y la inclusión en contratos de tiempo corto. Las condiciones personales incluyen las elecciones estratégicas de los trabajadores y las características individuales para afrontar las demandas y las recompensas en el trabajo (implicación excesiva) (fig. 1).

El método de medida derivado del modelo "Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa"

El cuestionario estandarizado autoadministrable derivado del modelo DER, en su versión más abreviada, consta de 23 ítems agregados a 3 escalas principales: "esfuerzo extrínseco" (6 ítems), "recompensa" (11 ítems) y "sobrecarga" (= esfuerzo intrínseco) (6 ítems). Los ítems de la escala

estenosis coronaria se realizó un estudio de seguimiento con 106 pacientes coronarios sometidos a angioplastia³⁵.

El DER estuvo asociado a una incidencia de enfermedad coronaria 2 a 4,5 veces mayor en los trabajadores estresados que en los libres de estrés laboral crónico. También se pudo demostrar que el riesgo de enfermedad coronaria fue 3 veces más alto en los trabajadores estresados que en los libres de estrés laboral. Otras investigaciones transversales han documentado asociaciones entre DER y prevalencia de hipertensión, hiperlipemia o una comanifestación de estos 2 factores de riesgo cardiovascular^{18,27}. Asimismo, un estudio encontró un poderoso efecto independiente de la implicación excesiva en el riesgo de reestenosis coronaria tras un exitoso tratamiento angioplástico. En todos los casos, el análisis estadístico multivariante controló los confusores biomédicos establecidos.

En la tabla 2 se detalla información sobre indicadores de salud, bienestar y autovaloraciones de salud. Así, en el estudio Whitehal II se exploró el modelo DER en relación con desórdenes psiquiátricos leve-moderados, funcionamiento de salud subjetiva y dependencia alcohólica³⁶⁻³⁸. En todos los casos se observaron asociaciones significativas. En este sentido se demostraron, también, evidencias adicionales en 5 estudios posteriores. Una investigación realizada en Japón mostró una ratio e/r asociada con un riesgo aumentado de depresión de 3,75 veces²⁸. En otro estudio realizado en 4 países poscomunistas en Europa central y del Este, la *odds ratio* de la medida binaria del DER para una salud pobre percibida fue de 2,65²⁹. Otros estudios realizados en Estados Unidos y en Alemania demostraron que los trabajadores con desequilibrio esfuerzo-recompensa en el trabajo mostraron mayor riesgo de lumbalgia, dorsalgia, dolor corporal severo, síntomas psicósomáticos y pobre salud autopercebida^{39,40}. Por otro lado, en un estudio entre 202 enfermeras de un hospital uni-

versitario alemán se observaron fuertes asociaciones entre la *ratio* e/r y el agotamiento emocional y la despersonalización⁴¹.

Discusión

Similitudes y diferencias entre los modelos más importantes de estrés ocupacional

Existen varias similitudes entre los modelos JDC y DER. Como es de esperar, existe un gran solapamiento conceptual y metodológico entre las 2 escalas de demanda y esfuerzo. Ambos modelos ofrecen la posibilidad de combinar información sobre estrés laboral y salud. De hecho, la evidencia preliminar de un gran número de estudios indica que los efectos combinados de los 2 modelos sobre la salud cardiovascular son considerablemente más fuertes que sus efectos por separado³³. Información adicional sobre la capacidad predictiva independiente de ambos modelos se puede encontrar en diversas publicaciones⁴².

Una diferencia sustancial del modelo DER frente a otros modelos tiene que ver con el fundamento sociológico de sus componentes estructurales y la hipótesis de que esta noción del intercambio no recíproco puede ser transferida a otros roles sociales esenciales en la vida adulta. Si se da por cierto el esquema general del modelo DER podemos esperar similares efectos adversos sobre la salud debidos a condiciones de desequilibrio esfuerzo-recompensa generadas en otros roles sociales importantes (p. ej., en la pareja, en la familia). Resultados preliminares indican que la no reciprocidad en la vida marital, entre padres e hijos y en la vida cívica está asociada a un incremento de la posibilidad de sufrir síntomas depresivos⁴³. En la investigación futura la interrelación entre ámbito laboral y no laboral –en particular trabajo y familia– necesita ser explorada con más detalle.

