

UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARIA

SEDE VIÑA DEL MAR – JOSE MIGUEL CARRERA

**EVALUACION DEL NIVEL DE EXPOSICIÓN A RIESGOS PSICOSOCIALES
EN EL TRABAJO EN LA OBRA “MIRADOR DE BAQUEDANO” DE LA
EMPRESA 3L.**

Trabajo de titulación para optar al título de
Ingeniero en Prevención de Riesgos Laborales y
Ambientales.

Estudiante: Hugo Olivares Mendoza.

Profesor guía: Ing. Silvia Ureta Mucherl.

2018

RESUMEN EJECUTIVO.

KEYWORDS: Evaluación - Riesgos Psicosociales – SUSESO/ISTAS 21 – Trabajo (laboral).

A lo largo de este documento se presenta una evaluación de los riesgos psicosociales a los trabajadores de la obra “Mirador de Baquedano” de la empresa 3L, utilizando la versión breve del Cuestionario SUSESO/ ISTAS21. Este cuestionario mide cinco dimensiones: Exigencias Psicológicas, Trabajo Activo, Apoyo Social, Compensaciones y Doble Presencia.

Los puestos de trabajo fueron cuatro, agrupados y asignados según descripción de cargo y tareas realizadas durante la jornada laboral: Maestros, Operadores, Jornales y Líneas de Mando.

Con los resultados del cuestionario se realizaron análisis descriptivos para medir el riesgo psicosocial que hay en cada área de trabajo.

Se observó que dos de las categorías evaluadas presentaban al menos una dimensión con riesgo alto. Se destaca la categoría de Jornales, que presenta 2 dimensiones con riesgo alto, que es un resultado alarmante para la organización.

En cuanto al análisis predictivo se encontraron que las características que influyen principalmente en obtener riesgo alto son el género, estamento (profesional, técnico, ayudante o administrativo), años de antigüedad y el tipo de condición contractual.

Los procesos de la evaluación de los riesgos psicosociales fueron formalizados a través de un manual explicativo y obtenido a través de la aplicación del cuestionario SUSESO/ISTAS 21 en su versión breve en la obra.

Tabla de contenidos

INTRODUCCION..... 10

OBJETIVOS..... 12

- OBJETIVO GENERAL 12
- OBJETIVO ESPECÍFICO..... 12

ALCANCE. 13

FUNDAMENTACION. 15

METODOLOGIA..... 17

CAPITULO I: MARCO TEORICO, LEGAL Y CONTEXTUAL SOBRE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES..... 19

1 MARCO TEORICO, LEGAL Y CONTEXTUAL SOBRE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES..... 21

- 1.1 MARCO TEORICO. 21
 - 1.1.1 HACIA UNA DEFINICION DE TRABAJO..... 21
 - 1.1.2 HACIA UNA DEFINICIÓN DE SALUD 22
 - 1.1.3 RELACIÓN SALUD Y TRABAJO..... 23
 - 1.1.4 FACTORES DE RIESGOS LABORALES. 24
- 1.2 MARCO CONTEXTUAL..... 28
 - 1.2.1 ÁMBITO INTERNACIONAL..... 29
 - 1.2.2 ÁMBITO NACIONAL. 30
 - 1.2.3 CUESTIONARIO ISTAS 21 (ESPAÑA). 33
- 1.3 MARCO LEGAL..... 36

2 ANTECEDENTES GENERALES DE EMPRESA 3L..... 41

- 2.1 ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA EMPRESA. 41
 - 2.1.1 MISION..... 42
 - 2.1.2 POLITICA DE SEGURIDAD, SALUD, MEDIO AMBIENTE, CALIDAD Y COMUNIDAD. 43
 - 2.1.3 UBICACIÓN DE LA OBRA. 45
 - 2.1.4 ORGANIGRAMA Y FUNCIONAMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE SSO. 46
 - 2.1.5 UNIDADES Y FUNCIONES 47

CAPITULO III: APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS 21 VERSION BREVE. 51

3 APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS 21 VERSION BREVE. 53

- 3.1 COMITÉ DE APLICACIÓN..... 54
- 3.2 DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN..... 55
- 3.3 DEFINICIÓN DE METODOLOGIA DE APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS 21 VERSION BREVE..... 58
 - 3.3.1 MUESTRA..... 59
- 3.4 APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21 EN LA OBRA MIRADOR DE BAQUEDANO..... 61

CAPITULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTAS DE MEJORA PARA LA EVALUACION..... 63

4 RESULTADOS Y PROPUESTAS DE MEJORAS PARA LA EVALUACION..... 65

4.1	RESULTADOS	65
4.1.1	RESULTADOS DIMENSIÓN 1.....	67
4.1.2	RESULTADOS DIMENSIÓN 2.....	68
4.1.3	RESULTADOS DIMENSIÓN 3.....	69
4.1.4	RESULTADOS DIMENSIÓN 4.....	70
4.1.5	RESULTADOS DIMENSIÓN 5.....	71
4.1.6	RESULTADOS POR CATEGORÍA.	72
4.2	PROPUESTAS DE MEJORAS.....	74
a)	Dimensión Exigencias psicológicas.	75
b)	Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades	76
c)	Dimensión apoyo social y calidad de liderazgo.	77
d)	Dimensión compensaciones.	78
e)	Dimensión doble presencia.....	79
	CONCLUSIONES.....	80
	ANEXOS.....	82

Tabla de Figuras.

Figura 1.1. Diagrama del ciclo de acción del riesgo psicosocial en la organización.....26

Figura 1.2. Diagrama tridimensional del modelo de demanda control y apoyo social..... 27

Figura 1.3. Diagrama conceptual del modelo esfuerzo y recompensa.....28

Figura 2.1. Logo 3L.....41

Figura 2.2. Estándares 3L.....42

Figura 2.3. Ubicación de la obra Mirador de Baquedano..... 45

Figura 2.4. Organigrama de orden jerárquico de la obra “Mirador de Baquedano”..... 46

Figura 3.1. Esquema de 7 pasos de la metodología de aplicación del Cuestionario –versión breve y/o completa– y sus plazos máximos (recuadros rojos) para nivel de riesgo alto y medio..... 53

Figura 3.2. Representantes de la empresa para CPHYS.....54

Figura 3.3. Representantes de los trabajadores y definición de funciones..... 54

Figura 3.4 Diario mural de la obra ubicado en sector comedor, obra “Mirador de Baquedano” 55

Figura 3.5. Espacio de info. En sector comedor, obra “Mirador de Baquedano” 56

Figura 3.6. Afiche informativo “Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales” 56

Figura 3.7. Registro de capacitación. Difusión de protocolo de riesgo psicosocial.....57

Figura 3.8. Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 (Versión breve) utilizado..... 58

Figura 3.9. Listado de trabajadores sector urbanización de la obra “Mirador de Baquedano”..... 59

Figura 3.10. Ejemplo 1 formulario válido. Folio A006. Categoría “A”..... 61

Figura 3.11. Formulario válido. Folio A044. Categoría “B” 62

Índice de Tablas.

Tabla 4.1. Puntajes de la versión breve del Cuestionario..... 65

Tabla 4.2. Extracto tabla resumen de datos tabulados (Folio A001-A024)..... 66

Tabla 4.3. Datos obtenidos de la aplicación para la dimensión 1..... 67

Tabla 4.4 Datos obtenidos de la aplicación para la dimensión 2..... 68

Tabla 4.5. Datos obtenidos de la aplicación para la dimensión 3..... 69

Tabla 4.6. Datos obtenidos de la aplicación para la dimensión 4..... 70

Tabla 4.7. Datos obtenidos de la aplicación para la dimensión 5..... 71

Tabla 4.8. Tabla resumen de datos obtenidos por la medición..... 73

Tabla 4.9. Propuesta de mejora para resultados críticos de la dimensión exigencias psicológicas 75

Tabla 4.10. Propuesta de mejora para resultados críticos de la dimensión trabajo activo y desarrollo de actividades 76

Tabla 4.11. Propuesta de mejora para resultados críticos de la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo..... 77-78

Tabla 4.12. Propuesta de mejora para resultados críticos de la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo..... 78

Tabla 4.13. Propuesta de mejora para resultados críticos de la dimensión doble presencia... 79

Tabla de Gráficos.

Grafico 4.1. Grafico semáforo dimensión 1..... 67

Grafico 4.2. Grafico semáforo dimensión 2. 68

Grafico 4.3. Grafico semáforo dimensión 3..... 69

Grafico 4.4. Grafico semáforo dimensión 4..... 70

Grafico 4.5. Grafico semáforo dimensión 5..... 71

Siglas

APR	:	Asesor de prevención de riesgos
ENCLA	:	Encuesta Laboral
INSHT:		Instituto nacional de salud e higiene en el trabajo
OIT	:	Organización internacional de trabajo
OMS	:	Organización mundial de salud
PREG	:	Pregunta
RAS	:	Relaciones y apoyo social
SUSESO:		Superintendencia de Seguridad Social
TT	:	Tiempo de trabajo
VC	:	Variedad/contenido
SSO	:	Seguridad y Salud Ocupacional.
NRA:		Nivel de riesgo alto
NRM:		Nivel de riesgo medio.
NRB:		Nivel de riesgo bajo.
DPR:		Departamento de Prevención de Riesgos.
ENETS:		Encuesta Nacional de Condiciones de Empleo, Trabajo y Salud.
RPSL:		Riesgos Psicosociales Laborales.
OCDE:		Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos.
SIG:		Sistema Integrado de Gestión.
CdA:		Comité de Aplicación.
CPHYS:		Comité Paritario de Higiene y Seguridad.

INTRODUCCION

Sería difícil expresar la importancia que tiene la vida laboral en el conjunto total de la vida de los seres humanos, y por lo tanto el peso que la situación del trabajo acaba por tener en el bienestar general de la persona. Piénsese que una persona entre los 20 y 60 años de edad (o 65 para los hombres) pasa aproximadamente un tercio de ese tiempo dedicado al trabajo.

Usualmente, se entiende por trabajo cualquier actividad dirigida a obtener una remuneración, ello no significa que dicha actividad no pueda ser disfrutada, aunque el disfrute no forme parte de la definición. Ahora bien, si una actividad no es satisfactoria, puede llegar a ser profundamente insatisfactoria, penosa, aburrida o estresante, y no es muy difícil comprender sus efectos negativos en el corto plazo en la salud, a lo menos mental, de los individuos. Por lo tanto, todo lo que rodea al trabajo acaba por tener un impacto sustancial en el bienestar de las personas.¹

Desde la psicología organizacional, el bienestar laboral, entendido como la “sensación de bienestar derivada de las condiciones de trabajo, de la realización de tareas, de la pertenencia a una organización y de conseguir objetivos y logros profesionales”², ha sido considerado casi exclusivamente desde el punto de vista de sus efectos en la productividad de los trabajadores y en la disminución del ausentismo. Así es como se ha comprobado, que el desempeño de los trabajadores tendería a incrementarse cuando suponen que sus supervisores tienen un interés genuino en su bienestar³.

Desde la perspectiva de la psicología, y más específicamente de la psicología de la salud, se podrían distinguir dos abordajes de la relación entre vida laboral y salud mental: el enfoque clínico de las patologías de etiología laboral y el de la vida laboral desde la perspectiva del bienestar.

No obstante, todo lo anterior, por muchos años se ha dejado de lado, por parte de los ejecutivos o empresarios, aspectos más intangibles de la relación empresa-trabajador, centrándose sólo en un contrato físico de pago por prestación de un servicio⁴ y observando a los integrantes de una organización como meros recursos⁵.

Entender el elemento sociocultural de las organizaciones es una responsabilidad de las personas encargadas de dirigir las o gestionarlas⁶, pues implica comprender la relación de la persona con la organización, sus actitudes, expectativas y aspiraciones.

La revisión de diversos estudios sobre el tema ha verificado que una cultura orientada a las personas tiene efectos importantes sobre la satisfacción del trabajo, el compromiso y la estabilidad laboral; que la calidad de la supervisión logra aumentar la sensación de bienestar

¹ Thailand's investment-driven boom and crisis, Peter Warr, 2003.

² Propuesta de un modelo para evaluar el bienestar laboral como componente de la salud mental, JCM Ceballos, JMG Rezola - Revista Psicología, 2006.

³ Organizational behavior: Key concepts, skills & best practices, A Kinicki, R Kreitner – 2003.

⁴ Juan E. Castro. Material de curso de Gestión y Negociación. Departamento de Ingeniería Industrial. Universidad de Chile. 2007.

⁵ Sergio Spoerer y Sebastián Depolo. Material de curso de Comportamiento organizacional y recursos humanos. Departamento de Ingeniería Industrial. Universidad de Chile. 2006.

⁶ Cultura en organizaciones latinas: elementos, injerencia y evidencia en los procesos organizacionales. Dávila, A & Martínez, (2000).

en el trabajador; y que la percepción de bienestar depende del tipo de trabajo y la cultura organizacional dominante.⁷

La presente evaluación busca reflejar y evaluar a través de la aplicación de la versión breve del cuestionario SUSESO/ISTAS 21 la presencia de diversos factores de riesgos clasificados y agrupados previamente en pro del bienestar de las personas en el ambiente del trabajo, para poder mejorar los índices de salud de los trabajadores de la obra “Mirador de Baquedano” con respecto a la exposición a riesgos psicosociales.

⁷ Cameron y Freeman, 1991; Hofstede, et al., 1990; García y Ovejero, 2000.

OBJETIVOS

A continuación, se exponen el objetivo general y los objetivos específicos de este trabajo de titulación.

- **OBJETIVO GENERAL**

Evaluar el nivel de exposición a riesgos psicosociales en el trabajo en obra “Mirador de Baquedano” de la empresa 3L, utilizando la versión breve del Cuestionario SUSESO/ISTAS21.

- **OBJETIVO ESPECÍFICO**

- Medir la existencia y magnitud de factores relacionados con riesgo psicosocial en la empresa.
- Establecer puestos de trabajo, cargos, etc. con mayor grado de exposición a factores de riesgo psicosocial.
- Generar recomendaciones para disminuir la incidencia y prevalencia del estrés laboral y problemas relacionados con la salud mental de los trabajadores.

ALCANCE.

La presente evaluación fue realizada en los meses de Mayo y Junio del año 2018. Este estudio tiene alcance y aplicación para los trabajadores de todas las áreas de la empresa que se encuentren dentro de la obra “Mirador de Baquedano” de la empresa 3L, ubicada en la calle Doctor Alcalde Olegario #1071, Llole, San Antonio, Región de Valparaíso.

El estudio consistió en la evaluación de los riesgos psicosociales presentes en la obra, analizados a través del cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve.

La obra cuenta con 91 trabajadores dispuestos en diferentes cargos y labores, según las necesidades de la obra, para efectos de la aplicación del protocolo se consideran sólo cuatro categorías a nivel macro. Conteniendo cada una de estas a los trabajadores agrupados según cargo y responsabilidades descritas en la descripción del mismo. Estas categorías son: Maestros (A); Operadores (B); Jornales (C); Líneas de mando (D).

Para llevar a cabo la aplicación de la encuesta se contó con la colaboración y apoyo del Departamento de Prevención de Riesgos. Otorgando los recursos necesarios para la difusión y aplicaciones correspondientes.

Dentro de los hitos acordados para fines del alcance del proyecto, se tienen los siguientes:

Hitos principales del proyecto:

- Investigación y revisión bibliográfica sobre los riesgos psicosociales y sus herramientas de evaluación aplicables.
- Propuesta a jefatura del estudio a realizar, dando a conocer los objetivos y fines de la aplicación que ésta intervención conllevará.
- Difusión y sensibilización a través de charlas y afiches distribuidos estratégicamente al interior de la obra.
- Ejecución de las encuestas correspondientes por parte de los trabajadores.
- Análisis de los resultados obtenidos según la aplicación del cuestionario SUSESO/ISTAS 21 en su versión breve.

¿Qué incluye el proyecto?:

- La aplicación del método SUSESO/ISTAS 21 en su versión breve que consta de 20 preguntas divididas en 5 dimensiones.
- Resultados de las mediciones agrupadas por actividades realizadas y responsabilidades del puesto de trabajo.
- Análisis respectivo de las áreas encuestadas.
- Propuestas de mejora.

Limitaciones y restricciones:

- Por disposición del DPR de la obra sólo se considerarán a los trabajadores con contrato para la empresa mandante y no los de empresa sub contratistas a momento de la evaluación.
- Al aplicarse el cuestionario el día viernes 1 de junio del 2018 y coincidir con día de pago, el porcentaje de asistencia y participación a la obra fue menor al esperado, de todos modos, se considerará como válida la aplicación, puesto que los 79 trabajadores encuestados corresponden a un 86% de la masa total de éstos (91 trabajadores).
- Aplicación de la versión completa SUSESO/ISTAS 21: No se realizará las mediciones con encuesta versión completa del SUSESO/ISTAS 21 debido al tiempo de ejecución que esta evaluación demanda para los trabajadores y la empresa.
- Seguimiento de propuestas de mejora: No se podrá hacer seguimiento de las propuestas de mejora, ya que no se seguirá colaborando en la Empresa en estudio.

FUNDAMENTACION.

Actualmente existe una preocupación de parte de las organizaciones, a nivel mundial, de mejorar la productividad a través de mejores ambientes de trabajo donde los profesionales se desenvuelvan en sistemas colaborativos, de confianza y tranquilidad, pues se ha comprobado una correlación positiva entre bienestar en el lugar de trabajo y productividad.⁸

Al mismo tiempo, el desempeño de los trabajadores tendería a incrementarse cuando suponen que sus supervisores tienen un interés genuino en su bienestar.⁹ Por lo tanto, se presenta una necesidad de evaluar ciertos factores dentro de la organización con el fin aumentar niveles de productividad basándose en mejoras en pro de elevar los niveles de satisfacción del trabajador.

Además, los efectos de la organización del trabajo sobre las personas se manifiestan a corto plazo, a través de procesos conocidos como estrés e incluyen diversos aspectos de la salud, tanto física como mental y social¹⁰. Todos estos procesos están estrechamente relacionados entre sí, y pueden ser precursores (alarmas) de enfermedad bajo ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración. Por otra parte, algunas investigaciones han demostrado que la exposición a riesgos de naturaleza psicosocial puede, a largo plazo, derivar en otras enfermedades de naturaleza fisiológica.

Según cálculos internacionales, cada persona que sufre de estrés representa un costo directo e indirecto -en ausentismo, gastos médicos, pérdida de tiempo y errores profesionales- de US\$ 2 mil anuales; y se estima que esta dolencia es responsable de hasta el 40% del ausentismo en el trabajo, pudiendo reducir el desempeño de los empleados en un 70%. A nivel nacional, en tanto, el 30% de las licencias médicas se debe a estrés laboral.¹¹

En Chile, la encuesta ENETS¹² 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.

La prevalencia de depresión en el país ha llevado a incluir esta patología en el Sistema de Garantías Explícitas en Salud. Asimismo, el alza de 82% experimentada entre el 2005 y 2007 por las licencias médicas referidas a “trastornos mentales y del comportamiento” evidencia la importancia de considerar a ésta como un tema de preocupación. Las patologías asociadas a esta alza fueron depresión, ansiedad y estrés, correspondiendo con el tramo de edad entre 20 y 40 años, lo que nos indica que se trata de población laboralmente activa¹³. Según datos de la Asociación Chilena de Seguridad ACHS, en el año 2011 se atendieron 4.456 trabajadores con algún diagnóstico de posible patología mental y esta cifra aumentó a 9.850

⁸ Edgardo Pérez, CEO & President Homewood Corporation. Canadá. Conferencia sobre productividad y bienestar laboral. Universidad Adolfo Ibáñez. Abril 2007.

⁹ Organizational behavior: Key concepts, skills & best practices. Kinicki y Kreitner., 2003.

¹⁰ Teresa Castellà, Loly Fernández, Núria García, Miguel Lázara, Clara Llorens, María Menéndez y Salvador Moncada. Guía del delegado y delegada de Prevención para la intervención sindical, Organización del Trabajo, Salud y Riesgos Psicosociales. 2007.

¹¹ Centro clínico del Stress y el Dolor Publicación. Estrés: La patología moderna. Providencia, Chile. 2015.

¹² Encuesta Nacional de Condiciones de Empleo, Trabajo y Salud, MINSAL, 2014.

¹³ Factores psicosociales laborales asociados a riesgo de sintomatología depresiva en trabajadores de una empresa minera. Ansoleaga y Toro, 2010.

trabajadores cuando se consideraron las patologías físicas que la evidencia ha demostrado vínculo con problemas de salud mental (problemas músculo-esqueléticos de cuello, hombro y espalda, colon irritable, dolor crónico y cefaleas tensionales).

METODOLOGIA

La muestra de la investigación realizada esta constituida por 79 trabajadores. La herramienta de evaluación de riesgos psicosociales utilizada fue SUSESO/ISTAS21, a través de una encuesta.

Esta investigación y aplicación se lleva a cabo con una serie de etapas en donde están presentes, los estudios de métodos, investigación, análisis, etc. Las etapas realizadas se presentan a continuación:

Etapas 1:

Para las etapas de definición teórica, legal y contextual del tema, se realizó una revisión bibliográfica a través de Internet y documentos afines.

Etapas 2:

Para el proceso de evaluación de riesgo psicosocial se utiliza la versión breve del Cuestionario SUSESO/ISTAS21, siguiendo las normas y metodología que recomienda la Superintendencia de Seguridad Social. 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 situación de riesgo.

Etapas 3:

En base al análisis de los resultados anteriormente obtenidos a través de gráficos y tablas resúmenes de los datos tabulados se determinan el/los puestos de trabajo que presentan un mayor índice de riesgos psicosociales y las dimensiones donde se presenta mayor nivel de criticidad.

Etapas 4:

Posteriormente, de acuerdo a los resultados y su análisis, se propusieron medidas de mejora para cada dimensión y factores críticos de la metodología utilizada, las cuales ayudarían a mitigar los niveles de riesgo presentes en la organización.

**CAPITULO I: MARCO TEORICO, LEGAL Y CONTEXTUAL SOBRE
LOS RIESGOS PSICOSOCIALES.**

1 MARCO TEORICO, LEGAL Y CONTEXTUAL SOBRE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES.

En el capítulo uno se establece una definición de los conceptos de: trabajo, salud, riesgos psicosociales y como éstos se relacionan entre ellos, dando forma así al marco teórico de este trabajo, además se analizan los cuerpos legales que tienen directa influencia en la evaluación de riesgos psicosociales a nivel nacional, para finalizar se contextualiza la realidad nacional con respecto a las consecuencias de la presencia de RPSL en el trabajo.

1.1 MARCO TEORICO.

A través del marco teórico se busca definir el concepto de trabajo y salud, como éstos han evolucionado con el pasar de los años, mirado desde el punto de vista de diferentes autores y en diferentes épocas. También se analiza cómo se relacionan ambos conceptos, estableciendo de esta manera las repercusiones que tienen ambas en la vida de las personas. Además, busca definir el concepto de riesgos psicosociales, sus efectos en la vida de los trabajadores y qué métodos se utilizan para evaluarlos en un ambiente laboral.

1.1.1 HACIA UNA DEFINICION DE TRABAJO.

Por lo general, se entiende por “trabajo” cualquier actividad dirigida a obtener una remuneración¹⁴. El trabajo, es uno de los aspectos más importantes de la vida, ha permitido la existencia de los seres humanos y el desarrollo de distintas sociedades¹⁵. En la sociedad, el trabajo tiene un rol central en la vida de las personas, entre otras cosas por la cantidad de horas que se está en el lugar de trabajo. Se comparten más horas diariamente con los compañeros de trabajo que con la familia o amigos, por eso, el sistema de relaciones que se va generando ocupa un lugar muy relevante en la vida personal. Los lazos vinculantes que se generan en el entorno laboral tienen una influencia determinante en la conformación del carácter social de los trabajadores. El hecho de pasar la mayoría de las horas trabajando convierte al trabajo en un eje estructurador del tiempo, siendo las horas de trabajo las que delimitan el tiempo libre del que dispone el/la trabajadora. Cuantas más horas se trabaje, menos tiempo de ocio, y viceversa. Para Karl Marx “El trabajo es, en primer lugar, un proceso entre el hombre y la naturaleza, un proceso en que el hombre media, regula y controla su metabolismo con la naturaleza. El hombre se enfrenta a la materia natural misma como un poder natural. Pone en movimiento las fuerzas naturales que pertenecen a su corporeidad, brazos y piernas, cabeza y manos, a fin de apoderarse de los materiales de la naturaleza bajo una forma útil para su propia vida”¹⁶. Es mediante el trabajo que hombres y mujeres pueden

¹⁴ Thailand's investment- driven boom and crisis, Peter Warr, 2003.

¹⁵ Social Medicine Then and Now: Lessons From Latin America. Howard Waitzkin, 2001.

¹⁶ El Capital, Tomo I, Capítulo 5, Proceso de Trabajo y Proceso de Valorización, Karl Marx, 1976.

satisfacer sus necesidades, adquirir nuevos conocimientos, explorar sus capacidades físicas y mentales, y desarrollarse creativamente, pudiendo alcanzar estados de bienestar para éstos mismos, para otros y para la sociedad en que viven.¹⁷ Otro aspecto a destacar sobre el trabajo es que se trata de una actividad eminentemente social. El ser humano nunca ha creado bienes de manera aislada, pues tanto el producto, como el proceso y el consumo están orientados socialmente, y todos los insumos, conocimientos, materia prima, herramientas y técnicas utilizadas en el proceso de trabajo, entrañan el trabajo de muchos otros seres humanos a lo largo de la historia¹⁸. No obstante, gracias a las investigaciones de distintas ciencias de la naturaleza y humanas, se ha logrado definir de manera más exacta como “la actividad eficaz y útil que un hombre o mujer realiza sobre el mundo, de manera coordinada, tradicional y juzgada por el resto de los integrantes de la organización”¹⁹.

Además, se entiende por “organización” a un sistema bidimensional, que se compone por un sub-sistema técnico, relacionado con las tareas, tecnologías, productos y bienes, que se utilizan o generan, y por un sub-sistema psicosocial, relacionado al comportamiento individual y grupal de los trabajadores pertenecientes a ella.²⁰

Por último, se entiende, por unidad de trabajo aquella agrupación de trabajadores de una organización que comparten sub funciones y objetivos específicos comunes. Su conformación va desde un equipo de trabajo u operación, hasta la organización completa.

1.1.2 HACIA UNA DEFINICIÓN DE SALUD

Un primer elemento para analizar la salud, dice relación con la salud como bienestar. Esta definición fue acuñada en 1946 por la Organización Mundial de la Salud (en adelante OMS), y conceptualizó la salud como “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”²¹. Un segundo elemento es la visión de la salud como un proceso. Este aporte, proviene de autores (Navarro, 1998; Alcántara, 2008.) que plantearon sus críticas a la definición entregada por la OMS, por considerarla imprecisa y porque hace referencia a la salud como algo estático, y para ellos, la salud se trataría de un concepto dinámico que cambia con el tiempo, de sociedad en sociedad y de cultura en cultura. Entre estos autores, destaca el aporte de profesionales del mundo de la medicina social, como Cristina Laurell (1981), quien concibe la salud como un proceso dinámico, pues en el concepto de proceso está implícita la comprensión de la realidad como un devenir y no como algo estático. Desde esta perspectiva, la salud es un proceso que se desarrolla, que puede irse logrando o perdiendo en el tiempo²². Al respecto, Oscar Betancourt (1995) agrega que este proceso es complejo, pues salud y enfermedad son dos conceptos que coexisten de manera

¹⁷ Administración De Recursos Humanos. GARCÍA, 1983.

¹⁸ Ciudad y Muerte Infantil. Breilh J, Granda E, Campaña A, Betancourt O. Quito, Ecuador, 1983.

¹⁹ “El Factor Humano” De Christophe Dejours, 1998.

²⁰ Administración en las Organizaciones. Cuarta Edición. Editorial Mc Graw-Hill. Kast Y Rosenzweig, 1988.

²¹ OMS. Serie De Informes Técnicos No 7 14, 1985 (Identificación de enfermedades relacionadas con el trabajo y medidas para combatirlas: Informe De Un Comité De Expertos De La OMS).

²² La salud y el Trabajo. Chile: Academia de Humanismo Cristiano. Duhart Y Echeverría, 1998

inseparable y sin límites precisos, son dos momentos de un mismo proceso. Un tercer elemento se relaciona con la dimensión histórica de la salud, a partir de la cual se comprende que el proceso salud - enfermedad es un fenómeno social, que a pesar de expresarse concretamente en los individuos, tiene relación con la manera cómo viven, se alimentan, se educan, trabajan, descansan, y conviven, los grupos humanos a los que pertenece dicho individuo²³. De acuerdo a esta mirada, el proceso salud enfermedad es una realidad concreta, que se encuentra vinculada a la forma en que los seres humanos producen y se reproducen en sociedad²⁴. Por tanto, las causas de la enfermedad deben buscarse no solo en los individuos sino también en lo social, en la estructura y organización de la sociedad. Para Laurell (1981), concebir el proceso salud - enfermedad como un proceso social, implica determinar cómo éste se relaciona con otros procesos sociales y qué aspectos intervienen y determinan la salud de las personas. De esta forma, se comenzaron a estudiar un "conjunto de factores tanto personales como sociales, económicos y ambientales que determinan el estado de salud de los individuos o de las poblaciones", los llamados determinantes sociales de la salud. En base a lo expuesto hasta ahora, en este estudio se considera que: La salud es un proceso dinámico de búsqueda de bienestar social, emocional, mental y físico, orientado a maximizar el potencial de que un individuo es capaz. De acuerdo a esta definición la salud es un concepto dinámico, por lo tanto, cambia a lo largo del tiempo, y no se trata de un estado inmóvil. Así mismo, se establece que el proceso salud - enfermedad se encuentra condicionado por factores históricos, sociales, políticos, económicos, culturales y tecnológicos, y que la interrelación de estos factores determina el nivel de salud que pueden alcanzar determinados individuos de una sociedad.

1.1.3 RELACIÓN SALUD Y TRABAJO

El ser humano, posee diversos sistemas o esferas de su actividad social cotidiana que determinan su modo de vivir y su salud, tales como la familia, el grupo religioso, los amigos y el trabajo. Es este último el que ha jugado un papel primordial respecto al proceso salud-enfermedad. Desde la antigüedad, Hipócrates y Galeno preguntaban siempre a sus pacientes, como parte de su diagnóstico, la actividad laboral que éstos ejercían, encontrando muchas veces el origen de la enfermedad en este rubro. Esta relación salud-trabajo ha llevado al surgimiento de disciplinas como la salud ocupacional, cuya misión es prevenir de manera adecuada las enfermedades y accidentes que éste puede generar, favoreciendo las mejores condiciones de trabajo y facilitando el desarrollo de las facultades físicas y mentales que caracterizan a los seres humanos y en donde los elementos psicológicos y ambientales son factores decisivos para alcanzar aquellos objetivos que se han planteado²⁵, no obstante no fue hasta el siglo XX en el contexto de un capitalismo industrial y de paupérrimas condiciones de trabajo para los obreros, que surgió una real preocupación por los efectos perjudiciales

²³ La Salud y el Trabajo. Betancourt O. Quito, Ecuador: Centro de Estudios y Asesoría en Salud y Organización Panamericana de la Salud; 1995

²⁴ Sociología Médica. Rojas Soriano R. México, D.F., 2001.

²⁵ Organización Internacional Del Trabajo 1988.

que podía tener el trabajo sobre la salud de las personas²⁶. Desde ese entonces, se han realizado un sinnúmero de investigaciones y elaboraciones teóricas que intentan demostrar la relación existente entre trabajo y salud²⁷. Estos estudios dan cuenta de que, así como el trabajo puede ser una fuente de salud al permitir alcanzar un determinado nivel de vida, desarrollar, y capacitar al individuo en una actividad u ocupación, también puede ocasionar malestar y afecciones, dañando de forma temporal o permanente la salud y la calidad de vida de las personas. En los últimos años se ha demostrado que no son los oficios o empleos en sí los que enferman, sino las condiciones concretas en que éstos se realizan, y su estudio está adquiriendo cada vez más importancia. A partir de lo expresado, puede señalarse entonces, que la salud en el trabajo está influida por condiciones de empleo y de trabajo específicas que serán generadoras de bienestar/salud o malestar/enfermedad. Estas condiciones laborales se transforman y cambian conforme se modifican los factores sociales, culturales, políticos y económicos en una sociedad determinada²⁸.

Condiciones de trabajo, se refieren a cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo²⁹. Es decir, las características del lugar de trabajo, las maquinarias, las materias primas utilizadas en el proceso de producción, los agentes físicos, químicos y biológicos a los que pueda estar expuesto un trabajador, las relaciones sociales y de jerarquía al interior del lugar de trabajo. Se trata de todas aquellas condiciones directamente relacionadas con el puesto de trabajo, que inciden en la salud de los y las trabajadoras.

Las **condiciones de empleo**, se refieren a aquellos aspectos relativos a las "regulaciones" sobre el tipo de jornada, sueldos, tiempos de descanso, sistemas de turnos, tipo de contrato, entre otras. Aunque han sido menos abordadas que las condiciones de trabajo, en los últimos años se ha demostrado que también influyen en la salud, y su estudio está adquiriendo cada vez más importancia (ISTAS, 2005).

1.1.4 FACTORES DE RIESGOS LABORALES.

A lo largo del tiempo, la investigación en salud ocupacional se ha preocupado de identificar aquellos aspectos laborales que tienen la capacidad potencial de causar daño ya sea temporal o permanente a la salud de los trabajadores. Estos factores de riesgos laborales se caracterizan por estar presentes en todo entorno de trabajo y de alguna u otra manera tiene la capacidad de romper con el bienestar físico, mental y social de los trabajadores, pudiendo causar enfermedades y daño a la salud de éstos.

Los daños más evidentes son los accidentes laborales, cuyas consecuencias van desde leves secuelas, hasta la inhabilitación laboral e incluso la muerte, y los menos evidentes son las

²⁶ ECHEVERRÍA, 2007

²⁷ MIRANDA, 2008

²⁸ ISTAS, 2005.

²⁹ ISTAS, 2005

enfermedades profesionales, que pueden afectar tanto física como psicológicamente a una persona, dejando secuelas e incapacidad. Por accidente de trabajo se entiende “toda lesión que una persona sufra a causa o con ocasión del trabajo, y que le produzca incapacidad o muerte.”³⁰ Mientras que 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”.³⁰ Ahora bien, los factores de riesgo laboral pueden dividirse en 2 grandes grupos: Los factores materiales y los factores psicosociales. Los primeros, se derivan de las condiciones y propiedades de las, herramientas, materiales y características físicas del lugar de trabajo, independientemente del uso que haga de estos el trabajador. Y los últimos, están relacionados a todos aquellos aspectos que se derivan de las relaciones sociales que establece el trabajador en su lugar de trabajo, como también de sus propias capacidades y características personales. Los factores de riesgo material fueron los primeros en ser estudiados, porque la identificación de estos permitía prevenir un gran número de accidentes laborales. A diferencia de estos, los riesgos psicosociales no fueron abordados con tanto interés en un inicio, pues se ignoraba la incidencia que tenían en la salud de las personas.

1.1.4.1 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES.

“Psico”, porque afectan a través de la psique (conjunto de actos y funciones de la mente) y “Social”, porque su origen es social y corresponden determinadas características de la organización del trabajo³¹. La OIT (1998) define los riesgos psicosociales como “Las interacciones entre el contenido, la organización, la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado; y las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencias”.

La relación entre la organización del trabajo y la salud no parece tan evidente como la que existe entre otros factores de riesgo (el ruido, por ejemplo) y la salud. Diversos procesos psicológicos estrechamente relacionados entre sí están en la base de la relación entre la organización del trabajo y la salud. Se trata de mecanismos:

- Emocionales: sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, entre otras;
- Cognitivos: tener dificultades para acordarse de las cosas, para pensar de forma clara, no concentrarse, ni tomar decisiones, etcétera;
- Conductuales: no tener ganas de hablar con nadie, de estar con gente, sentirse agobiado, infeliz, no dormir bien, comer compulsivamente, abusar del alcohol, tabaco, entre otras; y
- Fisiológicos: problemas de estómago, dolor en el pecho, tensión en los músculos, dolor de cabeza, sudar más, marearse, falta del aire, entre otros.

³⁰ Ley 16.744 Ministerio Del Trabajo Y Previsión Social; Subsecretaria De Previsión Social. Chile, 1968.

³¹ Definición por el Instituto Nacional de Salud e Higiene en el Trabajo (INSHT) en España.

Estos mecanismos, que también reciben la denominación de estrés, pueden ser precursores de enfermedad bajo ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración, y ante la presencia o ausencia de otras interacciones³². Con todo esto se conforma un ciclo negativo para toda organización, como lo muestra la figura 1.1 y que obliga a tomar cartas en el asunto.



Figura 1.1. Diagrama del ciclo de acción del riesgo psicosocial en la organización

Fuente: Análisis de un método de evaluación de riesgo psicosocial en el ambiente laboral, para el caso de una organización chilena. Alexis Andrés Méndez Carrión.

1.1.4.2 MODELOS TEÓRICOS SOBRE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SALUD

Se han formulado multitud de modelos teóricos sobre factores psicosociales y salud en el ámbito laboral. No obstante, sólo el modelo conocido como Demanda-Control-Apoyo social, formulado por Karasek y Johnson, y el modelo Esfuerzo-Recompensa, formulado por Siegrist, han logrado demostrar con estudios entre población trabajadora sana y enferma aquello que teorizan, aportando multitud de pruebas empíricas válidas.

A continuación, se muestran con más detenimiento estos modelos teóricos, que son los que sustentan la existencia de los cuatro grandes grupos de factores de riesgo psicosocial que se acaba de anunciar en el apartado anterior.

1.1.4.2.1 MODELO DEMANDA-CONTROL-APOYO SOCIAL³³

Robert Karasek, en 1977, formuló el modelo demanda-control, explicativo del estrés laboral en función de las demandas psicológicas del trabajo y del nivel de control sobre éstas. Lo que

³² LEVI L. Work, worker and wellbeing. An overview. En: AA.VV. A healthier work environment. Basic concepts and methods of measurement. Proceedings of an international meeting, Stockholm 27-30 May 1991.

³³ INSTITUTO SINDICAL de Trabajo Ambiente y Salud, ISTAS. Guía para el delegado de prevención para la intervención sindical. Trabajo en conjunto con el INSHT español. 2006. p.27.

se llaman control se refiere a tener autonomía en el trabajo y la oportunidad de desarrollar las propias habilidades. Las exigencias psicológicas se refieren, en este modelo a la cantidad de trabajo con relación al tiempo disponible para hacerlo (demanda).

Este modelo teórico define cuatro grupos de dimensiones en función de los niveles de demandas psicológicas y control:

- Activas (alta demanda, alto control),
- Pasivas (baja demanda, bajo control),
- De baja tensión (baja demanda, alto control) y
- De alta tensión (alta demanda, bajo control).

La situación más negativa para la salud se caracteriza por una alta exigencia y un bajo control (alta tensión). El control es la dimensión que se ha demostrado como la más importante en relación a la salud cuando se considera la exposición a los riesgos psicosociales.

Once años después de la formulación de Karasek, en 1988 J. Johnson y E. Hall introdujeron una tercera dimensión al modelo demanda-control, denominada como apoyo social. El apoyo de superiores y compañeros en el trabajo actuaría como modificador del efecto de la alta tensión, de tal forma que el riesgo de esta última aumentaría en situación bajo apoyo social (por ejemplo, en trabajos aislados) y podría moderarse en situación de trabajo de alto apoyo social (por ejemplo, trabajo en equipo). Con esto, el modelo se transforma en el modelo de modelo de demanda-control-apoyo social, el que se esquematiza en la figura 1.2.

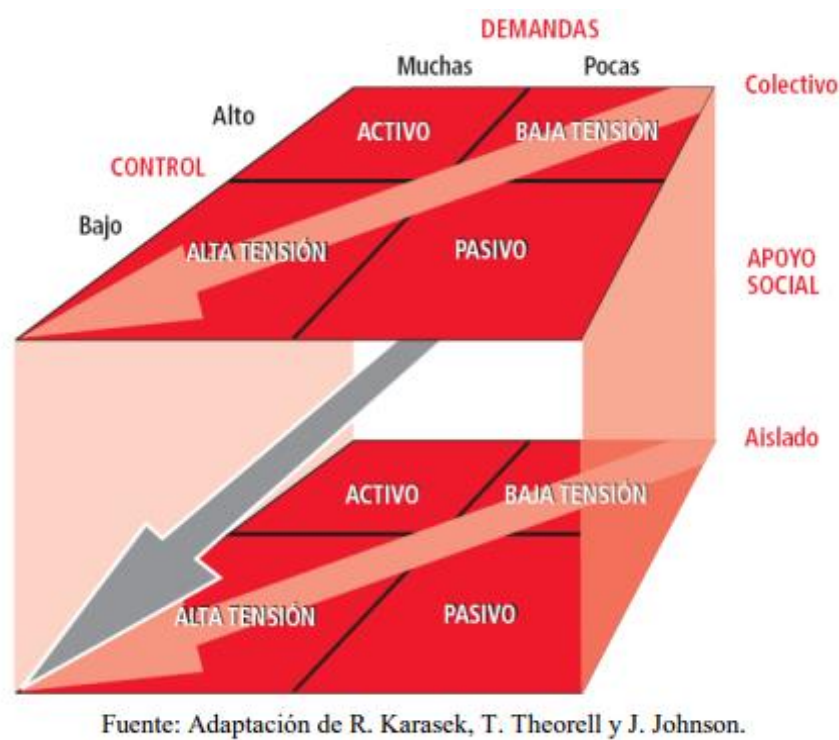


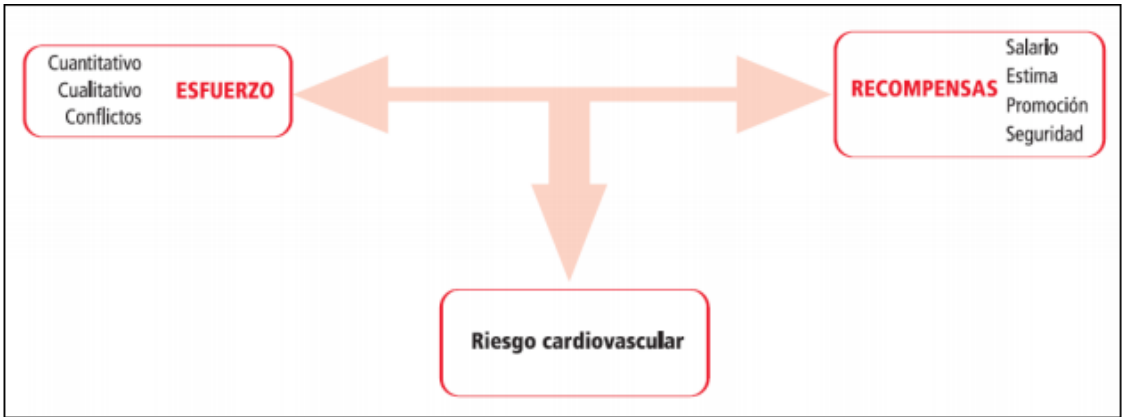
Figura 1.2. Diagrama tridimensional del modelo de demanda control y apoyo social.

1.1.4.2.2 **MODELO ESFUERZO-RECOMPENSA.**³⁴

Según Siegrist (1995), las experiencias estresantes son consecuencia de amenazas a la continuidad de roles sociales esenciales (el papel que se desempeña), de entre los que el empleo es uno de los principales. Así, el modelo de esfuerzo-recompensa explica el estrés laboral y sus efectos sobre la salud en función de las posibilidades que tienen las personas de gobernar su propio futuro o, en palabras de Siegrist, las recompensas a largo plazo.

La falta de recompensas, en este modelo, se refiere a la amenaza de despido, la precariedad del empleo, los cambios ocupacionales forzados, la degradación de categoría, la falta de expectativas de promoción y la inconsistencia de estatus (entre tareas, estudios y categoría).