Tabla 2. Estudios de "Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa" y otros resultados en salud

Primer autor/año ref. bibliográfica	Tipo de estudio	Resultado cardiovascular	Alto esfuerzo/baja recompensa (DER) y/o sobreimplicación (SI)	Odds ratio (OR) (DER; SI)
Stansfeld, 1998 ³⁶	Prospectivo	Funcionamiento: Físico Mental Social	DER + SI	-1,4; -2,0 1,7; 2,3 1,6; 1,8
Stansfeld, 1999 ³⁷	Prospectivo	Alteraciones psiquiátricas	DER + SI	-2,5; -1,6
Stansfeld, 2000 ³⁸	Prospectivo	Dependencia del alcohol (varones)	DER + SI	1,9
Tsutsuni, 2001 ²⁸	<i>Cross-sectional</i>	Depresión	DER SI	3,7 3,1
Pikhart, 2001 ²⁹	<i>Cross-sectional</i>	Salud autopercebida	DER	2,6
Rugulies, 2000 ³⁹	<i>Cross-sectional</i>	Síntomas psicósomáticos, dolor espalda, salud autopercebida	DER	Límites: 1,9-3,6
Killmer, 1999 ⁴¹	<i>Cross-sectional</i>	<i>Burn-out:</i> Agotamiento Despersonalización	DER SI	3,6; 1,8 2,0; 2,3
Joksimovic, 2002 ⁴⁰	<i>Cross-sectional</i>	Dolor musculoesquelético	DER + SI	Límites: 1,9-4,3

Algunas implicaciones sanitarias de esta nueva información sobre el estrés ocupacional y la salud

La primera implicación es que al usar cuestionarios psicométricos estandarizados y validados es posible en un amplio rango de ocupaciones identificar dimensiones de tensión relacionadas con el trabajo y obtener evidencias científicas adicionales sobre las asociaciones entre un ambiente laboral psicosocialmente adverso y los indicadores de salud. Los cuestionarios que miden los modelos DER y JDC están disponibles actualmente en un gran número de lenguas, incluida el español^{19,44}. La segunda, además del interés científico, es que es posible aplicar estas mediciones en el trabajo diario. Con la ayuda de un programa estadístico computarizado, la información recogida puede ser útil para identificar los trabajadores con riesgo alto y apoyar los procesos de toma de decisiones y servir como base para una monitorización de actividades o programas de prevención del estrés.

Una aplicación ulterior tiene que ver con procedimientos legales y compensación de quejas tocantes a los daños de la vida laboral en la salud, si bien la evidencia cuantitativa de la proporción de riesgo sobre la salud atribuible al estrés laboral está limitada a nivel poblacional⁴⁵. Pero probablemente la implicación política más significativa de esta información tenga que ver con el diseño e implementación de lugares de trabajo exentos de estrés y de programas de promoción de la salud. Ambos métodos, el JDC y el DER, ofrecen sugerencias específicas en este sentido. Las proposiciones derivadas del modelo JDC se relacionan con medidas de rediseño y enriquecimiento del trabajo, seguridad laboral, perfeccionamiento y promoción de la participación laboral⁴⁶. En el ámbito sanitario podemos asumir que condiciones laborales exentas de estrés tendrán efectos positivos en el rendimiento, la productividad y la calidad asistencial. El modelo DER focaliza en las mejoras del intercambio entre esfuerzos y recompensas, tales como el desarrollo de sistemas de salario compensatorios, la provisión de modelos para compartir ganancias y el reforzamiento mediante gratificaciones no monetarias. Más aún, permite explorar cómo mejorar las oportunidades de promoción y de seguridad en el trabajo.

En este sentido, y guiados por este modelo, se podrá aumentar el entusiasmo de los trabajadores sanitarios cuidando los aspectos ligados a una mayor humanización y personalización de los lugares de trabajo, así como a una racional distribución de las tareas que evite la sobrecarga laboral de los mismos trabajadores, las interrupciones y las premuras de tiempo. En un escenario de recortes económicos las gratificaciones no monetarias, como una mayor consideración y estima, una adecuada promoción mediante el establecimiento de la carrera profesional, y la estabilidad laboral, son aspectos imprescindibles de compensación. Las técnicas de manejo del estrés pueden reducir el exceso de implicación entre los trabajadores más sensibles, permitiéndoles así evaluar mejor las relaciones esfuerzo-recompensa⁴⁷.