Desde el punto de vista de la organización del trabajo, la interacción entre altas demandas (Esfuerzo) y bajas recompensas a largo plazo, representa la situación de mayor riesgo para la salud. Así se llega a la siguiente esquematización como se aprecia en la figura 1.3:



Fuente: Adaptación de J. Siegrist. 1995.

Figura 1.3. Diagrama conceptual del modelo esfuerzo y recompensa.

1.2 **MARCO CONTEXTUAL.**

El marco contextual busca familiarizar al lector con el concepto de riesgos psicosociales y con la herramienta de medición de éstos (ISTAS 21). Además, busca evidenciar como éstos se presentan en la vida de los trabajadores tanto a nivel internacional como nacional, a través de cifras y estadísticas de diferentes organizaciones.

³⁴ Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud, ISTAS. Guía para el delegado de prevención para la intervención sindical. Trabajo en conjunto con el INSHT español. 2006. p.28

1.2.1 ÁMBITO INTERNACIONAL.

Como ya se ha señalado, existe una preocupación a nivel mundial de cómo mejorar la productividad a través de mejores ambientes de trabajo donde los profesionales se desenvuelvan en sistemas colaborativos, de confianza y tranquilidad, pues se ha comprobado una correlación positiva entre bienestar en el lugar de trabajo y productividad. Debido a esto se han desarrollado varias instituciones que enfocadas a desarrollar procedimientos en esta área.

La Directiva Marco de la Unión Europea, en materia de Salud y Seguridad, obliga al empresario a reconocer los factores de estrés y a corregirlos. Esta directiva, establece entre otras cuestiones, que el empresario "deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo (...) con arreglo a los siguientes principios generales de prevención: evitar los riesgos, evaluar los riesgos que no se puedan evitar, combatir los riesgos en su origen, adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como en la elección de los equipos de trabajo y los métodos de trabajo y producción, con miras, en particular, a atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos de los mismos en la salud"³⁵.

España como Estado Miembro de la Unión Europea adoptó a través de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/1995 de 8 de noviembre), esta normativa comunitaria y así, en su artículo 18.1.a, estableció que el empresario adoptará las medidas adecuadas para que los trabajadores reciban todas las informaciones necesarias en relación con los riesgos para la seguridad y la salud en el trabajo.

Así mismo y como desarrollo de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, se aprobó por Real Decreto en enero de 1997 el Reglamento de los Servicios de Prevención, y en su Sección 1ª que trata sobre la evaluación de los riesgos, establece en su art. 3.1.a, que el empresario deberá eliminar o reducir el riesgo, mediante medidas de prevención en el origen, organizativas, de protección colectiva, de protección individual o de formación e información a los trabajadores.

Es tal el nivel de concientización del tema en dicho país, que incluso las Comisiones Obreras (CC.OO) y la Unión General de Trabajadores (UGT), las dos agrupaciones sindicales con mayor número de trabajadores afiliados, han tomado cartas en el asunto y han desarrollado investigaciones para definir organismos y metodologías de prevención psicosocial.

Bajo este contexto de conciencia y toma de acción en el tema, el Instituto Sindical de Trabajo, Salud y Ambiente (ISTAS) ha adaptado un mecanismo de repercusión internacional, el Cuestionario Psicosocial de Copenhague, CoPsoQ, desarrollado en el 2000 por un equipo de investigadores del Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca (AMI), liderado por el

³⁵ Sindicato De Enfermería de España. (On-line) en http://www.satse.es/salud_laboral/guia_preencion_estres.htm.

profesor Tage S. Kristensen. El modelo de éste, adaptado por el ISTAS, es la base del proceso de evaluación de este trabajo de titulación.

Otro de los organismos más reconocidos a nivel internacional es Great Place To Work (GPTW), un instituto internacional, además con sede en Chile, que realiza capacitaciones a distintas organizaciones. Realiza también un ranking con las “10 mejores empresas para trabajar” en cada país, así otras organizaciones, que no están en este listado y que tienen interés de estarlo, o las mismas organizaciones que quieren subir en el ranking, contratan sus servicios para mejorar sus prácticas o políticas relacionadas con el bienestar de los trabajadores en su lugar de trabajo³⁶.

1.2.2 ÁMBITO NACIONAL.

En Chile, la encuesta ENETS (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. Ello 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. Asimismo, la inestabilidad en el empleo y un nivel de remuneraciones per cápita que aún dista del promedio de países de la 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 se pueden identificar mayores diferencias en determinados grupos sociales, con sus respectivas consecuencias en el ámbito psicosocial. Algunas de ellas están dadas por:

- Más de dos tercios de las mujeres reciben menos de 250.000 pesos de ingreso mensual. Asimismo, presentan promedios significativamente más bajos que los hombres en todas las dimensiones de la calidad de vida (familia, salud, pareja, trabajo, vida sexual, otros). Es en

³⁶ Great Place to Work Institute Chile. On-line en [http:// www.greatplacetowork.cl](http://www.greatplacetowork.cl).

este grupo donde la doble presencia y la posición de subordinación en el trabajo son más fuerte.

- 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 fluctúan entre los \$451.000 a \$650.000 mensuales son las que refieren mayor acoso sexual y agresión física por parte de compañeros de trabajo y clientes o usuarios. Este tipo de situación no termina con denuncias, sobre todo para el tramo de rentas más altas.

- Los hombres presentan más riesgo de accidentarse en el trabajo y con mayor gravedad. Además, 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. Presentan con más frecuencia factores de riesgo como fumar y beber alcohol, concentrando casi la totalidad de los bebedores problemas.

- Los jóvenes entre 15 a 24 años son los que reciben los menores sueldos y sufren más frecuentemente accidentes de trabajo. Cuentan con las cifras más altas de subcontrato, de contratos menores a 6 meses y de temporalidad.

- Los trabajadores informales y con inestabilidad laboral refieren peor situación de salud respecto al año anterior que 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 etario con mayor auto percepción de melancolía, tristeza y depresión, es el de 45 a 64 años, siendo más frecuente en los grupos de menor educación.

Pérez-Franco (2013) realizó un nuevo estudio con la misma base de datos ENETS 2009-2010 y logró precisar dentro de ella la existencia de 11 escalas de Riesgo Psicosocial Laboral (RPSL), con las que diferenció las actividades económicas de mayor y menor RPSL en Chile, resultando con mayor RPSL las actividades de servicios administrativos y de apoyo (oficina, aseo, jardinería), los hogares familiares (empleadas domésticas) y el retail (grandes tiendas y supermercados). El RPSL más elevado es la falta de respeto a la seguridad social, la insatisfacción con el nivel de salarios y la carga de tareas domésticas. A la inversa, los menores niveles de RPSL son el sentido del trabajo y la ausencia de abuso. El abuso, de una manera contra intuitiva, destacó como una dimensión de bajo nivel de riesgo. En la inmensa mayoría de las dimensiones y actividades las mujeres son las más desfavorecidas, concentrando mayores niveles de RPSL. Como conclusiones de este trabajo destaca que el RPSL en Chile no está uniformemente distribuido y son las mujeres las que se exponen a mayores niveles de riesgo, lo que puede incidir sobre el diseño de políticas de prevención.

De acuerdo a los resultados del Proyecto Araucaria³⁷, es posible sostener que la exposición a riesgos psicosociales se asocia a la calidad del empleo: la menor exposición corresponde a

³⁷ Research, policy and practice with regard to work-related. Mental health problems in Chile: a gender perspective. Centro de Estudios de la Mujer, 2014.

profesionales y ejecutivos, y la mayor a trabajadores/as en ocupaciones de menor calificación e ingresos. Dentro de este último grupo se encuentran los trabajadores desprotegidos área agrónoma y la industria, quienes cuentan con menos contratos escritos, más contratos temporales, mayor desempleo, menores ingresos y menor protección social. Especial mención reciben los análisis de género y la situación laboral de las mujeres, donde se observan menores ingresos; bajo soporte; altas demandas, altos esfuerzos y bajas recompensas; mayores desigualdades en los cargos de jefaturas y en los trabajos no calificados de agricultura, industria y transporte, como así también, períodos de desempleo más extensos que el de los hombres.

La prevalencia de depresión en nuestro país ha llevado a incluir esta patología en el Sistema de Garantías Explícitas en Salud. Asimismo, el alza de 82% experimentada entre el 2005 y 2007 por las licencias médicas referidas a “trastornos mentales y del comportamiento” evidencia la importancia de considerar a ésta como un tema de preocupación. Las patologías asociadas a esta alza fueron depresión, ansiedad y estrés, correspondiendo con el tramo de edad entre 20 y 40 años, lo que nos indica que se trata de población laboralmente activa³⁸.

Según datos de la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), en el año 2011 se atendieron 4.456 trabajadores con algún diagnóstico de posible patología mental y esta cifra aumentó a 9.850 trabajadores cuando se consideraron las patologías físicas que la evidencia ha demostrado vínculo con problemas de salud mental (problemas músculo-esqueléticos de cuello, hombro y espalda, colon irritable, dolor crónico y cefaleas tensionales). Respecto a los trabajadores acogidos en el sistema como enfermedad profesional de origen mental, se observó un aumento de un 632% en los últimos 10 años, pasando de 242 casos en el año 2001 a 1.530 en el año 2011. Este aumento representó un 14,4% del total de enfermedades profesionales acogidas y 28.163 días perdidos en el año 2011. Lo anterior, podría explicarse en parte, por el cambio en la composición de la masa afiliada de trabajadores a esta mutualidad que en el año 2010 fue de un 62% perteneciente a los sectores comercio y servicios, rubros en que la demanda mental tiende a ser mayor que física y que además la evidencia señala como sectores más expuestos a riesgos psicosociales³⁹. Lo anterior, refleja una problemática emergente para el abordaje y manejo de las enfermedades profesionales de salud mental y enfermedades físicas relacionadas, como también da cuenta del giro productivo del país concordante con su nivel de desarrollo económico, pero aun con contrastes en el desarrollo de normativas de control y protección de los trabajadores.”

Debido a las cifras y datos anteriormente nombrados es que desde el año 2013, comienza la difusión del protocolo del “PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO”, que a través de una adaptación del cuestionario SUSESO-ISTAS 21, busca definir, y reducir los índices de incidencia de enfermedades profesionales relacionadas con los riesgos psicosociales.

³⁸ Factores psicosociales laborales asociados a riesgo de sintomatología depresiva en trabajadores de una empresa minera. Salud de los Trabajadores. Ansoleaga J. 2010.

³⁹ Occupational health psychology. Leka & Houdmont 2010

1.2.3 CUESTIONARIO ISTAS 21 (ESPAÑA).

Para entender mejor el método en cuestión, primero es necesario conocer las principales características de la institución que la ha diseñado y que la promueve. El Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) es una fundación autónoma de carácter técnico-sindical creada por las Comisiones Obreras en 1996, con el objetivo general de impulsar actividades de progreso social para la mejora de las condiciones de trabajo, la protección del medio ambiente y la promoción de la salud de los trabajadores y trabajadoras en el ámbito del estado español. Ello significa que ISTAS forma parte del esfuerzo colectivo por lograr una sociedad humana de personas iguales y libres, basada en la solidaridad y en el desarrollo socialmente justo y ambientalmente sostenible.

Esta es una fundación científico-técnica y actúa bajo los siguientes principios:

- Servicio a la clase trabajadora
- Rigor técnico-científico
- Autonomía de funcionamiento y técnica
- Coordinación en la estrategia y los objetivos establecidos con CC.OO.

Su naturaleza jurídica es la de fundación laboral autónoma sin ánimo de lucro y constituida bajo el protectorado del Ministerio de Trabajo español.

El ISTAS21 es un instrumento que se desarrolla a partir del año 2000, con la adaptación al castellano del cuestionario CoPsoQ (Copenhagen Psicosocial Questionnaire), de origen danés, por un grupo de profesionales del estado español apoyados por un equipo danés.

Este es un método de evaluación de riesgo psicosocial en el ambiente laboral, diseñado para ser aplicado en organizaciones o grupos de trabajo definidos, como instrumento para el diseño de un plan de prevención psicosocial y corporativo posterior.

1.2.3.1 DIMENSIONES PSICOSOCIALES EVALUADAS POR EL MÉTODO SUSESO/ISTAS 21 VERSIÓN BREVE.

a) Dimensión: Exigencias Psicológicas.

Incluye 5 subdimensiones psicosociales.

- **Exigencias psicológicas cuantitativas:** Se definen como la cantidad o volumen de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo. Si el tiempo es insuficiente, las altas exigencias se presentan como un ritmo de trabajo rápido, imposibilidad de llevar el trabajo al día o acumulación de trabajo, y también puede tener relación con la distribución temporal irregular de las tareas. Puede ocurrir la situación contraria, con exigencias limitadas o escasas.
- **Exigencias psicológicas cognitivas:** Tratan sobre la toma de decisiones, tener ideas nuevas, memorizar, manejar conocimientos y controlar muchas dimensiones a la vez.

- **Exigencias psicológicas emocionales:** Incluyen aquellas que afectan los sentimientos, sobre todo cuando requieren capacidad para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que pueden ser transferidos y ante quienes se puede mostrar comprensión y compasión.
- **Exigencias psicológicas de esconder emociones:** Esta exigencia afecta tanto a los sentimientos negativos como a los positivos, pero en la práctica se trata de reacciones y opiniones negativas que el trabajador o trabajadores esconden al público.
- **Exigencias psicológicas sensoriales:** Exigencias laborales en relación con los sentidos, que representan una parte importante de las exigencias impuestas por el trabajo. Se han relacionado con los síntomas somáticos de estrés, probablemente por su relación con variables ergonómicas.

b) Dimensión: Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.

Incluye 5 subdimensiones psicosociales.

- **Influencia:** La influencia es 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.).
- **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 dimensión complementa la de influencia, con relación al control sobre los tiempos a disposición del trabajador.
- **Sentido del trabajo:** El hecho de ver sentido al trabajo significa relacionarlo con otros valores o fines que los simplemente instrumentales (estar ocupado y obtener a cambio unos ingresos económicos).
- **Integración en la empresa:** Estrechamente relacionada con la anterior, sin embargo, se concentra en la implicación de cada persona en la empresa y no en el contenido de su trabajo en sí.

c) Dimensión: Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo.

Incluye 5 subdimensiones psicosociales.

- **Claridad de rol:** Esta definición tiene que ver con la definición del puesto de trabajo. Si el papel a desempeñar no está bien definido puede ser un factor muy estresante.
- **Conflicto de rol:** Trata de las exigencias contradictorias que presentan en el trabajo y de los conflictos de carácter profesional o ético, cuando las exigencias de lo que hay que hacer entran en conflicto con las normas y valores personales.
- **Calidad de liderazgo:** El papel de la dirección y la importancia de la calidad de dirección para asegurar el crecimiento personal, la motivación y el bienestar de

los trabajadores. La calidad de la dirección exhibe una clara relación con la salud de los trabajadores, especialmente la salud mental.

- **Calidad de la relación con superiores:** Se refiere al hecho de recibir de superiores información adecuada y suficiente, y ayuda necesaria y oportuna.
- **Calidad de la relación con los compañeros/as de trabajo:** Hace referencia a recibir ayuda necesaria y oportuna de los compañeros/as de trabajo, junto con el sentimiento de formar parte de un grupo social.

d) **Dimensión: Compensaciones.**

En este caso se incluyen 3 dimensiones psicosociales específicas.

- **Inseguridad respecto del contrato de trabajo:** Existe evidencia de que la inseguridad en el empleo, la temporalidad y, en general, la precariedad laboral se relaciona con múltiples indicadores de salud, y se ha puesto especialmente de manifiesto su relación con la siniestralidad laboral. Esta dimensión incluye la inseguridad de las condiciones de trabajo: movilidad funcional y geográfica, cambios de la jornada y horario de trabajo, salario y forma de pago y carrera profesional. También incluye la estabilidad del contrato y de las remuneraciones y las posibilidades de ascenso en el trabajo.
- **Inseguridad respecto de las características del trabajo:** Esta subdimensión se refiere específicamente a la estabilidad en ciertas características del puesto de trabajo, tales como el lugar, los horarios y las tareas que se realiza.
- **Estima:** Componente de la dimensión de compensaciones del trabajo, integrante del modelo «esfuerzo-recompensa». Incluye el reconocimiento de los superiores y del esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo, recibir el apoyo adecuado y un trato justo en el trabajo. Representa una compensación psicológica obtenida de manera suficiente o insuficiente a cambio del trabajo realizado.

e) **Dimensión específica: Doble presencia.**

Corresponde a dos subdimensiones específicas, que se definen de la siguiente manera:

- **Carga de tareas domésticas:** Se refiere a la cantidad de trabajos domésticos y/o familiar que depende del trabajador.
- **Preocupación por tareas domésticas:** Corresponde a la preocupación que las tareas del trabajo doméstico y/o familiar producen en el trabajador(a).

1.3 **MARCO LEGAL.**

- **Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales. MINSAL/2013.**

Por medio de este protocolo se busca medir la existencia y magnitud de los factores psicosociales presentes en los trabajadores, con el fin de generar recomendaciones para disminuir la incidencia y prevalencia del estrés laboral y problemas relacionados con la salud mental de los trabajadores.

La herramienta de medición de este protocolo, es el Cuestionario SUSESO – ISTAS 21, del cual se aplicará la versión breve.

- **Resolución Exenta N° 336 MINSAL/2013**

Esta resolución aprueba el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el trabajo, aprobando un documento de veintitrés páginas y dos Anexos, denominados: “Cuestionario SUSESO/ISTAS21” e “Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo”. ⁴⁰

- **Ordenanza B33/N° 1063**

La ordenanza B33/1063, del 24 de abril de 2015, dicta que transcurrido el plazo de dos años a partir del año 2013 en el cual fue publicada la Ordenanza B33/2307; deberá ser implementado, tanto el protocolo, como los instrumentos de evaluación y fiscalización que deben ser utilizados por las empresas y la autoridad sanitaria respectivamente. ⁴¹

- **Artículo 72 del Decreto Supremo N° 101 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social/1968**

Ordena que 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 de diagnosticar en los trabajadores alguna enfermedad profesional. ⁴²

⁴⁰ MINSAL. (2013). Circular Exenta N° 336., (pág. 2). Santiago.

⁴¹ Subsecretario de Salud Pública. (17 de Julio de 2013). Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo

⁴² LEY N° 16.744, QUE ESTABLECE NORMAS SOBRE ACCIDENTES DEL TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES. (1 de Febrero de 1968). Diario Oficial.

- **Circular 3167 de la Superintendencia de Seguridad Social/2015**

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.

Esta circular está destinada a todas las Mutualidades de empleadores de la Ley N° 16.744; Instituto de Seguridad Laboral; Empresas con Administración Delegada del Seguro de la Ley N° 16.744; Secretarías Regionales Ministeriales de Salud; Comisiones de Medicina Preventiva e Invalidez; Servicios de Salud e ISAPRES.⁴³

- **Resolución exenta N° 1.433 MINSAL/2017**

En el mes de noviembre de 2017, el Ministerio de Salud actualizó el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Modificaciones:

- **Respecto del lugar de trabajo:** Se reduce la cantidad de categorías de riesgo desde cinco (sin riesgo, riesgo medio, riesgo alto 1, 2 y 3) a tres (bajo, medio y alto).
- **Respecto al nivel de riesgo de cada dimensión:** Ahora para calcular el nivel de riesgo de cada dimensión, se utiliza la siguiente asignación de puntuación:
 - ✓ Punto de riesgo: (+1) Cuando una dimensión obtiene más del 50% de prevalencia en riesgo alto;
 - ✓ Punto de seguridad: (-1) Cuando una dimensión obtiene más del 50% de prevalencia en riesgo bajo.
 - ✓ Punto neutro: (0): Cuando una dimensión no cumple ninguno de los criterios anteriores.
- **Respecto al nivel de riesgo del lugar de trabajo:** 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:
 - ✓ Resultado entre (-5) y 0 puntos: Riesgo Bajo.
 - ✓ Resultado entre (+1) y (+3) puntos: Riesgo Medio.
 - ✓ Resultado de (+4) y (+5) puntos: Riesgo Alto.
- **Plazos de reevaluación:**
 - ✓ Riesgo bajo: 4 años
 - ✓ Riesgo medio: 2 años
 - ✓ Riesgo alto: 2 años.

⁴³ SUSESO. (27 de Octubre de 2015). Circular 3167.

CAPÍTULO II: ANTECEDENTES GENERALES DE EMPRESA 3L.

2 ANTECEDENTES GENERALES DE EMPRESA 3L.

Durante este capítulo se exponen algunos datos sobre la empresa 3L y su organización. Además, se dan a conocer algunos datos relevantes relacionados con la obra donde se aplica la medición.

2.1 ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA EMPRESA.

En el año 1997 se constituye la empresa constructora LODE S.A., teniendo como socios a Daniel Löwener M., Andrés Löwener M-R, y Francisco Löwener M-R quienes, recogiendo la experiencia de más de 20 años en el rubro de su socio Daniel Löwener, se enfocan en el desarrollo y construcción de proyectos inmobiliarios.

Debido al crecimiento de la empresa, se crea Inmobiliaria 3L LTDA., separando así el área construcción del área Inmobiliaria y Comercial. En el año 2005 se crea Administradora de Fondos de Inversión 3L S.A. y en el año 2006 se cambia el nombre de Constructora LODE S.A., por Constructora 3L S.A. con el fin de congregar bajo una misma identidad todas las actividades del grupo.

Empresas 3L es un conjunto de empresas enfocadas en el desarrollo, construcción y administración de proyectos de viviendas. Estas son las siguientes: Constructora 3L, dedicada a la construcción de viviendas económicas tanto para el Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU) como para proyectos inmobiliarios de privados; 3L Servicios Financieros, dedicada a la administración de proyectos inmobiliarios en los que generalmente participa con capital; 3L Inmobiliaria, dedicada a dar la asistencia social y técnica requerida por el MINVU para los futuros dueños de viviendas sociales; y 3L Ingeniería, encargada de hacer los estudios de ingeniería requeridos por los proyectos administrados por 3L Servicios y los construidos por Constructora 3L. La figura 2.1 muestra el logo de la empresa 3L



Figura 2.1 Logo 3L.