En resumen, se ha logrado un progreso significativo en el estudio científico de las relaciones entre estrés laboral, la salud y el bienestar. Actualmente el DER en el trabajo es considerado como un factor de riesgo significativo para el de-

sarrollo de enfermedades relacionadas con el estrés, en particular las enfermedades coronarias, la depresión, algunas formas de adicción y de mala salud percibida. Evidencias recientes indican que los efectos adversos sobre la salud son prevalentes entre varones y mujeres de edad media y madura de la vida y que estos efectos no están restringidos a las modernas sociedades occidentales. Sin embargo, aunque de cara al futuro los investigadores tienen ante sí diversas tareas a resolver, el principal desafío actual consiste en reducir el vacío existente entre ciencia y política.

Bibliografía

1. Cooper CL, editor. Theories of organizational stress. Oxford: Oxford University Press; 1998.
2. Dunham J. Stress in the workplace: past, present and future. London: Whurr; 2001.
3. Leigh JP, Schnall P. Costs of occupational circulatory disease. En: Schnall P, Belkic K, Landbergis P, Bakker D, editores. The Workplace and Cardiovascular Diseases. Occupational Medicine: State of the Art Reviews. 2000;15:257-68.
4. Levi L, Lunde Jensen B. A model for assessing the costs of stressors at national level. Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions; 1996.
5. McEwen BS. Protective and damaging effects of stress mediators. New Engl J Med. 1998;338:171-9.
6. Weiner H. Perturbing the organism: the biology of stressful experiences. Chicago: University of Chicago Press; 1992.
7. Skinner EA. A guide to constructs of control. J Pers Soc Psychol. 1996;71:549-70.
8. Spector PE. A control theory of Job stress process. En: Cooper CE, editor. Theories of Organizational Stress. Oxford: Oxford University Press; 1998. p. 153-69.
9. Steptoe A, Appels A, editors. Stress, personal control and health. Chichester: Wiley; 1989.
10. Liu J, Mori A. Stress, aging, and brain oxidative damage. Neurochem Res. 1999;24:1479-97.
11. Sapolski RM. Why Zebras don't get Ulcera. New York: Freeman WH; 1998.
12. Olds ME, Olds J. Effects of lesions in medial forebrain bundle on self-stimulation behavior. Am J Physiol. 1969;21:1253-64.
13. Blum K, Culi JG, Braverman ER, Comings DE. Reward deficiency syndrome: Addictive, impulsive and compulsive disorders –including alcoholism, attention-deficit disorders, drug abuse and food bingeing– may have a common genetic basis. Am Sci. 1996;84:132-45.
14. Koob GF, Blum FE. Cellular and molecular mechanism of drug dependence. Science. 1988;242:715-23.
15. Karasek RA. Job demands, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign. Administration Science Quarterly. 1979;24:285-307.
16. Karasek RA, Theorell T. Healthy work, stress, productivity, and the reconstruction of working life. New York: Basic Books; 1990.