2.1.1 MISION.

“La misión de 3L es brindar Servicios de Ingeniería, Construcción e Inmobiliarios a sus clientes de forma eficiente, superando sus expectativas, trabajando en un entorno seguro que motive y desarrolle profesionalmente a sus colaboradores, respetando al medio ambiente y entregando un retorno adecuado a sus accionistas.”

“Compromisos:

- Con los accionistas: Entregar una rentabilidad adecuada sostenida en el tiempo.
- Con los colaboradores: asegurar su desarrollo personal y profesional, entregando herramientas que aumenten continuamente su motivación y productividad.
- Con los mandantes: superar sus expectativas.
- Con los proveedores: Generar relaciones de largo plazo que agreguen valor a ambas partes.
- Con la comunidad: mantener una relación armónica y de amable convivencia.
- Con los clientes: brindar una atención de excelencia.”

3L se rige bajo 4 estándares principales, los cuales se visualizan en la figura 2.2

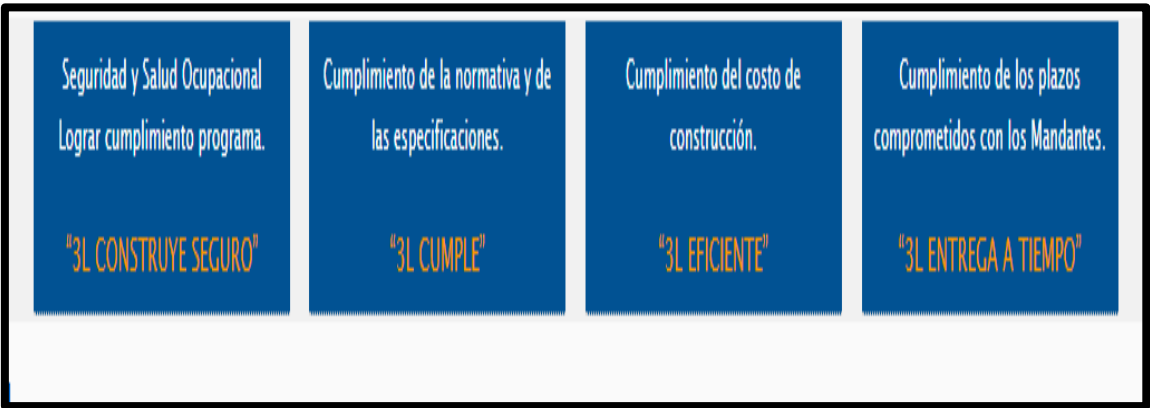


Figura 2.2 Estándares 3L.

Fuente: www.3l.cl/constructora/grupo-3l/

“**Nuestra gerencia:** Nuestra principal motivación es anticipar lo que el cliente quiere.

Nos dedicamos a estudiar y analizar el mercado, descubrir sus tendencias para perfeccionar y adecuar nuestros proyectos a las crecientes necesidades y aspiraciones de vida de nuestro público objetivo.”

2.1.2 POLITICA DE SEGURIDAD, SALUD, MEDIO AMBIENTE, CALIDAD Y COMUNIDAD.

“La Empresa CONSTRUCTORA 3L S.A., consciente de la importancia social y económica de los accidentes del trabajo y las enfermedades profesionales, ha fijado como prioridad en su estrategia de existencia, el control de los riesgos laborales, y de esta forma contribuir al mejoramiento de la salud y bienestar de sus trabajadores, además de la conservación de los recursos materiales de la empresa.

En el convencimiento de que los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales pueden controlarse, eliminando las causas que los ocasionan, la empresa MANIFIESTA LO SIGUIENTE.

1. Constructora 3L S.A declara como su primera prioridad la protección y salud de todos los trabajadores sean propios, contratistas, sub contratistas, visitas o cualquier persona ajena a la empresa que ingresen a nuestras instalaciones. Asimismo hace un ferviente llamado a asumir su responsabilidad y colaboración a todos sus mandos superiores, jefes y trabajadores cualquiera sea su cargo y dependencia a participar entusiasta y efectivamente tanto en el desarrollo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional y de su programa de Capacitación tendiente a entregar las competencias necesarias a todo el personal para que desarrolle sus funciones en forma segura y en hacer de cada una de sus obras el mejor lugar de trabajo, garantizando a todos un feliz retorno a sus hogares.

2. Constructora 3L S.A. declara que respetará y hará respetar todas las leyes, decretos y normas que regulan la protección y salud de los trabajadores en cada una de sus obras, esto en el convencimiento real que estas leyes, decretos y normas son herramientas de gestión valiosísimas a la hora de proteger a sus trabajadores-

3. Constructora 3L S.A. declara que realizará de forma sistemática y continua el Programa de Seguridad y Salud Ocupacional, realizando las evaluaciones tendientes a corregir sus desviaciones e incorporar todas las acciones que sean necesarias para mejorar las condiciones de trabajos y que éstas sean siempre las mejores para proteger la salud de todos los trabajadores que ejecuten sus obras.

4. Constructora 3L S.A. promoverá siempre una “cultura” de seguridad en sus obras, entendiendo que el fin último de su existencia y permanencia en el mercado está dado por tener y mantener a todo su personal de la forma más confortable y segura.

5. Constructora 3L S.A. declara que realizará todos los esfuerzos necesarios para eliminar y/o Controlar en sus procesos constructivos la exposición a sílice, ruido, vibraciones o cualquier otro agente físico, químico o biológico que pudiese afectar la salud de sus trabajadores, así como a fiscalizar el cumplimiento de estas medidas por Parte de sus contratistas y subcontratista.

6. Constructora 3L S.A. manifiesta su adhesión al Plan Nacional de Erradicación de la Silicosis (PLANESI), buscando en todo momento incorporar las medidas preventivas ingenieriles y tecnológicas y las conductas preventivas que permitan controlar la sílice en su fuente de origen y proteger a los trabajadores expuestos.

7. Constructora 3L S.A. declara que basa su trabajo diario en 4 pilares fundamentales que son:

- ✓ Constructora 3L S.A CONSTRUYE SEGURO.
- ✓ Constructora 3L S.A. CUMPLE.
- ✓ Constructora 3L S.A. CONSTRUYE EFICIENTE.
- ✓ Constructora 3L S.A. TERMINA A TIEMPO.”

2.1.3 UBICACIÓN DE LA OBRA.

La casa matriz de la empresa 3L se encuentra ubicada en Francisco Noguera 200, Piso 14, Providencia. Santiago de Chile. Pero 3L al ser una empresa inmobiliaria y constructora posee obras a lo largo de todo el territorio nacional, para efectos de éste trabajo el lugar de aplicación de la evaluación será en la obra “Mirador de Baquedano”, ubicada en la calle Doctor Alcalde Olegario #1071, Lloleto, San Antonio, Región de Valparaíso. La figura 2.3 muestra geográficamente la ubicación de la obra anteriormente nombrada.

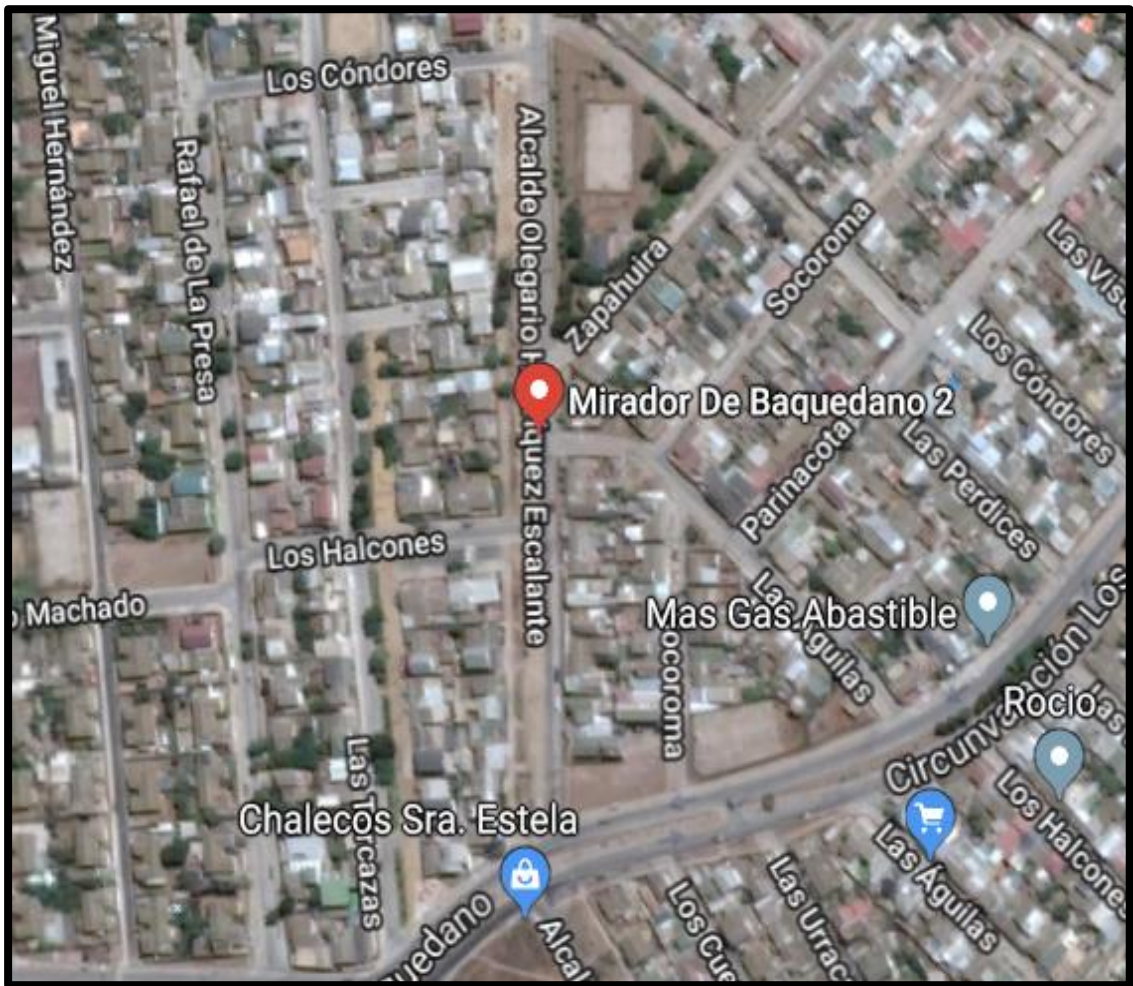


Figura 2.3. Ubicación de la obra Mirador de Baquedano.

Fuente: Google Maps.

2.1.4 **ORGANIGRAMA Y FUNCIONAMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE SSO.**

Con el objetivo de lograr la plena satisfacción de sus clientes y el desarrollo profesional de quienes componen la empresa, 3L ha plasmado su estructura organizacional para cada obra en un organigrama. En la figura 2.4 se puede ver la conformación organizacional de la obra “Mirador de Baquedano”.

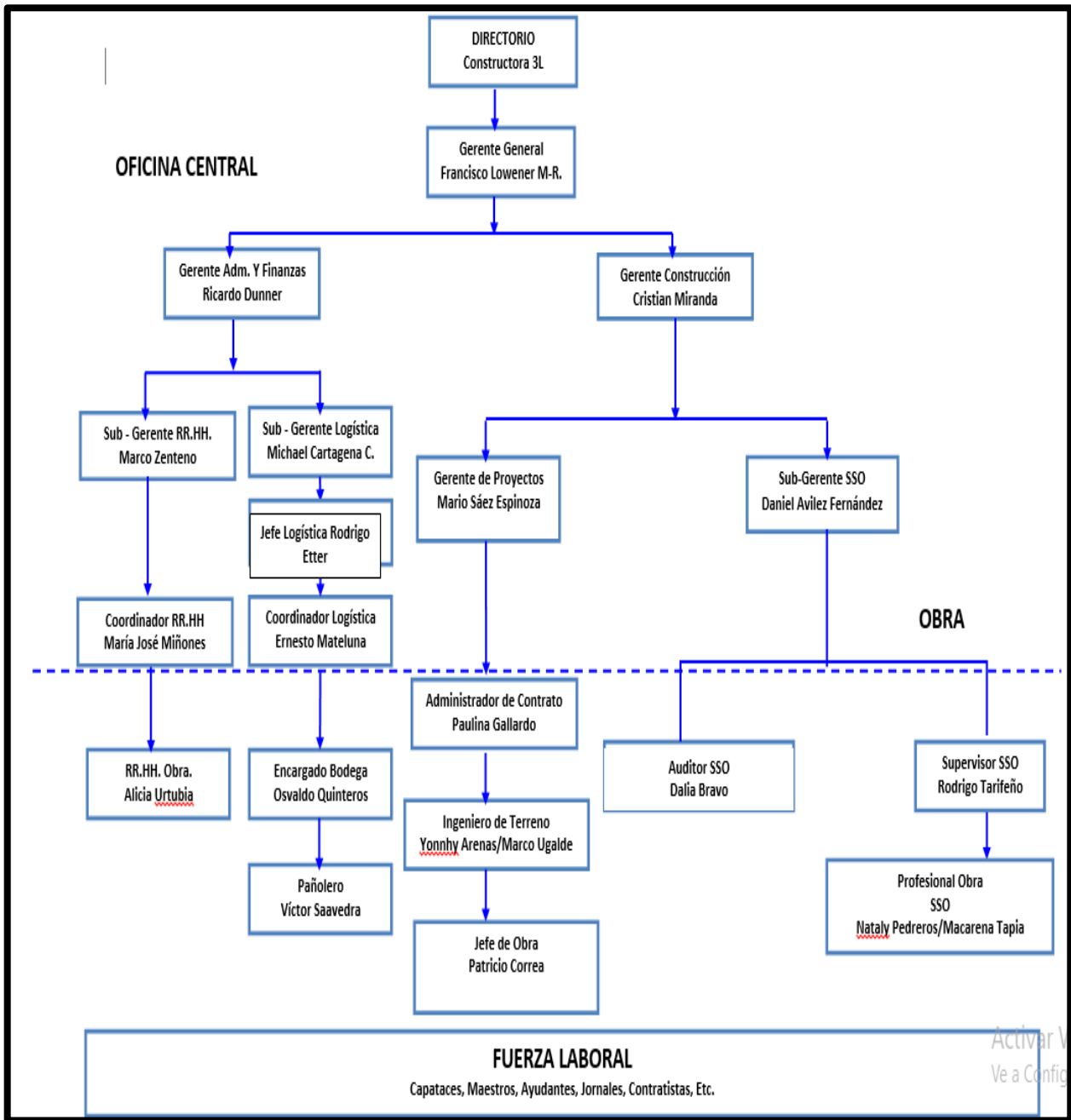


Figura 2.4. Organigrama de orden jerárquico de la obra “Mirador de Baquedano”.

Fuente: departamento de SSO de la obra “Mirador de Baquedano”.

Tal y como se aprecia en la figura 2.4 la empresa 3L cuenta con una sólida base en temas de SSO, existiendo un sub gerente de SSO. Un escalón jerárquico más abajo existen los supervisores de SSO, los cuales están asignados según zonas geográficas, para esta obra corresponde uno de los supervisores de la zona Centro-Sur de Chile, quien facilitó la oportunidad de aplicar la presente evaluación en la obra “Mirador de Baquedano”, y además esta faena cuenta con dos profesionales en obra de SSO, quienes supervisaron la difusión,

sensibilización y aplicación del protocolo, apoyando también a resolver cualquier tipo de dudas que generara la aplicación del cuestionario a los trabajadores.

La empresa 3L se encuentra adherida a la AChS como administrador del seguro de la Ley 16.744. Contando con una gran cantidad de obras de diferentes envergaduras de proyectos 3L trabaja con un SIG, asegurando así la calidad y la estandarización de sus trabajos y proyectos, otorgando mayor seguridad al cliente y un mayor reconocimiento en el mercado de las empresas constructoras. Una de las maneras de asegurar la regularidad y el cumplimiento de los estándares es la realización de auditorías internas por parte de los supervisores de cada departamento en conjunto con algún profesional del área de otra obra, otorgando los lineamientos y resultados de cada faena, para mantener activo el concepto de mejora continua.

2.1.5 UNIDADES Y FUNCIONES

a) Departamento de Recursos Humanos y contabilidad:

Administrativo:

- Aplica instrumentos de registro de información de cargo, para el análisis de cargos.
- Verifica las referencias de los aspirantes a los cargos.
- Mantiene actualizados los archivos del personal que ha recibido adiestramiento.
- Recibe solicitudes de pagos de beneficios contemplados en los convenios colectivos

Contador:

- Procesar, codificar y contabilizar los diferentes comprobantes por concepto de activos, pasivos, ingresos y egresos, mediante el registro numérico de la contabilización de cada una de las operaciones, así como la actualización de los soportes adecuados para cada caso, a fin de llevar el control sobre las distintas partidas que constituyen el movimiento contable y que dan lugar a los balances y demás reportes financieros.
- Verificar que las facturas recibidas en el departamento contengan correctamente los datos fiscales de la empresa que cumplan con las formalidades requeridas.
- Registrar las facturas recibidas de los proveedores, a través del sistema computarizado administrativo para mantener actualizadas las cuentas por pagar.

b) Departamento de Prevención de Riesgos:

- Asesorar e instruir a los trabajadores en la correcta utilización de los instrumentos de protección personal.

- Vigilar cumplimiento tanto por parte de la Empresa como de los Trabajadores, de las medidas de prevención, higiene y seguridad.
- Identificar e investigar causas de accidentes y enfermedades profesionales.
- Decidir si el accidente o enfermedad profesional se debió a una negligencia inexcusable del trabajador.
- Indicar la adopción de todas las medidas de higiene y seguridad que sirvan para la prevención de Riesgos Laborales.
- Cumplir funciones o misiones que haya encomendado la Mutual de Seguridad.
- Promover la realización de cursos de capacitación para los trabajadores.

c) Departamento Oficina Técnica

Jefe de Oficina Técnica

- Su función: controlar y registrar los documentos contractuales del proyecto, tales como los planos y las especificaciones técnicas. Además, actualiza el programa de la obra para poder cumplir con los plazos.

Analista

- Participar en desarrollo de sistemas de diversa complejidad, efectuando análisis de requerimientos, diseños físicos, diseños lógicos y ejecutando tareas de programación.

Diseño y control

- Está a cargo de la entrega de los planos de diseño para todos los elementos que sean requeridos, generando la requisición de material interna y estableciendo la logística de trabajo con que será abordada la ejecución. Los Diseñadores son parte del apoyo tecnológico.

Jefe de terreno

- Vigilar y hacer cumplir la Prevención de Riesgos, Seguridad y Salud.
- Seguimiento de la producción en volumen y calidad, así como todas las tareas previas necesarias para su cumplimiento, incluido revisión de equipos y gestión de personal.
- Trabajar en la Gestión del personal propio y mantener una comunicación continua con el encargado y supervisores. Seguimiento de Controles externos. Seguimiento de control técnico de obra.
- Supervisión

- **Proyectar:** Se debe programar o planificar el trabajo del día, establecer la prioridad y el orden, tomando en cuenta los recursos y el tiempo para hacerlo, de igual forma el grado de efectividad de sus colaboradores, así como la forma de desarrollar dicho trabajo dentro de su departamento. Proyectar en el corto, mediano y largo plazo. es uno de los pilares fundamentales para el éxito de cualquier.
- Ellos son los encargados de coordinar y dirigir a los trabajadores, dos son los supervisores, uno que vigila en terreno, las distintas obras ya sean de instalación de estructuras metálicas como de moldaje y construcción.

d) Área Técnica.

- Maestro Soldador: Es el encargado junto al ayudante y carpintero de la limpieza, reparación u recambio de elementos y placas en mal estado.
- Albañiles y Carpinteros: Es la mano de obra dura. Ellos trabajan en terreno, encargados de moldaje, de pintura, terminaciones varias, pisos, techumbres, etc.

CAPITULO III: APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS 21
VERSION BREVE.

3 **APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS 21 VERSION BREVE.**

Para la aplicación del cuestionario SUSESO/ISTAS 21 en su versión breve, se dio cumplimiento a dos etapas previas a esta acción tal y como se aprecia en la figura 3.1, la primera consiste en la formación del Comité de Aplicación (CdA), que tiene por objetivo principal que el cuestionario sea bien aplicado y resulte útil para el centro de trabajo y sus trabajadores. Mientras que la segunda etapa corresponde a la sensibilización y difusión de la información a los trabajadores.

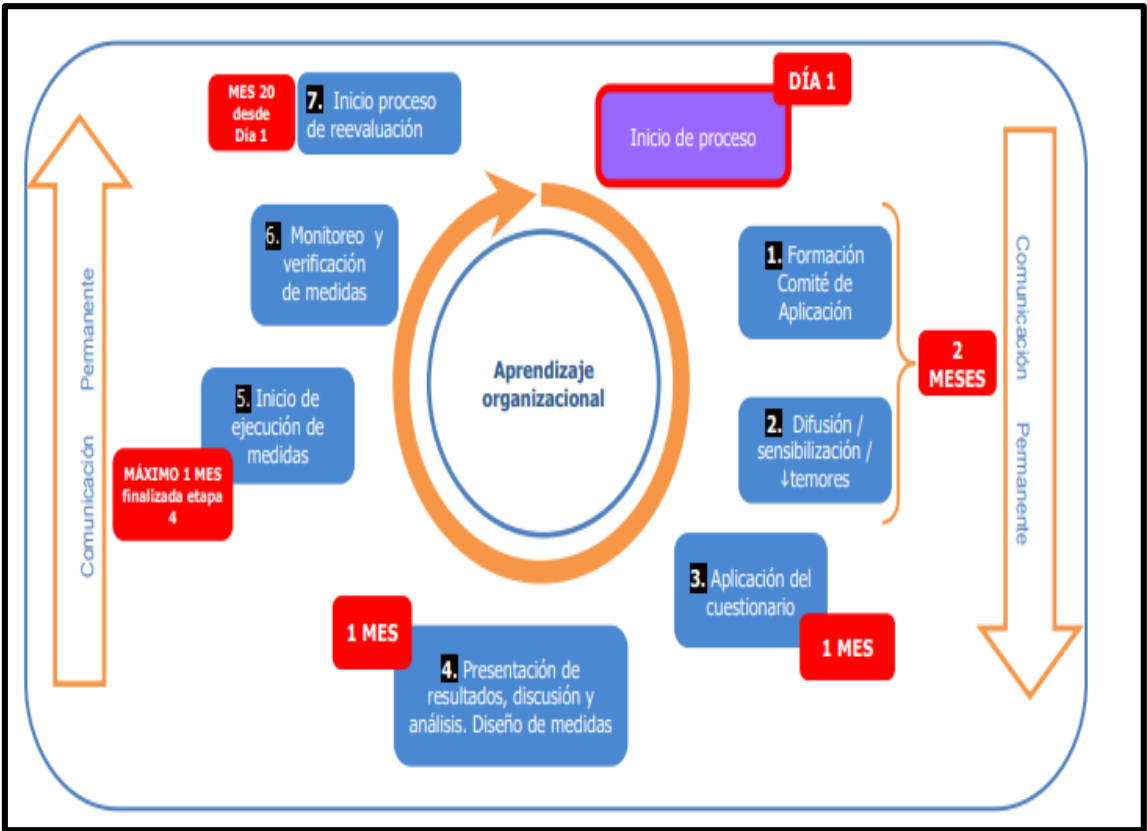


Figura 3.1 Esquema des 7 pasos de la metodología de aplicación del Cuestionario –versión breve y/o completa– y sus plazos máximos (recuadros rojos) para nivel de riesgo alto y medio.

Fuente Manual de uso del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21, noviembre 2017. Superintendencia de Seguridad Social Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo Unidad de Medicina del Trabajo.

3.1 COMITÉ DE APLICACIÓN.

Según el sistema integrado de gestión de la empresa 3L para efectos de aplicación de cualquier protocolo a nivel nacional de SSO es el mismo CPHYS quien se encargará de ejercer el rol de comité de aplicación según corresponda a cada protocolo. Por lo expuesto anteriormente es que el CdA está constituido tal y como se aprecia en las actas de constitución del CPHYS (ver Anexo 1). A continuación, las figuras 3.2 y 3.3 muestran a los representantes de la empresa y a los representantes de los trabajadores respectivamente.

<u>Representantes de la empresa</u>	
Titulares	
1. Julio Esquivel	12.205.543-4
2. María Paulina Soto	13.873.198-7
3. Mauricio Saavedra	15.405.394-8
Suplentes	
1. Patricio Correa	11.132.788-2
2. Paulina Gallardo	15.674.339-9
3. Samuel Peña	13.564.029-8

Figura 3.2. Representantes de la empresa para CPHYS.

<u>Representantes de los Trabajadores</u>	
Titulares	
1. Enrique Yevilao	15.202.725-7
2. Denis Godoy	15.405.394-8
3. Ernesto Vásquez	8.614.859-5
Suplentes	
1. Jennifer Osorio	15.088.493-4
2. Alfonso Flores	8.248.274-1
3. Jorge Valdés	11.608.746-4
Presidente	Ernesto Vásquez
Secretaría	María Paulina Soto
Fuero	Oscar Bobadilla

Figura 3.3. Representantes de los trabajadores y definición de funciones.

Para efectos de esta evaluación la definición de los siguientes criterios fue establecido por el autor en conjunto con el Comité de Aplicación:

- ✓ Elegir la versión del Cuestionario que se aplicará (breve) cuando no sea obligatoria la aplicación de la versión completa del instrumento.
- ✓ Definir el formato de la aplicación del Cuestionario (papel).
- ✓ Determinar el período de aplicación.

- ✓ Definir las unidades de análisis.

3.2 **DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN.**

La difusión y sensibilización constó de inicialmente la explicación de la metodología del cuestionario SUSEO/ISTAS 21 al CdA. Posteriormente se dio inicio a los acercamientos y familiarización con el concepto de riesgos psicosociales a los trabajadores, realizado a través de una charla integral sobre el tema, en la figura 3.7. se aprecia una pre visualización del total de los documentos de registros firmados por los trabajadores presentes en la charla (ver Anexo 2); además de la difusión de material visual a los trabajadores (ver Anexo 3) y la ubicación estratégica de los afiches en los murales de información del CPHYS, tal y como se aprecia en las figuras 3.4, 3.5 y 3.6.

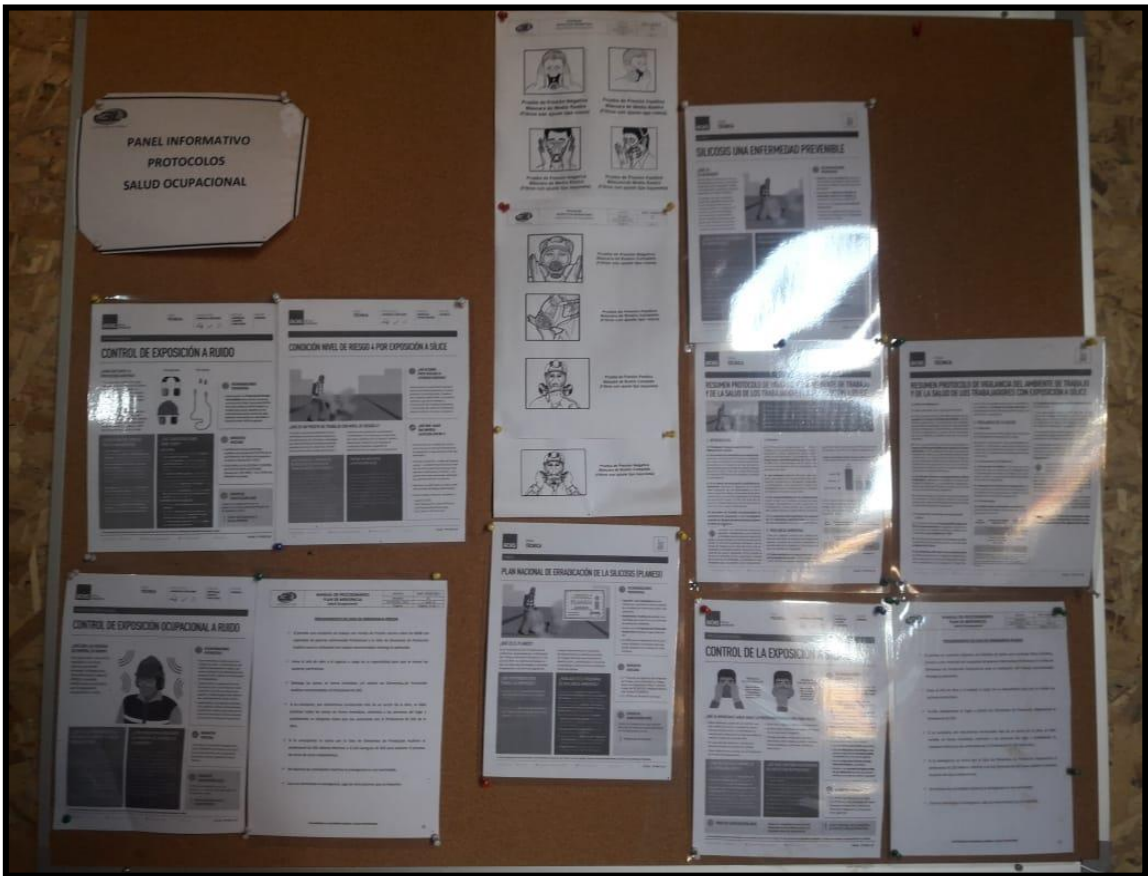


Figura 3.4. Diario mural de la obra ubicado en sector comedor, obra “Mirador de Baquedano”.



Figura 3.5. Espacio de información en sector comedor, obra “Mirador de Baquedano”.

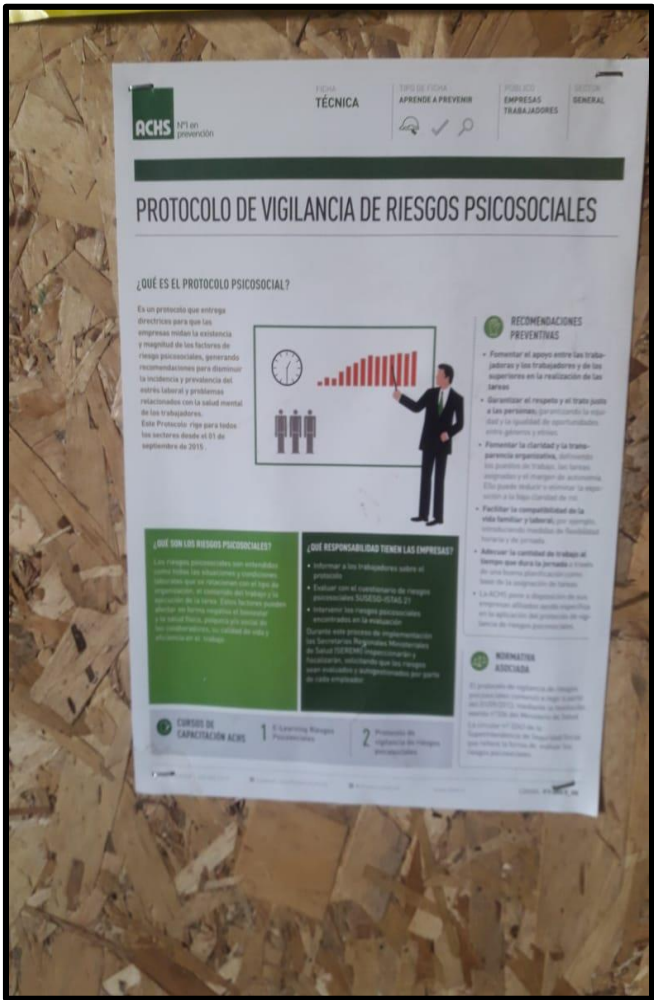


Figura 3.6. Afiche informativo “Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales”. Fuente AChS.

Según el manual de uso del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21, de la Superintendencia de Seguridad Social. “Una efectiva campaña de sensibilización supone un proceso de información y motivación sobre las características del Cuestionario y sus objetivos. Una alta participación de los trabajadores en el proceso (lograr el 60% y más de participación) depende en gran medida de una buena campaña.”⁴⁴; El porcentaje de participación de esta aplicación es de 86% por lo que se considera como una cifra representativa.



REGISTRO DE CAPACITACION

ArchivoCAP-SGSSO-04

Rev.01

Fecha Rev. Form28-may.-13

FECHA30.05.2018

NOMBRE DE CAPACITACION :DIFUSIÓN PROTOCOLO DE RIESGO PSICOSOCIAL

NOMBRE INSTRUCTOR :HUGO OLIVARES MENDOZA

LUGAR DE CAPACITACION :☐ OFICINA CENTRAL☐ OBRAS

OT:

TIPO DE CAPACITACION :☐ CHARLA D.A.S.☐ CHARLA ESPECIFICA☐ CAPACITACION SSO&MA

☐ CHARLA TOMA CONOCIMIENTO☒ CHARLA INTEGRAL☐ CAPACITACIÓN CALIDAD

☐ CHARLA 5 MINUTOS☐ CHARLA REINSTRUCCIÓN☐ CAPACITACION EXTERNA

ALCANCES DE LA REUNIÓN :☒ SEGURIDAD/SALUD☐ MEDIO AMBIENTE☐ CALIDAD

☐ RSE

OTRAS :

HORA INICIO :18:00

HORA TÉRMINO :19:00

DURACIÓN (hr) :1

CONTENIDOS :

ITEM	NOMBRE PARTICIPANTE	RUT	CARGO/ESPECIALIDAD	FIRMA
1	PATRICIA VARGAS	135344411	Artes con	
2	Juan Benavides	1707241-6	Arq. Instalador	
3	Juan Alencio	8488002-7	formal	
4	Sebastián BARRERA	18.002.192-8	carro	
5	GABRIEL ALVAREZ	19973461-4	CANALERO	
6	José Araya Vicencia	17.713.549-8	andamiero	
7	JOSE GUZMAN	18.353.274-4	ALBAÑILLO	
8	Marco Porro	12.9354.065-4	MANTENCION	
9	Heitor Baez D.	15.561.721-8	carpintero	
10	Alexandra Sánchez	18161318-1	Arq. Instalador	
11	Pedro Sepúlveda	11009139-7	CAF	
12	Victor Andres Diaz	12.384.291-0	Pintor	
13	Walter Pedreros	16176144	SSO	
14				

MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO

Rev N°	Descripción	Fecha

Figura 3.7. Registro de capacitación. Difusión de protocolo de riesgo psicosocial.

⁴⁴ Manual de uso del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21, Superintendencia de Seguridad Social. Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo Unidad de Medicina del Trabajo.

3.3 DEFINICIÓN DE METODOLOGIA DE APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS 21 VERSION BREVE.

Para la aplicación del cuestionario SUSESO/ISTAS 21 se opta por la versión breve de éste, puesto que trata de una evaluación inicial para determinar nivel de exposición de los trabajadores a riesgos psicosociales en el trabajo. Además, se determina la utilización de la encuesta en papel por sobre la digital debido al número de trabajadores y las dificultades relacionadas con la capacitación y manejo de herramientas informáticas por parte de los trabajadores. La figura 3.8. Muestra el formato de cuestionario utilizado.



Razón Social: _____

Sucursal o UA: _____

Fecha: _____

Id de Cuestionario

Cuestionario SUSESO-ISTAS 21 (versión breve)

Por favor siga estas instrucciones antes de contestar:

- Responda TODAS las preguntas, sin omisión
- Marque solo UNA alternativa por pregunta, con una x
- Los campos de la parte superior deben ser escritos solo por el digitador.

		a) Siempre	b) La mayoría de las veces	c) Algunas veces	d) Solo unas pocas veces	e) Nunca
Esgotarse Psicológicamente	P01. ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	A	B	C	D	E
	P02. En su trabajo ¿tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?	A	B	C	D	E
	P03. En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?	A	B	C	D	E
	P04. En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?	A	B	C	D	E
	P05. ¿Su trabajo requiere atención constante?	A	B	C	D	E
Trabajo Aburo y Desempeño de las Actividades	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 gran importancia para Ud.?	A	B	C	D	E
Apoyo Social y Calidad del Liderazgo	P11. ¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	A	B	C	D	E
	P12. ¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?	A	B	C	D	E
	P13. ¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?	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	P16. ¿Está preocupado(a) por si lo(la) despiden o no le renuevan el contrato?	A	B	C	D	E
	P17. ¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?	A	B	C	D	E
	P18. Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	A	B	C	D	E
Duda Financiera	P19. Si se ausenta un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?	A	B	C	D	E
	P20. Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	A	B	C	D	E

Figura 3.8. Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 (Versión breve) utilizado. Formato AChS.

3.3.1 **MUESTRA.**

La masa total de trabajadores está constituida por 91 personas de todas las áreas y puestos de la empresa, en la figura 3.9. Se aprecia un extracto del listado total de trabajadores de la empresa 3L. (Ver Anexo 4. Listado de trabajadores y puestos).

NOMBRE	CARGO
JENNIFER SILVA OSORIO	CAPATAZ
FRANKLIN NUÑEZ	AYUDANTE MAESTRO
MARIANELA CAMPOS	ASISTENTE
CARLOS SOTO	MAESTRO INSTALADOR
PATRICIO GALAZ	MAESTRO INSTALADOR
DONALDO IVAN BARRIENTOS	MAESTRO INSTALADOR
MOISES LEYTON	MAESTRO INSTALADOR
MIGUEL BUSTOS	OPERADOR RODILLO
JOSE GATICA	MAESTRO INSTALADOR
JOSE TORRES	CAPATAZ URBANIZACION
JORGE VALDES	TOPOGRAFO
MAURICIO GUAJARDO	MAESTRO INSTALADOR
ESTEBAN LEIVA	MAESTRO INSTALADOR
CRISTIAN GUZMAN	MAESTRO INSTALADOR
FRANCISCO VELASQUEZ	MAESTRO ALBAÑIL
RODOLFO HERNANDEZ	MAESTRO INSTALADOR
VICTOR D'APREMONT	JORNAL
DAVID JIMENEZ	JORNAL
GUIDO ARAYA	AYUDANTE TRAZADOR
EVARISTO TORO	JORNAL
ANDRES ARAYA	PROFESIONAL RESIDENTE

Figura 3.9. Listado de trabajadores sector urbanización de la obra “Mirador de Baquedano”.

Se considerarán cuatro categorías, en la primera identificada como “A” se agrupan todos los trabajadores cuyo puesto es “maestros” donde se encuentran: albañiles, carpinteros, electricistas, enfierradores, andamieros, concreteros e instaladores. La segunda categoría “B” corresponde a “operadores”, la cual se compone de personal que esté operando cualquier maquinaria u otro equipo a la hora de realizar sus trabajos, ya sean computadores o algún equipo que requiera capacitación previa tales como bodegueros, trazadores, topógrafos, operadores, ayudantes de recursos humanos. La tercera categoría corresponde a cuyos trabajadores tienen contrato como “jornales” y para efectos de la evaluación se representarán con la letra “C”. Por ultimo están las “líneas de mando” representados por la

letra “D”.

Los trabajadores que fueron partícipes de la evaluación ascienden a 79, alcanzando de esta manera un 86% del total de la masa laboral, por lo que la medición se considera válida al superar el 60% de participación de los trabajadores establecido por el protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo.

Del total de los trabajadores participantes 36 corresponden a maestros (A); 10 corresponden a operadores (B); 25 son jornales (C) y 8 pertenecen a las líneas de mando (D).

Para mantener el anonimato y asegurar una mayor precisión en la recepción y orden de los datos de la encuesta se identificaron las encuestas por folio participativo, quedando así:

✓ Categoría A: Folio A001-A036.

✓ Categoría B: Folio A037-A046.

✓ Categoría C: Folio A047-A071.

✓ Categoría D: Folio A072-A079.

3.4 APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21 EN LA OBRA MIRADOR DE BAQUEDANO.

La aplicación del cuestionario anteriormente definida, se realizó el día viernes 01 de junio del 2018 a las 8:30 a.m. destinándoseles los cuestionarios a los trabajadores presentes las hojas correspondientes al folio por categoría, sacando así al azar estas hojas para mantener la calidad de anonimato propia de la aplicación del cuestionario. Se les explicó nuevamente la manera correcta de responder y la calidad de voluntario que posee esta evaluación, posteriormente se explican y definen las preguntas contenidas en ésta, para dar así comienzo a la etapa de completar el formulario. En las figuras 3.10. y 3.11. Se aprecian ejemplos de formularios válidos para efectos evaluativos.



Nº1 en prevención

Razón Social: Constructora 3 L

Sucursal o UA: MIRADOR BAQUEDANO Fecha: 1/6/18

A006

Id de Cuestionario

Cuestionario SUSESO-ISTAS 21 (versión breve)

Por favor siga estas instrucciones antes de contestar:

- Responda TODAS las preguntas, sin omisión
- Marque solo UNA alternativa por pregunta, con una x
- Los campos de la parte superior deben ser escritos solo por el digitador.

		a) Siempre	b) La mayoría de las veces	c) Algunas veces	d) Solo unas pocas veces	e) Nunca
Exigencias Profesionales	P01. ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	☒	☐	☐	☐	☐
	P02. En su trabajo ¿tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?	☐	☒	☐	☐	☐
	P03. En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?	☐	☐	☐	☒	☐
	P04. En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?	☐	☐	☐	☒	☐
	P05. ¿Su trabajo requiere atención constante?	☒	☐	☐	☐	☐
Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	P06. ¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	☐	☐	☐	☒	☐
	P07. ¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero(a)?	☐	☐	☒	☐	☐
	P08. Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?	☐	☐	☐	☒	☐
	P09. Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	☐	☐	☒	☐	☐
	P10. ¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?	☒	☐	☐	☐	☐
Apoyo Social y Calidad del Liderazgo	P11. ¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	☐	☐	☒	☐	☐
	P12. ¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?	☐	☐	☒	☐	☐
	P13. ¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?	☐	☐	☒	☐	☐
	P14. Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	☐	☐	☒	☐	☐
	P15. Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	☐	☐	☒	☐	☐
Compensaciones	P16. ¿Está preocupado(a) por si lo(la) despiden o no le renuevan el contrato?	☒	☐	☐	☐	☐
	P17. ¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?	☐	☒	☐	☐	☐
	P18. Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	☐	☐	☐	☒	☐
Otras Pautas	P19. Si se ausenta un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?	☒	☐	☐	☐	☐
	P20. Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	☒	☐	☐	☐	☐

¡Muchas Gracias!

Figura 3.10. Ejemplo 1 formulario válido. Folio A006. Categoría “A”

ACHS

IP en prevención

Razón Social: CONSTRUORA 3L S.A.

Sucursal o UA: _____ Fecha: _____

A 044

Id de Cuestionario

Cuestionario SUSESO-ISTAS 21 (versión breve)

Por favor siga estas instrucciones antes de contestar:

• Responda TODAS las preguntas, sin omisión

• Marque solo UNA alternativa por pregunta, con una X

• Los campos de la parte superior deben ser escritos solo por el digitador.

		a) Siempre	b) La mayoría de las veces	c) Algunas veces	d) Solo unas pocas veces	e) Nunca
Exigencias Psicológicas	P01. ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	A	☒ B	C	D	E
	P02. En su trabajo ¿tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?	☒ A	B	C	D	E
	P03. En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?	A	☒ B	C	D	E
	P04. En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?	A	B	☒ C	D	E
	P05. ¿Su trabajo requiere atención constante?	☒ A	B	C	D	E
Trabajo Actual y Características de las Actividades	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 gran importancia para Ud.?	A	B	C	☒ D	E
Apoyo Social y Calidad del Liderazgo	P11. ¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	☒ A	B	C	D	E
	P12. ¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?	A	B	☒ C	D	E
	P13. ¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?	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	P16. ¿Está preocupado(a) por si lo(la) despiden o no le renuevan el contrato?	☒ A	B	C	D	E
	P17. ¿Está preocupado(a) por si le cambian las 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	P19. Si se ausenta un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?	A	B	C	D	☒ E
	P20. Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	A	B	C	D	☒ E

¡Muchas Gracias!

Figura 3.11. Formulario válido. Folio A044. Categoría “B”

62

**CAPITULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTAS DE MEJORA PARA LA
EVALUACION.**

4 **RESULTADOS Y PROPUESTAS DE MEJORAS PARA LA EVALUACION.**

En las páginas de este capítulo se encuentran los resultados de las mediciones realizadas por categorías, dimensión del cuestionario y a nivel de obra. También posee recomendaciones propuestas en post de la disminución del nivel de riesgos psicosociales al cual se ven expuestos los trabajadores en la obra “Mirador de Baquedano” de la empresa 3L.