17. Schnall PL, Belkic K, Landsbergis P, Baker D. The workplace and cardiovascular disease. *Occupational Medicine: State of the Art Reviews*. 2000;15:1-334.
18. Marmot M, Theorell T, Siegrist J. Work and coronary heart disease. En: Standfeld SA, Marmot MG, editors. *Stress and the Heart*. London: BMJ Books; 2002. p. 50-71.
19. Macías Robles D, Fernández-López JA, Hernández-Mejía R, Rancaño García I, Cueto Espinar A, Siegrist J. Evaluación del estrés laboral en trabajadores de un hospital público español. Estudio de las propiedades psicométricas de la versión española del modelo "Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa". *Med Clin (Barc)*. 2003;120:652-7.
20. Siegrist J. Place, social exchange and health: proposed sociological framework. *Soc Sci Med*. 2000;51:1283-93.
21. Kohn M, Schooler C. *Work and personality: an inquiry into the impact of social stratification*. Norwood NJ: Ablex; 1983.
22. Pearlin LI. The sociological study of stress. *J Health Soc Behav*. 1989;30:241-56.
23. Siegrist J. Threat to social status and cardiovascular risk. *Psychother Psychosom*. 1984;42:90-6.
24. Siegrist J. Adverse health effects of high effort-low reward conditions at work. *J Occup Health*. 1996;1:27-43.
25. Siegrist J. A theory of occupational stress. En: Dunham J, editor. *Stress in the workplace, past, present and future*. London: Whurr; 2001. p. 53-66.
26. Niedhammer I, Siegrist J, Landre MF, Goldberg M, Leclerc A. Etudes de qualités psychométriques de la version française du modèle du Déséquilibre Efforts/Récompenses. *Rev Epidemiol Sante*. 2000;48:419-37.
27. Peter R, Alfredson L, Hammar N, Siegrist J, Theorell T, Westerholm P. High effort, low reward, and cardiovascular risk factors in employed Swedish men and women: baseline results from the WOLF Study. *J Epidemiol Commun Health*. 1998;52:540-7.
28. Tsutsumi A, Rayaba K, Theorell T, Siegrist J. Association between job stress and depression among Japanese employees threatened by job loss in comparison between two complementary job stress models. *Scand J Work Env Heal*. 2001;27:146-53.
29. Pikhart H, Bobak M, Siegrist J, Pajak A, Rywik S, Khyshegyi J, et al. Psychosocial work characteristics and self-rated health in four post-communist countries. *J Epidemiol Commun H*. 2001;55:624-30.
30. Niedhammer I, Tek ML, Starke D, Siegrist J. Effort-reward imbalance model and self-reported health: cross-sectional and prospective results of the GAZEL cohort. *Soc Sci Med*. 2004;58:1531-41.
31. Siegrist J, Peter R, Junge A, Cremer P, Seidel D. Low status control, high effort at work and ischemic heart disease: prospective evidence from blue-collar men. *Soc Sci Med*. 1990;31:1127-34.
32. Bosma H, Peter R, Siegrist J, Marmot M. Two alternative job stress models and the risk of coronary heart disease. *Am J Public Health*. 1998;88:68-74.
33. Peter R, Siegrist J, Hallquist J, Reuterwall C, Theorell T, SHEEP Study Group. Psychosocial work environment and myocardial infarction: improving risk estimation by combining two alternative job stress models in the SHEEP Study. *J Epidemiol Commun H*. 2002;56:294-300.
34. Siegrist J, Peter R, Cremer P, Seidel D. Chronic work stress is associated with atherogenic lipids and elevated fibrinogen in middle-aged men. *J Intern Med*. 1997;242:149-56.
35. Joksimovic L, Siegrist J, Meyer-Hammer M, Peter R, Franke B, Klimek W, et al. Overcommitment predicts restenosis after coronary angioplasty in cardiac patients. *Int J Behav Med*. 1999;6:356-69.
36. Stansfeld S, Bosma H, Hemingway H, Marmot M. Psychosocial work characteristics and social support as predictors of SF-36 functioning: the Whitehall II Study. *Psychosom Med*. 1998;60:247-55.
37. Stansfeld S, Fuhrer R, Shipley MJ, Marmot M. Work characteristics predict psychiatric disorder: prospective results from the Whitehall II study. *Occup Env Med*. 1999;56:302-7.
38. Stansfeld S, Head J, Marmot M. *Work-related factors and ill health: the Whitehall II Study*. London: HSE Books; 2000.
39. Rugulies R, Krause N. The impact of job stress on musculoskeletal disorders, psychosomatic symptoms and general health in hotel room cleaners. *Int J Behav Med*. 2000;7:16-23.
40. Joksimovic L, Starke D, Von dem Knesebeck O, Siegrist J. Perceived workstress, overcommitment and self-reported musculoskeletal pain: a cross-sectional investigation. *Int J Behav Med*. 2002;9:122-38.
41. Killmer C. *Burnout bei Krankenschwestern*. Münster: LIT-Verlag; 1999.
42. Fernández-López JA, Siegrist J, Rödel A, Hernández-Mejía R. El estrés laboral: un nuevo factor de riesgo. ¿Qué sabemos y qué podemos hacer? *Aten Primaria*. 2003;31:524-6.
43. Joksimovic L, Starke D, Knesebeck O, Siegrist J. Perceived work stress, overcommitment, and self reported musculoskeletal pain: a cross-sectional investigation. *Int J Behav Med* 2002; 9:122-38.
44. Artazcoz Lazcano L, Cruz Cubells JL, Moncada Lluís S, Sánchez Miguel A. Estrés y tensión laboral en enfermeras y auxiliares de clínica de hospital. *Gac Sanit*. 1996;10:282-92.
45. Rockhill B, Newman B, Weinberg C. Use and misuse of population attributable fractions. *Am J Public Health*. 1998;88:15-9.
46. Karasek R. Stress prevention through work reorganization: a summary of 19 international case studies. *Conditions of Work Digest*. 1992;2:23-41.
47. Aust B, Peter R, Siegrist J. Stress management in bus drivers. A pilot study based on the model of effort-reward imbalance. *Int J Stress Manage*. 1997;4:297-305.