4.1 **RESULTADOS**

Para calcular el nivel de exposición a riesgos psicosociales en el trabajo a través del cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve, se utiliza la metodología mostrada en la Tabla 4.1 de evaluación de datos basado en el manual de aplicación del protocolo a nivel nacional:

Tabla 4.1. Puntajes de la versión breve del Cuestionario.

Dimensión	Nivel de riesgo bajo	Nivel de riesgo medio	Nivel de riesgo alto
1. Exigencias psicológicas	0—8	9—11	12—20
2. Trabajo activo y desarrollo de habilidades	0—5	6—8	9—20
3- Apoyo social en la empresa	0—3	4—6	7—20
4. Compensaciones	0—2	3—5	6—12
5. Doble presencia	0—1	2—3	4—8

Ahora para calcular el nivel de riesgo de cada dimensión, se utiliza la siguiente asignación de puntuación:

- **Punto de riesgo: (+1):** Cuando una dimensión obtiene más del 50% de prevalencia en riesgo alto.
- **Punto de seguridad: (-1):** Cuando una dimensión obtiene más del 50% de prevalencia en riesgo bajo.
- **Punto neutro: (0):** Cuando una dimensión no cumple ninguno de los criterios anteriores.

Mientras que 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:

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

A continuación, en la tabla 4.2 se observa un extracto de la tabla final de los datos tabulados entregados por la aplicación del cuestionario (ver anexo 5).

Tabla 4.2. Extracto tabla resumen de datos tabulados (Folio A001-A024).

PD1	PD2	PD3	PD4	PD5	NRD1	NRD2	NRD3	NRD4	NRD5
9	8	5	4	3	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO
6	9	11	12	4	BAJO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO
4	2	2	0	0	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO
20	8	3	4	4	ALTO	MEDIO	BAJO	MEDIO	ALTO
13	0	6	8	3	ALTO	BAJO	MEDIO	ALTO	MEDIO
7	14	13	10	8	BAJO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO
7	3	6	4	8	BAJO	BAJO	MEDIO	MEDIO	ALTO
8	9	12	12	4	BAJO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO
9	3	5	3	2	MEDIO	BAJO	MEDIO	MEDIO	MEDIO
14	6	6	2	8	ALTO	MEDIO	MEDIO	BAJO	ALTO
7	13	7	11	5	BAJO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO
5	6	4	2	8	BAJO	MEDIO	MEDIO	BAJO	ALTO
10	2	3	8	3	MEDIO	BAJO	BAJO	ALTO	MEDIO
5	3	2	1	1	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO
9	8	11	7	4	MEDIO	MEDIO	ALTO	ALTO	ALTO
12	8	10	8	4	ALTO	MEDIO	ALTO	ALTO	ALTO
8	5	6	9	4	BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	ALTO
8	6	6	5	3	BAJO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO
7	6	9	4	1	BAJO	MEDIO	ALTO	MEDIO	BAJO
2	8	1	3	2	BAJO	MEDIO	BAJO	MEDIO	MEDIO
9	9	12	3	4	MEDIO	ALTO	ALTO	MEDIO	ALTO
7	5	9	5	2	BAJO	BAJO	ALTO	MEDIO	MEDIO
8	15	6	6	0	BAJO	ALTO	MEDIO	ALTO	BAJO
8	7	8	6	4	BAJO	MEDIO	ALTO	ALTO	ALTO

Fuente: Elaboración propia.

Dónde PD corresponde a Puntaje Dimensión y el número que lo acompaña a la dimisión evaluada como tal, entonces PD1 es puntaje dimensión 1, puntaje dimensión 2 y así hasta completar las 5 dimensiones consideradas en la versión breve del cuestionario SUSESO/ISTAS21. Mientras que la sigla NRD equivale al Nivel de Riesgo de la dimensión y el número que acompaña es la dimensión evaluada, quedando así NRD1 para el nivel de riesgo de la dimensión 1 y así hasta completar las dimensiones anteriormente descritas.

4.1.1 RESULTADOS DIMENSIÓN 1.

La dimensión 1 del cuestionario corresponde a las **exigencias psicológicas**. En el grafico 4.1 se aprecian los valores obtenidos para esta dimensión del cuestionario SUSESO/ISTAS 21 para las cuatro categorías de puestos de trabajos agrupados en las letras A hasta la D.

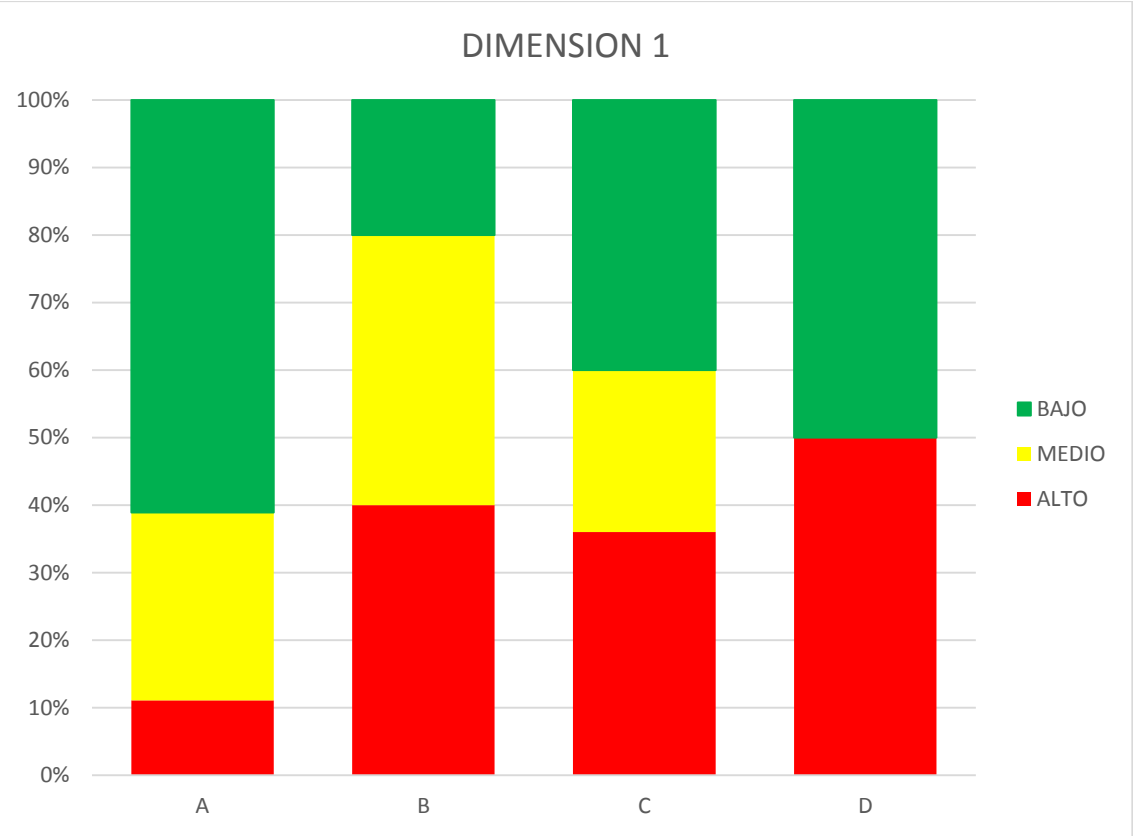


Grafico 4.1. Grafico semáforo dimensión 1.

Tabla 4.3. Datos obtenidos de la aplicación para la dimensión 1.

Categoría / Nivel de riesgo	A	B	C	D
Alto	4	4	9	4
Medio	10	4	6	0
Bajo	22	2	10	4

Como se aprecia en el gráfico 4.1 y la tabla 4.3. sólo la categoría A tiene una prevalencia de NRB en esta dimensión (61,1 %) obteniendo así un punto de seguridad (-1), mientras que en la categoría B los mayores porcentajes los comparten el NRA y NRM (40% cada una). La categoría C presenta una leve tendencia al NRB en los resultados (40 %), mientras que la categoría D consta de los NRB y NRA en igual cantidad de preferencias (50% cada una). De este modo tanto la categoría B, como también la C y D presentan como resultado un punto neutro para cada una (0).

4.1.2 RESULTADOS DIMENSIÓN 2

La dimensión 2 del cuestionario corresponde a **trabajo activo y desarrollo de habilidades**. En el grafico 4.2 se aprecian los valores obtenidos para esta dimensión del cuestionario SUSESO/ISTAS 21 para las cuatro categorías de puestos de trabajos agrupados en las letras A hasta la D.



Grafico 4.2. Grafico semáforo dimensión 2.

Tabla 4.4 Datos obtenidos de la aplicación para la dimensión 2.

Categoría / Nivel de riesgo	A	B	C	D
ALTO	8	2	2	1
MEDIO	13	4	6	2
BAJO	15	4	17	5

Como se aprecia en el grafico 4.2. y la tabla 4.4. La categoría A tiene una leve prevalencia de NRB en esta dimensión (41,7 %) obteniendo así un punto neutro (0), mientras que en la categoría B los mayores porcentajes los comparten el NRB y NRM (40% cada una), asignándosele así un punto neutro (0). La categoría C presenta una clara tendencia al NRB en los resultados (68 %), obteniendo así un punto de seguridad (-1), al igual que la categoría D que también consta de un punto de seguridad (-1), donde el porcentaje de respuesta en el NRB fue de 62,5 %.

4.1.3 RESULTADOS DIMENSIÓN 3

La dimensión 3 del cuestionario corresponde a **apoyo social** en la empresa. En el grafico 4.3. se aprecian los valores obtenidos para esta dimensión del cuestionario SUSESO/ISTAS 21 para las cuatro categorías de puestos de trabajos agrupados en las letras A hasta la D.

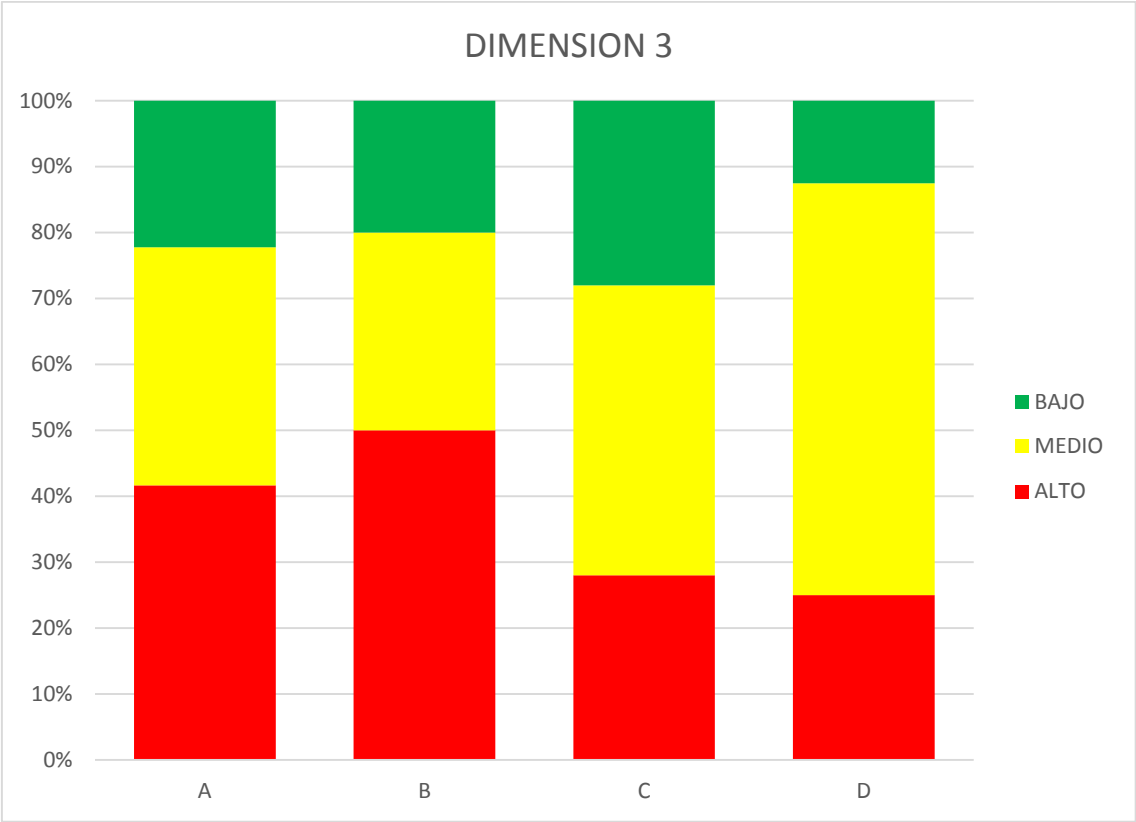


Grafico 4.3. Grafico semáforo dimensión 3.

Tabla 4.5. Datos obtenidos de la aplicación para la dimensión 3.

Categoría / Nivel de riesgo	A	B	C	D
ALTO	15	5	7	2
MEDIO	13	3	11	5
BAJO	8	2	7	1

Como se aprecia en el grafico 4.3 y la tabla 4.5. La categoría A tiene una prevalencia de NRA en esta dimensión (41,7 %) obteniendo así un punto neutro (0), mientras que en la categoría B el mayor porcentaje corresponde al NRA (50%). La categoría C presenta una leve tendencia al NRM en los resultados (44 %), mientras que la categoría D consta de un 62,5 % de respuestas en NRM. De este modo tanto la categoría B, como también la C y D presentan como resultado un punto neutro (0) para cada una.

4.1.4 RESULTADOS DIMENSIÓN 4

La dimensión 4 del cuestionario corresponde a **compensaciones**. En el grafico 4.4. se aprecian los valores obtenidos para esta dimensión del cuestionario SUSESO/ISTAS 21 para las cuatro categorías de puestos de trabajos agrupados en las letras A hasta la D.

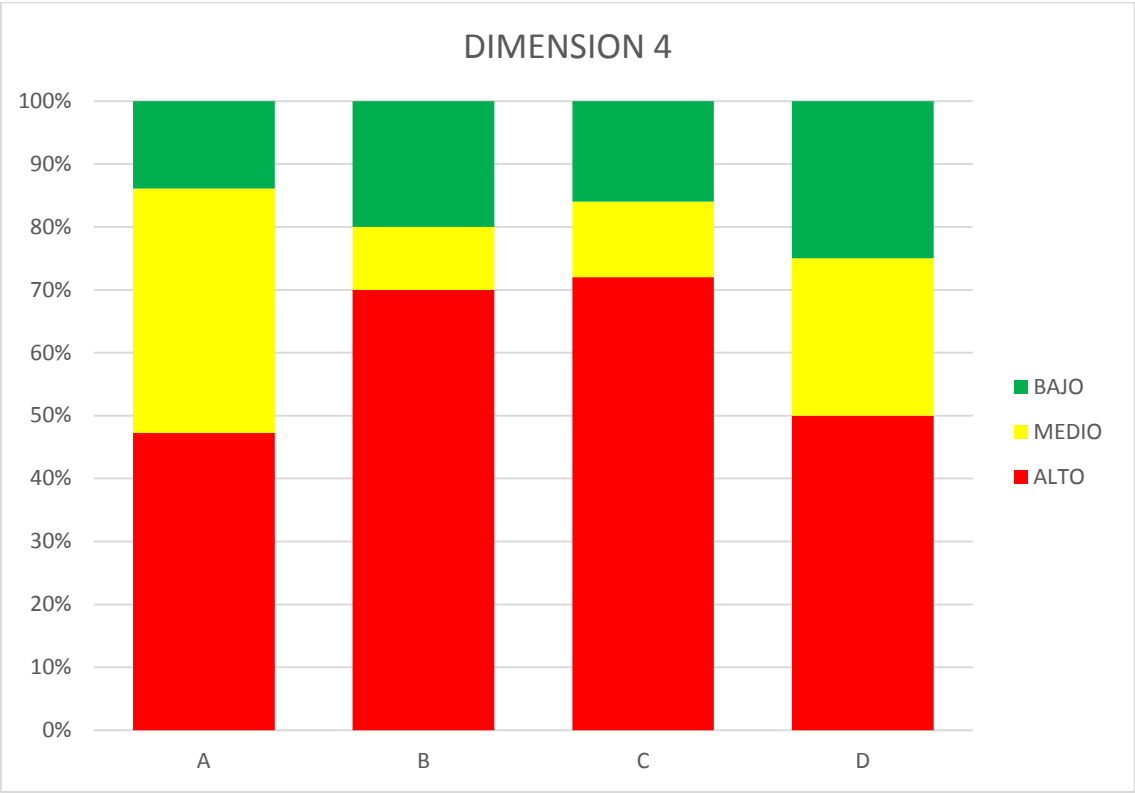


Grafico 4.4 Grafico semáforo dimensión 4.

Tabla 4.6. Datos obtenidos de la aplicación para la dimensión 4.

Categoría / Nivel de riesgo	A	B	C	D
ALTO	17	7	18	4
MEDIO	14	1	3	2
BAJO	5	2	4	2

Como se aprecia en el grafico 4.4 y la tabla 4.6. La categoría A tiene una prevalencia de NRA en esta dimensión (47,2 %) obteniendo así un punto neutro (0), mientras que en la categoría B el mayor porcentaje corresponde al NRA (70%), asignándosele así un punto de riesgo (+1). La categoría C presenta también una tendencia al NRA en los resultados (72 %), obteniendo también un punto de riesgo (+1), mientras que la categoría D consta de un 50 % de respuestas en NRA. De este modo categoría D presenta como resultado un punto neutro (0).

4.1.5 RESULTADOS DIMENSIÓN 5

La dimensión 5 del cuestionario corresponde **dobles presencia**. En el grafico 4.5. Se aprecian los valores obtenidos para esta dimensión del cuestionario SUSESO/ISTAS 21 para las cuatro categorías de puestos de trabajos agrupados en las letras A hasta la D.

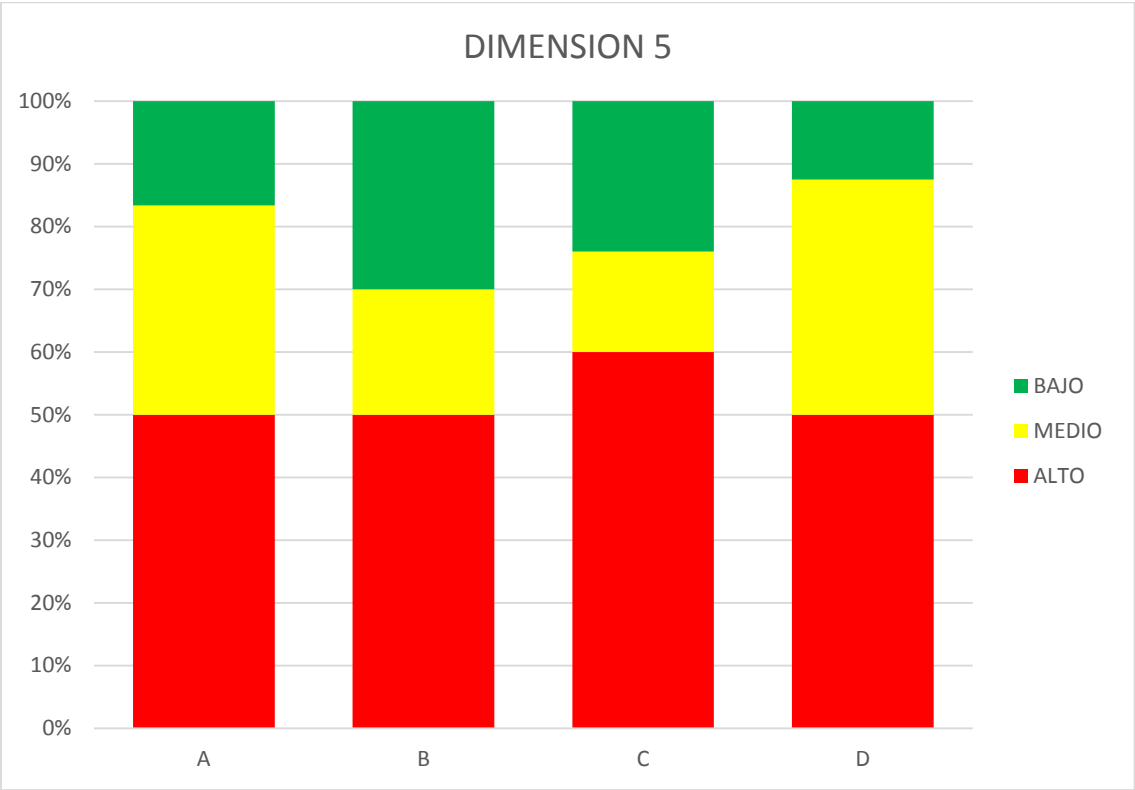


Grafico 4.5. Grafico semáforo dimensión 5

Tabla 4.7. Datos obtenidos de la aplicación para la dimensión 5.

Categoría / Nivel de riesgo	A	B	C	D
ALTO	18	5	15	4
MEDIO	12	2	4	3
BAJO	6	3	6	1

Como se aprecia en el grafico 4.5 y la tabla 4.7 la categoría A tiene una prevalencia de NRA en esta dimensión (50%) obteniendo así un punto neutro (0), mientras que en la categoría B el mayor porcentaje corresponde al NRA (50%), asignándosele así un punto neutro (0). La categoría C presenta también una tendencia al NRA en los resultados (60 %), obteniendo un punto de riesgo (+1), mientras que la categoría D consta de un 50 % de respuestas en NRA. De este modo la categoría D presenta como resultado un punto neutro (0).

4.1.6 RESULTADOS POR CATEGORÍA.

A continuación, se unifican los datos anteriormente mostrados para realizar un resultado por categoría evaluada y a nivel de obra.

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

4.1.6.1 CATEGORÍA “A”: MAESTROS.

En la dimensión 1 la categoría A tiene una prevalencia de NRB (61,1 %) obteniendo así un punto de seguridad (-1); en la dimensión 2 tiene una leve prevalencia de NRB en esta dimensión (41,7 %) obteniendo así un punto neutro (0); en la dimensión 3 tiene una prevalencia de NRA (41,7 %) obteniendo así un punto neutro (0); en la categoría 4 tiene una prevalencia de NRA (47,2 %) obteniendo así un punto neutro (0); en la categoría 5 tiene una prevalencia de NRA (50%) obteniendo así un punto neutro (0). Lo cual según la sumatoria da un resultado de **-1** clasificado como una categoría de riesgo bajo.

4.1.6.2 CATEGORÍA “B”: OPERADORES.

En la dimensión 1 en la categoría B los mayores porcentajes los comparten el NRA y NRM (40% cada una), obteniendo así un punto neutro (0); en la dimensión 2 los mayores porcentajes los comparten el NRB y NRM (40% cada una), obteniendo así un punto neutro (0); en la dimensión 3 el mayor porcentaje corresponde al NRA (50%), obteniendo así un punto neutro (0); en la categoría 4 el mayor porcentaje corresponde al NRA (70%), asignándosele así un punto de riesgo (+1); en la categoría 5 el mayor porcentaje corresponde al NRA (50%), asignándosele así un punto neutro (0). Lo cual según la sumatoria da un resultado de **+1** clasificado como una categoría de riesgo medio.

4.1.6.3 CATEGORÍA “C”: JORNALES.

En la dimensión 1 en la categoría C presenta una leve tendencia al NRB en los resultados (40 %), obteniendo así un punto neutro (0); en la dimensión 2 presenta una clara tendencia al NRB en los resultados (68 %), obteniendo así un punto de seguridad (-1); en la dimensión 3 presenta una leve tendencia al NRM en los resultados (44 %), obteniendo así un punto neutro (0); en la categoría 4 presenta una tendencia al NRA en los resultados (72 %), obteniendo también un punto de riesgo (+1); en la categoría 5 se presenta también una tendencia al NRA

en los resultados (60 %), obteniendo también un punto de riesgo (+1). Lo cual según la sumatoria da un resultado de +1 clasificado como una categoría de riesgo medio.

4.1.6.4 CATEGORÍA “D”: LINEAS DE MANDO.

En la dimensión 1 la categoría D consta de los NRB y NRA en igual cantidad de preferencias (50% cada una), obteniendo así un punto neutro (0); en la dimensión 2 consta de un punto de seguridad (-1), donde el porcentaje de respuesta en el NRB fue de 62,5%; en la dimensión 3 presenta una leve tendencia al NRM en los resultados (44 %), obteniendo así un punto neutro (0); en la dimensión 4 consta de un 50 % de respuestas en NRA. De este modo presenta como resultado un punto neutro (0); en la categoría 5 consta de un 50% de respuestas en NRA. Asignándose como resultado un punto neutro (0). Lo cual según la sumatoria da un resultado de -1 clasificado como una categoría de riesgo bajo.

4.1.6.5 OBRA “MIRADOR DE BAQUEDANO”.

Para determinar el nivel de riesgo de exposición a riesgos psicosociales en la obra “Mirador de Baquedano”, se realiza un análisis e interpretación de los datos agrupados en la Tabla 4.8, donde todos los datos obtenidos están resumidos por dimensión a evaluar, para entregar así el resultado del nivel de exposición general de la obra y no por categoría como se realizó anteriormente

Dimensión	D1	D2	D3	D4	D5
Nivel de riesgo					
Alto	21	13	29	46	42
Medio	20	25	32	20	21
Bajo	38	41	18	13	16

Tabla 4.8. Tabla resumen de datos obtenidos por la medición

Como se aprecia en la tabla 4.8 la dimensión 1 posee una tendencia al NRB (48,1 %) obteniendo así un punto neutro (0), al igual que en la dimensión 2 el mayor porcentaje corresponde al NRB (51,9 %), obteniendo así un punto de seguridad (-1). La dimensión 3 presenta una leve tendencia al NRM en los resultados (40 %), mientras que la dimensión 4 consta de una tendencia hacia el NRA (58,2 %). De este modo dimensión 3 y 4 presentan como resultado un punto neutro (0) y un punto de riesgo (+1) respectivamente. La dimensión 5 también posee una tendencia al NRA (53,1 %) asignándosele como resultado un punto de riesgo (+1). Con los datos anteriormente expuestos se determina que el **nivel de exposición de la obra “Mirador de Baquedano”** a los riesgos psicosociales es de +1 (**Riesgo Medio**).

4.2 **PROPUESTAS DE MEJORAS.**

Para este fin es conveniente recordar los tres niveles de prevención que establece la Organización Mundial de la Salud (OMS) cada uno de los cuales con técnicas y objetivos diferentes:

- Prevención primaria: La que se lleva a cabo eliminando los factores que puedan causar lesiones, antes de que sean efectivos. La intervención tiene lugar antes de que se produzca la enfermedad, siendo su objetivo principal el impedir o retrasar la aparición de la misma.
- Prevención secundaria: Consiste en detectar y aplicar tratamiento a las enfermedades en estados muy tempranos. La intervención tiene lugar al principio de la enfermedad, siendo su objetivo principal el impedir o retrasar el desarrollo de la misma
- Prevención terciaria: Se realiza cuando ya se ha instaurado la enfermedad, y se intenta evitar que empeore y que se produzcan complicaciones. La intervención tiene lugar en plena enfermedad, siendo su objetivo principal eliminar o reducir las consecuencias del desarrollo de la misma.

Diversas experiencias avalan que una sensación de democracia y la justicia en el trabajo es directamente proporcional con una sensación de bienestar y salud de los trabajadores. La prevención es posible, se trata de diseñar una organización del trabajo más saludable, es decir más justa y democrática. En este sentido se proponen unas líneas generales de actuación que pueden servir como guía a la hora de profundizar en el estudio de las soluciones:

- Fomentar el apoyo social entre las trabajadoras y trabajadores; por ejemplo, potenciando el trabajo en equipo y la comunicación efectiva, eliminando el trabajo en condiciones de aislamiento social.
- Incrementar las oportunidades para el aprendizaje y el desarrollo de nuevas habilidades; por ejemplo, a través de la eliminación del trabajo estrictamente controlado o pautado, alargamiento o enriquecimiento de tareas, o la provisión de oportunidades para la continuidad entre las tareas individuales.
- Promocionar la autonomía; por ejemplo, potenciando la participación efectiva en la toma de decisiones relacionadas con los procesos y métodos de producción o control de calidad, dotando a las personas de control sobre el ritmo y los tiempos de trabajo y el orden de las tareas, de influencia sobre las tareas a realizar, acercando tanto como sea posible la ejecución a la planificación del trabajo.
- Garantizar el respeto y el trato justo a las personas, proporcionando estabilidad en el empleo y salarios justos, de acuerdo con las tareas y cualificación del puesto de trabajo, garantizando la equidad y la igualdad de oportunidades entre géneros y etnias.
- Fomentar la claridad y la transparencia organizativa, definiendo las tareas asignadas, los objetivos y el margen de autonomía de los distintos puestos de trabajo.

Proporcionar toda la información necesaria, adecuada y a tiempo para facilitar la adaptación a los cambios.

- Dotar al conjunto de trabajadores de la formación necesaria y suficiente para el correcto desarrollo de su trabajo y la prevención de los riesgos laborales.
- Facilitar la compatibilidad de la vida familiar y laboral; por ejemplo, introduciendo medidas de flexibilidad horaria y de jornada de acuerdo con las necesidades de las personas y no solamente de la producción.

a) Dimensión Exigencias psicológicas.

Está dimensión presenta a la categoría de operadores (B) y a la de líneas de mando (D) con cifras de NRA significativas (40 y 50 % respectivamente) y tienen que ver justamente con la cantidad y carga laboral propias de trabajos administrativos, pero de igual manera las medidas a proponer también son de alguna forma generales, por lo cual servirán a cualquier área de la empresa. Estas medidas se exponen en la tabla 4.9 “Propuesta de mejora para resultados críticos de la dimensión exigencias psicológicas.” tal y como se muestra a continuación:

Exigencias psicológicas		
Propuestas de mejora	Responsable(s)	Plazos
Ajustar la carga de trabajo total, teniendo en cuenta el número y la capacidad de los trabajadores.	Jefe de Terreno y Profesional de SSO.	2 meses
Reorganizar la asignación de trabajo para evitar demandas excesivas a los trabajadores.	Jefe de terreno y supervisor de cada área	3 meses
Planificar el trabajo con cuidado y acordar plazos o ritmo de trabajo realistas.	Jefe de terreno, Supervisor de cada área y profesional de SSO.	2 meses
Asegurarse de que las tareas y responsabilidades están claramente definidas en el perfil de cargo.	Jefe de Terreno y Profesional de SSO.	1mes
Ajustar la duración y frecuencia de las pausas y el tiempo de descanso de acuerdo con la carga de trabajo.	Profesional de SSO	1 mes
Proporcionar un entorno de trabajo cómodo confortable que favorezca la salud física y mental.	Área RR.HH, Supervisor a cargo mano de obra, Jefe de Terreno y Profesional de SSO.	2 meses
Generar procedimiento de apoyo supervisores y jefaturas hacia trabajadores	Área RR.HH y Supervisor de obra.	1 mes
Proporcionar instalaciones limpias de descanso apropiadas	Jefe de Terreno y Profesional de SSO.	1 mes

Tabla 4.9 Propuesta de mejora para resultados críticos de la dimensión exigencias psicológicas.

b) Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades

Está dimensión presenta a la categoría de Jornales (C) y líneas de mando (D) con cifras de NRA significativas (50 y 72 % respectivamente), siendo estas mismas en ordenes jerárquicos de la empresa la más básica (jornales) y la más altas (líneas de mando). Estas medidas se exponen en la tabla 4.10 “Propuesta de mejora para resultados críticos de la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades.” tal y como se muestra a continuación:

Trabajo activo y desarrollo de actividades.		
Propuestas de mejora	Responsable(s)	Plazos
Involucrar a los trabajadores en la toma de decisiones sobre la organización	Jefe de terreno y supervisor de cada área.	2 meses
Mejorar el margen de libertad y control sobre el trabajo de los trabajadores.	Jefe de terreno y supervisor de cada área.	1 mes
Fomentar la participación de los trabajadores en la mejora de las condiciones de trabajo y la productividad.	Jefe de terreno, Supervisor de cada área y profesional de SSO.	1 mes
Organizar el trabajo de tal manera que se desarrollen nuevas competencias, habilidades y conocimientos.	Jefe de terreno y supervisor de cada área.	1mes
Informar a alta gerencia de las opiniones de los trabajadores.	Profesional de SSO y supervisor de cada área.	1 mes
Organizar reuniones periódicas para abordar los problemas en el lugar de trabajo y sus soluciones.	Área RR.HH, Supervisor a cargo mano de obra, Jefe de Terreno y Profesional de SSO.	1 mes
Dar a los trabajadores información sobre los planes futuros y cambios	Área RR.HH y Supervisor de obra.	1 mes

Tabla 4.10 Propuesta de mejora para resultados críticos de la dimensión trabajo activo y desarrollo de actividades.

c) Dimensión apoyo social y calidad de liderazgo.

Está dimensión presenta a la categoría de Jornales (C) y líneas de mando (D) con cifras de NRM significativas (44 y 62,5 % respectivamente), mientras que la categoría de operadores (B) posee un 50% de prevalencia en NRA. Estas medidas se exponen en la tabla 4.11. “Propuesta de mejora para resultados críticos de la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo.” tal y como se muestra a continuación:

Apoyo social y calidad de liderazgo.		
Propuestas de mejora	Responsable(s)	Plazos
Asegurarse de que las tareas y responsabilidades están claramente definidas en el perfil de cargo.	Jefe de Terreno y Profesional de SSO.	1mes
Generar mecanismo e instancias para que los trabajadores puedan entregar opiniones sobre la forma y contenido de su trabajo.	Jefe de terreno y supervisor de cada área	1 mes
Generar mecanismos formales para que cualquier trabajador/a pueda indicar un conflicto que una tarea o procedimiento le produzca en su trabajo, ya sea por temas éticos, religiosos o valóricos.	Jefe de terreno, Supervisor de cada área y profesional de SSO.	2 meses
Establecer procedimientos para prohibir la discriminación y tratar a los trabajadores con justicia.	Jefe de terreno, Supervisor de cada área y profesional de SSO.	2 meses
Respetar el carácter privado y confidencial de los problemas de los empleados.	Jefe de terreno, Supervisor de cada área y profesional de SSO.	1 mes
Abordar los problemas en el trabajo inmediatamente cuando se presentan.	Área RR.HH, Supervisor a cargo mano de obra, Jefe de Terreno y Profesional de SSO.	1 mes
Generar procedimiento de apoyo supervisores y jefaturas hacia trabajadores	Área RR.HH y Supervisor de obra.	1 mes
Establecer como principio el que los gerentes vayan regularmente al lugar de trabajo para hablar con los trabajadores.	Área RR.HH, Supervisor a cargo mano de obra, Jefe de Terreno y Profesional de SSO.	1 mes
Informar a los trabajadores sobre las decisiones importantes con regularidad, utilizando los medios adecuados.	Área RR.HH y Supervisor de obra.	1 mes
Establecer un programa de promoción de la ayuda mutua y el intercambio de conocimientos y experiencias entre los trabajadores.	Jefe de terreno, Supervisor de cada área y profesional de SSO.	2 meses

Establecer un programa de actividades sociales durante o después de las horas de trabajo.	Jefe de terreno, Supervisor de cada área y profesional de SSO.	2 meses
Organizar formación y sensibilizar sobre el comportamiento respetable.	Profesional de SSO.	1 mes
Generar un procedimiento que fomente la comunicación informal entre los gerentes y los trabajadores, y entre los trabajadores.	Jefe de Terreno y Profesional de SSO.	1 mes

Tabla 4.11. Propuesta de mejora para resultados críticos de la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo.

d) Dimensión compensaciones.

Está dimensión presenta a la categoría de operadores (B), jornales (C) y líneas de mando (D) con cifras de NRA significativas (70, 72 y 50 % respectivamente). Las medidas se exponen en la tabla 4.12. “Propuesta de mejora para resultados críticos de la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo.” tal y como se muestra a continuación:

Compensaciones		
Propuestas de mejora	Responsable(s)	Plazos
Establecer procedimientos para elogiar abiertamente el buen desempeño de los trabajadores y los equipos.	Jefe de terreno y supervisor de cada área.	1 meses
Implementar un sistema mediante el cual los trabajadores conozcan los resultados de su trabajo.	Jefe de terreno y supervisor de cada área.	1 mes
Implementar un sistema en el que los trabajadores sean capaces de expresar sus sentimientos y opiniones.	Jefe de terreno, Supervisor de cada área y profesional de SSO.	2 meses
Asegurarse de que los salarios se paguen regularmente y los beneficios se proporcionen de acuerdo con el contrato correspondiente.	Área RR.HH y administrador de contrato.	1mes
Establecer política de trato a las mujeres y a los hombres con equidad.	Profesional de SSO y supervisor de cada área.	1 mes
Establecer un sistema de planificación del trabajo de tal forma que se mejore la posibilidad de un empleo estable.	Área RR.HH y administrador de contrato.	1 mes
Proporcionar un contrato de trabajo por escrito con declaraciones claras sobre condiciones de trabajo y salarios justos.	Área RR.HH y administrador de contrato.	1 mes

Tabla 4.12. Propuesta de mejora para resultados críticos de la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo.

e) Dimensión doble presencia.

Está dimensión presenta cifras de NRA significativas en todas las categorías evaluadas, lo cual deja entrever que la jornada laboral es demasiado larga, para poder compatibilizar los quehaceres del hogar y preocupaciones propias de una familia con el trabajo. Las medidas se exponen en la tabla 4.13. “Propuesta de mejora para resultados críticos de la dimensión doble presencia.” tal y como se muestra a continuación:

Doble presencia		
Propuestas de mejora	Responsable(s)	Plazos
Optimizar las disposiciones sobre el tiempo de trabajo para que los trabajadores puedan cumplir con sus responsabilidades familiares.	Jefe de terreno y supervisor de cada área.	1 meses
Establecer medidas y límites para evitar las horas de trabajo excesivamente largas.	Área RR.HH y administrador de contrato.	1 mes
Establecer política de trato a las mujeres y a los hombres con equidad.	Profesional de SSO y supervisor de cada área.	1 mes
Implementar un sistema de gestión horaria con la creación de un banco de horas, posibilitando una gestión flexible de la jornada laboral y, permitiendo a los trabajadores un mayor control sobre su vida profesional y sobre sus responsabilidades personales y familiares.	Área RR.HH y administrador de contrato.	1mes

Tabla 4.13. “Propuesta de mejora para resultados críticos de la dimensión doble presencia

CONCLUSIONES.

Los resultados expuestos anteriormente ayudan al cumplimiento del objetivo principal de este trabajo de titulación que es “Evaluar el nivel de exposición a riesgos psicosociales en el trabajo en obra “Mirador de Baquedano” de la empresa 3L, utilizando la versión breve del Cuestionario SUSESO/ ISTAS21”.

Esta medición pudo cumplir con los requerimientos planteados por el “Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el trabajo” que exige un 60% del total de los trabajadores, sin embargo, solo se realizó esta evaluación al 86% de los trabajadores, por lo que se recomienda profundizar y mejorar el proceso de sensibilización de los trabajadores.

La evaluación de riesgos es un paso necesario para detectar, prevenir y/o corregir las posibles situaciones problemáticas relacionadas con los riesgos psicosociales.

Uno de los ejes principales de la evaluación de riesgos psicosociales es la participación de los trabajadores en todo el proceso, de hecho, los métodos con una mayor validez científica en este ámbito se basan en realizar preguntas a los trabajadores sobre su percepción de diversas situaciones laborales que pueden ser causa de problemas de índole psicosocial. Al momento de tomar esta medición hubo problemas con la aplicación del cuestionario, dado que algunos de los trabajadores no llegaron, a pesar de que el CdA había planificado las fechas y horas por cada puesto para que los trabajadores no tuvieran problemas en contestar el cuestionario.

Se recomienda establecer en conjunto con la empresa donde será aplicada la medición la fecha, hora y modo de realización de ésta, puesto que la mayoría de los trabajadores deseaba completar de manera apresurada el cuestionario para poder volver a sus labores por presión de los supervisores directos de terreno. A demás se sugiere dar mayor autonomía a los trabajadores, debido a que es una técnica de motivación efectiva ya que satisface la necesidad que tiene el ser humano de tener el control de su destino; pero como requisitos es necesario darle la autonomía solo a trabajadores competentes, brindarle a estos suficiente información y retroalimentación como para que puedan tomar buenas decisiones, y crear un ambiente de confianza en donde no teman cometer errores.

Una buena sensibilización y concientización del concepto de riesgos psicosociales se refleja en una participación consiente y responsable por parte de los trabajadores al momento de completar el cuestionario SUSESO/ISTAS21; Lo cual asegura datos más acertados y verídicos para así definir el real nivel de exposición a riesgos psicosociales en el trabajo, enfocando la metodología de aplicación a obtener datos de análisis más específicos de los puestos de trabajo y categorías evaluadas, se determinan cuales son críticos y en que dimensiones se ven más expuestos, posteriormente se generan recomendaciones acordes a las necesidades tanto a nivel general como a nivel específico por categoría evaluada, con el fin de asegurar un ambiente laboral grato y saludable para los trabajadores. Aportando así mejoras en post de una mayor calidad de vida para las personas que componen este ambiente laboral.

Esta sensación de interés por parte del empleador y de la empresa en la salud y bienestar de sus trabajadores trae consigo beneficios también para la empresa, ya que el trabajador desempeña sus tareas de mejor manera y la empresa verá aumentado el nivel de compromiso de éste con sus labores, incrementando así su nivel de productividad, eficacia y calidad en las tareas encomendadas. Es importante también que se les reconozca a los empleados de vez en cuando en las ocasiones que se estime que hacen sus trabajos como corresponden o destacan en ellos y así generar un clima organizacional más grato y con más entusiasmo frente a la valoración que se hace de las tareas ejecutadas, apuntando a la mejora de los resultados con NRA obtenidos en las dimensiones de “Trabajo activo y desarrollo de habilidades” y “Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo”, sobre todo en los puestos de trabajo de menor jerarquía como lo son los jornales y operadores. Ya que tal y como se evidencia en las cifras y estadísticas del marco contextual de este estudio se ha comprobado, que el desempeño de los trabajadores tendería a incrementarse cuando suponen que sus supervisores tienen un interés genuino en su bienestar. Disminuyendo también la tasa de ausentabilidad asociada a las enfermedades profesionales producto de la exposición de riesgos psicosociales en el trabajo.

ANEXOS.

Anexo 1: Acta de constitución del CPHYS



Dirección del Trabajo

Gobierno de Chile

CERTIFICADO DE CONSTITUCIÓN DE COMITÉ PARITARIO DE HIGIENE Y SEGURIDAD

En PROVIDENCIA a 15/03/2018, la empresa CONSTRUCTORA 3L S.A., en cumplimiento del cometido de organizar el Comité Paritario de Higiene y Seguridad, en conformidad al Decreto Supremo N° 54 de la Ley N° 18.744, que establece normas sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, procede a realizar la constitución de Comité Paritario DE FAENA ante la Dirección del Trabajo para su domicilio ubicado en: DOCTOR ALCALDE OLEGARIO 1071, que representa a 88 trabajadores.

A)Representantes de la Empresa

La Dirección de la empresa ha nombrado a los siguientes trabajadores como Representantes de la Empresa:

Titular Sr: JULIO ESQUIVEL ZUÑIGA Sr: MARIA PAULINA SOTO CASTILLO Sr: MAURICIO SAAVEDRA CASTRO	Suplente Sr: PATRICIO CORREA OLAVE Sr: PAULINA GALLARDO CALDERON Sr: SAMUEL PEÑA DIAZ
---	--

B)Representantes de los Trabajadores

Los elegidos por votación, con las seis primeras mayorías, son:

Titular Sr: ENRIQUE YEVILAO LLANCANAO Sr: DENIS GODOY GONZALEZ Sr: ERNESTO VASQUEZ CARRASCO	Suplente Sr: JENNIFER SILVA OSORIO Sr: ALFONSO FLORES TORRES Sr: JORGE VALDES MESA
--	---

C)Acuerdo para Presidente, Secretario y Trabajador Aforado.

Se Acuerda que los cargos de Presidente, Secretario serán ocupado por trabajadores que se individualizan, y por su parte, los miembros titulares de los trabajadores, se reunieron en privado y eligieron como miembro aforado al trabajador que se indica.

Cargo	Nombre
SECRETARIO	Sr: MARIA PAULINA SOTO CASTILLO
PRESIDENTE	Sr: ERNESTO VASQUEZ CARRASCO

D)Vigencia del Comité Paritario

La vigencia de los representantes ante el Comité Paritario será de 26-04-2017 hasta 26-04-2019.

"POR ORDEN DEL DIRECTOR"

Fecha de Emisión: 15/03/2018

Nº De Registro : 106581



Anexo 2: Ejemplos de hojas de registro de capacitación para la sensibilización de exposición a riesgos psicosociales



REGISTRO DE CAPACITACION

ArchivoCAP-SGSSO-04

Rev.01

Fecha Rev. Form28-may.-13

FECHA30.05.2018

NOMBRE DE CAPACITACION :

DIFUSIÓN PROTOCOLO DE RIESGO PSICOSOCIAL

NOMBRE INSTRUCTOR :

HUGO OLIVARES MENDOZA

LUGAR DE CAPACITACION :

☐ OFICINA CENTRAL

☐ OBRAS

OT:

TIPO DE CAPACITACION :

☐ CHARLA D.A.S.

☐ CHARLA ESPECIFICA

☐ CAPACITACION SSO&MA

☐ CHARLA TOMA CONOCIMIENTO

☒ CHARLA INTEGRAL

☐ CAPACITACIÓN CALIDAD

☐ CHARLA 5 MINUTOS

☐ CHARLA REINSTRUCCIÓN

☐ CAPACITACION EXTERNA

ALCANCES DE LA REUNIÓN :

☒ SEGURIDAD/SALUD

☐ MEDIO AMBIENTE

☐ CALIDAD

☐ RSE

OTRAS :

HORA INICIO :

08:00

HORA TÉRMINO :

09:00

DURACIÓN (hr) :

1

CONTENIDOS :

FIRMA(s)

ITEM	NOMBRE PARTICIPANTE	RUT	CARGO/ESPECIALIDAD	FIRMA
1	Carlos Pino	8639289	PAVIL	
2	Daniel Campos E.	9891193-6	Enferrador	
3	Domíngo Calderón Flores	9928832-4	ENFERRADOR	
4	Imiguel Escudero	104239458	Ce asfusta	
5	Rigoberto Mena	9762451-8	GRS FICER	
6	Mariano Campos	15921865	carulante	
7	Jennifer Silva	150884854	topopre	
8	Jorge Valdés	146084104	topopre	
9	Quirós Araya	116975094	alou fe	
10	Luis Pérez	11874919-7	- Pintor	
11	Sebastián Achubillo	190033945	- Pintor	
12	Johan Adams	17071492	Pintor	
13	Ivo Kozell	18741554-2	JORNAL	
14	Jonathan Contreras	17180614-5	ayudante soldador	

MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO

Rev N°	Descripción	Fecha

83

	REGISTRO DE CAPACITACION		Archivo	CAP-SGSSO-04
			Rev.	01
			Fecha Rev. Form.	28-may.-13
			FECHA	30.05.2018

NOMBRE DE CAPACITACION : DIFUSIÓN PROTOCOLO DE RIESGO PSICOSOCIAL

NOMBRE INSTRUCTOR : HUGO OLIVARES MENDOZA

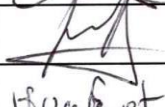
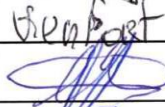
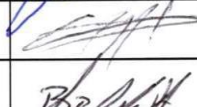
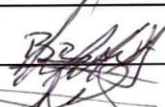
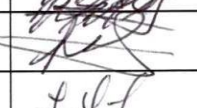
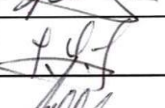
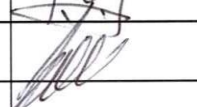
LUGAR DE CAPACITACION : ☐ OFICINA CENTRAL ☐ OBRAS OT: _____

TIPO DE CAPACITACION : ☐ CHARLA D.A.S. ☐ CHARLA ESPECIFICA ☐ CAPACITACION SSO&MA
☐ CHARLA TOMA CONOCIMIENTO ☒ CHARLA INTEGRAL ☐ CAPACITACIÓN CALIDAD
☐ CHARLA 5 MINUTOS ☐ CHARLA REINSTRUCCIÓN ☐ CAPACITACION EXTERNA

ALCANCES DE LA REUNIÓN : ☒ SEGURIDAD/SALUD ☐ MEDIO AMBIENTE ☐ CALIDAD ☐ RSE OTRAS : _____

HORA INICIO : 18:00 HORA TÉRMINO : 19:00 DURACIÓN (hr) : 1

CONTENIDOS :

ITEM	NOMBRE PARTICIPANTE	RUT	CARGO/ESPECIALIDAD	FIRMA
1	Roberto Plummer	6951714-9	URBA	
2	Dominico Barrios	26746548	maestro de obra	
3	Cristian Caza	1390049-6	URBA	
4	Felipe Leiva	18342344-4	URBA	
5	Freddy Grelou	11650688-0	OP URBA	
6	Bernard Schneider	181305372	Tecnico	
7	Francisco Paez	132747460	Entrenador	
8	Rodrigo FORDADU	160444399	TECNICO	
9	Vilmar Gaudin	1706025	URBA	
10	Bernard Schneider	150893305	TECNICO	
11	Jose Carlos Diaz	10337815	maestro de obra	
12	José Guzmán	86775244	CAPATAZ	
13	Francisco Gaudin	1706025	URBA	
14				

MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO		
Rev N°	Descripción	Fecha

¿QUÉ ES EL PROTOCOLO PSICOSOCIAL?

Es un protocolo que entrega directrices para que las empresas midan la existencia y magnitud de los factores de riesgo psicosociales, generando recomendaciones para disminuir la incidencia y prevalencia del estrés laboral y problemas relacionados con la salud mental de los trabajadores. Este Protocolo rige para todos los sectores desde el 01 de septiembre de 2015 .


RECOMENDACIONES PREVENTIVAS

- **Fomentar el apoyo entre las trabajadoras y los trabajadores y de los superiores en la realización de las tareas**
- **Garantizar el respeto y el trato justo a las personas;** garantizando la equidad y la igualdad de oportunidades entre géneros y etnias.
- **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.
- **Facilitar la compatibilidad de la vida familiar y laboral;** por ejemplo, introduciendo medidas de flexibilidad horaria y de jornada.
- **Adecuar la cantidad de trabajo al tiempo que dura la jornada** a través de una buena planificación como base de la asignación de tareas.
- La ACHS pone a disposición de sus empresas afiliadas ayuda específica en la aplicación del protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales.

¿QUÉ SON LOS RIESGOS PSICOSOCIALES?

¿QUÉ RESPONSABILIDAD TIENEN LAS EMPRESAS?

- Informar a los trabajadores sobre el protocolo
- Evaluar con el cuestionario de riesgos psicosociales SUSES0-ISTAS 21
- Intervenir los riesgos psicosociales encontrados en la evaluación

Durante este proceso de implementación las Secretarías Regionales Ministeriales de Salud (SEREMI) inspeccionarán y fiscalizarán, solicitando que los riesgos sean evaluados y autogestionados por parte de cada empleador.

**NORMATIVA
ASOCIADA**

El protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales comenzó a regir a partir del 01/09/2013, mediante la resolución exenta n°336 del Ministerio de Salud.

La circular nº 3243 de la Superintendencia de Seguridad Social que refiere la forma de evaluar los riesgos psicosociales.

**CURSOS DE
CAPACITACIÓN ACHS**

1 E-Learning Riesgos Psicosociales

2 Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales

Anexo 4: Listado de trabajadores obra “Mirador de Baquedano” de la empresa 3L.

0013545951-8	ALVAREZ	ALVAREZ	LUIS ALBERTO	MAESTRO TERMINACIONES
0019973461-K	ALVAREZ	ROMO	GABRIEL IGNACIO ANTONIO	JORNAL VARIOS
0011451376-8	ANTINAO	QUIPAYAN	VICTOR	SUPERVISOR TERMINACIONES
0012586056-7	ARAYA	MARTINEZ	JUAN ENRIQUE	JORNAL VARIOS
0017713549-6	ARAYA	VICENCIO	JOSE MIGUEL	MAESTRO ANDAMIERO
				PROFESIONAL DE OFICINA
0015121249-2	ARENAS	MARTINEZ	YOHNNY HERNAN	TÉCNICA
0008488002-7	ASENCIO	PICHIPIL	LUIS SEGUNDO	JORNAL VARIOS
0018003192-8	BARAHONA	PAEZ	SEBASTIAN ALFREDO	JORNAL VARIOS
0017079507-5	BARRERA	VARGAS	ELISEO ANDRES	MAESTRO ALBAÑIL VIVIENDA
0015713747-6	BERRIOS	ORELLANA	PABLO ENRIQUE	JORNAL VARIOS
0017079241-6	BERRIOS	URRA	JUAN EDUARDO	JORNAL
0012196788-2	BRAVO	CANO	FERNANDO DAVID	TRAZADOR
0009929832-4	CALDERON	FLORES	DOMINGO ANGEL	MAESTRO ENFIERRADOR
0009891193-6	CAMPOS	ESPINOZA	DANIEL EDUARDO	MAESTRO ENFIERRADOR
0017226820-K	CARRASCO	DIAZ	EDGAR	MAESTRO TERMINACIONES
0006431837-3	CARRIEL	BASTIAS	VICTOR HERNAN	JORNAL VARIOS
0009400024-6	CASTAÑEDA	CANALE	VICTOR HUGO	MAESTRO ALBAÑIL
0025811741-7	CELUJEAN	.	VILFRANC	JORNAL VARIOS
				MAESTRO AVANZADO
0015399340-8	COFRE	COFRE	CARLOS HUMBERTO	CONCRETERO
0017780617-K	CONTRERAS	MEDINA	JONATHAN ANDRES	AYUDANTE SOLDADOR
0011132788-2	CORREA	OLAVE	EDUARDO PATRICIO	JEFE DE OBRA
0017455220-7	CUELLAR	PEREZ	DANITZA ALEJANDRA	JORNAL ASEO
0016161817-9	ELLIOT	RIVAS	FERNANDO ESTEBAN	MAESTRO ANDAMIERO
0017328862-K	FERNANDEZ	VALENCIA	OSCAR ALBERTO	MAESTRO CARPINTERO
0025969706-9	FILS-AIME	.	JOSUE	JORNAL VARIOS
0008248274-1	FLORES	TORRES	ALFONSO	MAESTRO CARPINTERO
				PROFESIONAL DE OFICINA
0015674339-9	GALLARDO	CALDERON	PAULINA ALEJANDRA	TÉCNICA
0016197257-6	GONZALEZ	CASTRO	JUAN PABLO	TRAZADOR
0018353274-K	GUZMAN	VERGARA	JOSE MANUEL	MAESTRO ANDAMIERO
0019935702-6	HERNANDEZ	FARIAS	EDUARDO ANTONIO	JORNAL VARIOS
0015713598-8	HUERTA	BARAHONA	VALESKA GUILLERMINA	JORNAL ASEO
0016980925-9	HUERTA	HUERTA	JOSE LUIS	MAESTRO TERMINACIONES
0018046339-9	JARA	PARRA	MARCELO JAVIER	JORNAL VARIOS
0025770783-0	JONES	.	JOSEPH	JORNAL VARIOS
0011946023-9	LEON	ALVARADO	MARCELO ANDRES	MAESTRO CARPINTERO VIVIENDA
0018055360-6	LOPEZ	SOTO	RUBEN ANDRES	MAESTRO CARPINTERO VIVIENDA
0018761554-2	MARFULL	GUERRERO	IVO EDUARDO	JORNAL VARIOS
0017738976-5	MORALES	MARQUEZ	NICOLE ALEJANDRA	SUPERVISOR TERMINACIONES
0025790555-1	MOREAU	.	RICHARD	MAESTRO ALBAÑIL
0014544802-6	MOYA	PONTIGO	JUAN MIGUEL	JORNAL CANGUERO
0010480845-K	MUÑOZ	HUERTA	HERNAN	MAESTRO TERMINACIONES
0017455095-6	MUÑOZ	HENRIQUEZ	GUILLERMO JAVIER	JORNAL VARIOS
0007959359-1	NUÑEZ	ARMUJO	MANUEL ANTONIO	MAESTRO ALBAÑIL VIVIENDA
0012799809-4	NUÑEZ	SOTO	JOSE DOLORES	MAESTRO AVANZADO
				CONCRETERO
0014259301-7	NUÑEZ	PALMA	MARIA SOLEDAD	JORNAL VARIOS
				MAESTRO AVANZADO
0014523610-K	NUÑEZ	SOTO	JORGE RUBEN	CONCRETERO
0013030525-3	PACHECO	VASQUEZ	LUIS MAURICIO	SUPERVISOR OBRA GRUESA
0015089330-5	PAILAMILLA	SOTO	BRYANT PATRICIO	RIGGER
0012728784-8	PARADA	ACUÑA	RUTH XIMENA	JORNAL ASEO
0016778954-4	PEDREROS	PEÑA	NATALY DANIELA	PROFESIONAL DE SSO
0010715807-3	PEREZ	ALVAREZ	MANUEL ANTONIO	JORNAL VARIOS
0009354065-4	PEZOA	ROMERO	MARCO ANTONIO	MAESTRO MATENCIÓN
0008639628-9	PINO	CARREÑO	CARLOS ORLANDO	OPERADOR DE TRACTOR
0009648254-K	PINO	SOLIS	GUILLERMO ARMANDO	JORNAL VARIOS
0007771348-4	POBLETE	ALMEYDA	LUIS DAVID	MAESTRO SOLDADOR
0015983321-6	QUEZADA	MARTINEZ	FAURICIO ANDRES	MAESTRO CARPINTERO
0015445846-8	QUINTEROS	GALLARDO	OSVALDO ENRIQUE	ENCARGADO DE BODEGA
0015086652-9	RAMIREZ	CASTILLO	SEBASTIAN NICOLAS DE JESUS	JORNAL VARIOS
0015087446-7	REYES	LUCERO	CAROLINA PAZ	JORNAL ASEO
0017455215-0	ROJAS	VILCHES	DANILO JOSE	MAESTRO ANDAMIERO
0013088827-5	RUBIO	GUTIERREZ	ALEX GERARDO	MAESTRO TERMINACIONES
0015405394-8	SAAVEDRA	CASTRO	JUAN MAURICIO	SUPERVISOR URBANIZACION
0010713646-0	SALINAS	GUTIERREZ	FERNANDO BERNABE	JORNAL VARIOS
0018161318-1	SANCHEZ	CELIS	ALEJANDRO ALBERTO	AYUDANTE TRAZADOR
0013873198-7	SOTO	CASTILLO	MARIA PAULINA	PROFESIONAL DE CALIDAD
0018554440-0	TAPIA	ORDONEZ	MACARENA DEL PILAR	PROFESIONAL DE SSO
				MAESTRO AVANZADO
0013367931-6	TORRES	ALARCON	ANDRES	CONCRETERO
0012457648-2	UGALDE	JARA	MARCO ANTONIO	PROFESIONAL DE TERRENO
0021693426-1	VALDERRAMA	RAMOS	EDI DAYLO	AYUDANTE TRAZADOR
0008614859-5	VASQUEZ	CARRASCO	ERNESTO CESAR	MAESTRO CARPINTERO
0018761706-5	VERA	CAMPOS	JORGE ANDRES	JORNAL VARIOS
0018975435-3	VERA	ALARCON	CARLA RUTH	ASISTENTE RECURSOS HUMANOS
0019360794-2	VERA	CAMPOS	BARBARA YASMIN	ASISTENTE BODEGA
0013534414-1	VERGARA	GÓMEZ	PATRICIO ANTONIO	MAESTRO ANDAMIERO
0016266968-0	VILLANUEVA	ESPINOZA	EVELYN ANDREA	JORNAL ASEO
0010151737-3	ZUÑIGA	DONOSO	MIGUEL ANGEL	JORNAL VARIOS

Anexo 5: Tabla resumen datos de evaluación completa.

PD1	PD2	PD3	PD4	PD5	NRD1	NRD2	NRD3	NRD4	NRD5
9	8	5	4	3	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO
6	9	11	12	4	BAJO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO
4	2	2	0	0	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO
20	8	3	4	4	ALTO	MEDIO	BAJO	MEDIO	ALTO
13	0	6	8	3	ALTO	BAJO	MEDIO	ALTO	MEDIO
7	14	13	10	8	BAJO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO
7	3	6	4	8	BAJO	BAJO	MEDIO	MEDIO	ALTO
8	9	12	12	4	BAJO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO
9	3	5	3	2	MEDIO	BAJO	MEDIO	MEDIO	MEDIO
14	6	6	2	8	ALTO	MEDIO	MEDIO	BAJO	ALTO
7	13	7	11	5	BAJO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO
5	6	4	2	8	BAJO	MEDIO	MEDIO	BAJO	ALTO
10	2	3	8	3	MEDIO	BAJO	BAJO	ALTO	MEDIO
5	3	2	1	1	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO
9	8	11	7	4	MEDIO	MEDIO	ALTO	ALTO	ALTO
12	8	10	8	4	ALTO	MEDIO	ALTO	ALTO	ALTO
8	5	6	9	4	BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	ALTO
8	6	6	5	3	BAJO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO
7	6	9	4	1	BAJO	MEDIO	ALTO	MEDIO	BAJO
2	8	1	3	2	BAJO	MEDIO	BAJO	MEDIO	MEDIO
9	9	12	3	4	MEDIO	ALTO	ALTO	MEDIO	ALTO
7	5	9	5	2	BAJO	BAJO	ALTO	MEDIO	MEDIO
8	15	6	6	0	BAJO	ALTO	MEDIO	ALTO	BAJO
8	7	8	6	4	BAJO	MEDIO	ALTO	ALTO	ALTO
5	2	4	4	2	BAJO	BAJO	MEDIO	MEDIO	MEDIO
9	6	8	8	3	MEDIO	MEDIO	ALTO	ALTO	MEDIO
10	7	6	4	2	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO
10	7	9	6	6	MEDIO	MEDIO	ALTO	ALTO	ALTO
6	4	1	2	4	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	ALTO
6	11	5	5	1	BAJO	ALTO	MEDIO	MEDIO	BAJO
6	4	11	3	1	BAJO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
9	12	10	6	2	MEDIO	ALTO	ALTO	ALTO	MEDIO
7	5	3	6	2	BAJO	BAJO	BAJO	ALTO	MEDIO
11	0	8	7	4	MEDIO	BAJO	ALTO	ALTO	ALTO
6	4	3	8	4	BAJO	BAJO	BAJO	ALTO	ALTO
6	2	4	5	8	BAJO	BAJO	MEDIO	MEDIO	ALTO
13	6	5	12	8	ALTO	MEDIO	MEDIO	ALTO	ALTO
10	13	9	6	6	MEDIO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO
11	6	5	8	4	MEDIO	MEDIO	MEDIO	ALTO	ALTO
9	6	9	7	6	MEDIO	MEDIO	ALTO	ALTO	ALTO
6	3	1	0	0	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO
12	7	4	4	2	ALTO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO
12	5	8	11	0	ALTO	BAJO	ALTO	ALTO	BAJO
14	10	7	11	0	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	BAJO
9	1	7	8	3	MEDIO	BAJO	ALTO	ALTO	MEDIO
6	4	2	2	4	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	ALTO
8	4	2	7	4	BAJO	BAJO	BAJO	ALTO	ALTO
15	7	5	11	0	ALTO	MEDIO	MEDIO	ALTO	BAJO
11	1	4	8	1	MEDIO	BAJO	MEDIO	ALTO	BAJO
6	8	11	8	5	BAJO	MEDIO	ALTO	ALTO	ALTO
12	14	7	6	5	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO
10	5	4	0	1	MEDIO	BAJO	MEDIO	BAJO	BAJO
11	3	3	6	1	MEDIO	BAJO	BAJO	ALTO	BAJO

5	4	7	2	4	BAJO	BAJO	ALTO	BAJO	ALTO
6	2	7	2	1	BAJO	BAJO	ALTO	BAJO	BAJO
8	4	6	6	4	BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	ALTO
5	4	6	6	3	BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MEDIO
14	4	3	8	6	ALTO	BAJO	BAJO	ALTO	ALTO
16	7	9	7	6	ALTO	MEDIO	ALTO	ALTO	ALTO
16	5	6	10	8	ALTO	BAJO	MEDIO	ALTO	ALTO
4	6	4	6	3	BAJO	MEDIO	MEDIO	ALTO	MEDIO
13	5	6	6	0	ALTO	BAJO	MEDIO	ALTO	BAJO
7	2	2	4	4	BAJO	BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO
7	4	5	7	2	BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MEDIO
14	8	0	0	4	ALTO	MEDIO	BAJO	BAJO	ALTO
9	5	4	3	4	MEDIO	BAJO	MEDIO	MEDIO	ALTO
14	2	1	3	7	ALTO	BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO
9	5	8	6	6	MEDIO	BAJO	ALTO	ALTO	ALTO
7	3	3	6	6	BAJO	BAJO	BAJO	ALTO	ALTO
10	8	8	8	2	MEDIO	MEDIO	ALTO	ALTO	MEDIO
12	9	6	8	6	ALTO	ALTO	MEDIO	ALTO	ALTO
11	2	2	0	6	MEDIO	BAJO	BAJO	BAJO	ALTO
5	12	6	6	3	BAJO	ALTO	MEDIO	ALTO	MEDIO
13	6	4	8	2	ALTO	MEDIO	MEDIO	ALTO	MEDIO
7	4	4	8	6	BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	ALTO
8	2	6	4	0	BAJO	BAJO	MEDIO	MEDIO	BAJO
12	6	1	1	8	ALTO	MEDIO	BAJO	BAJO	ALTO
14	5	7	7	4	ALTO	BAJO	ALTO	ALTO	ALTO
15	5	4	5	3	ALTO	BAJO	MEDIO	MEDIO	MEDIO