

UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA
SEDE CONCEPCIÓN - REY BALDUINO DE BÉLGICA

**EVALUACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES A TRAVÉS DEL
CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS 21 A TRABAJADORES DEL
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE PARRAL**

Trabajo de Titulación para optar al Título de
Técnico Universitario en Prevención de
Riesgos.

Alumno:

Cristofer Octavio Jiménez Villega

Profesor Guía:

Víctor Lizama Molina

DEDICATORIA

Dedicado a Departamento de Prevención de Riesgos Laborales de Universidad Técnica Federico Santa María, sede Concepción, a mi familia Jiménez Villega y, en honor a este hermoso proceso que se encuentra en su etapa final.

Primero que todo quiero agradecer a mi madre Jeannette Villega y mi padre Francisco Jiménez por estar en todo este proceso darme ánimo y fuerzas para seguir adelante a pesar de lo difícil que se ha tornado, por siempre darme palabras de aliento y nunca rendirme, por darme los valores que me hacen ser la persona que soy hoy: fueron el pilar fundamental para poder llegar a estas instancias gracias a su sacrificio, sus desvelos, los llantos que tuvieron que soportar, son los padres que cualquier persona desearía tener muchas gracias a ellos.

Por último, agradecer a mi pareja Camila Hernández que estuvo en esta etapa final, por sus palabras de alientos su ayuda, por dedicarme su tiempo y comprensión cuando la necesite, una mujer excepcional de la cual me siento completamente orgulloso que me hizo ser una mejor persona y la que me ayudo en todo esto, gracias por ser la mujer eres y que a pesar de lo mal que me sentí, siempre me incentivo a que hiciera lo que me gustaba, por sus desvelos y su compañía a lo largo de este tramo final.

RESUMEN EJECUTIVO

KEYWORDS: RIESGOS PSICOSOCIALES, ISTAS 21, EXPOSICIÓN, PROTOCOLO, EDUCACIÓN MUNICIPAL.

El presente trabajo de titulación elaborado para optar al título de técnico en prevención de riesgos, corresponde al análisis de riesgos psicosocial efectuado en el sector de educación municipal, específicamente en el departamento de educación Municipal de Parral, se realizó pretendiendo contribuir a resolver el problema desde la acción, aportando a los directivos de la empresa, responsables de seguridad y a los trabajadores, una información actual y clara sobre los riesgos de carácter psicosociales a los que se ven sometidos en sus puestos, permitiendo así su interiorización con la temática y aplicación de medidas para mejorar su salud.

La metodología que se utilizó, considerando lo establecido en el protocolo de vigilancia para exposición a riesgos psicosociales en el trabajo, fue la aplicación del cuestionario ISTAS 21, el cual fue respondido por los propios trabajadores que experimentan los factores de riesgos que se intentan controlar. La elección de este método de evaluación se realizó por la comisión de aplicación dispuesta en el manual de aplicación. El análisis de los correspondientes resultados contemplo una visión crítica respecto a la realidad de la empresa en la materia y su concepción frente a los factores de riesgo psicosociales, los procedimientos establecidos. Se advirtió que, existe riesgo psicosocial asociado principalmente a la incidencia de todas las dimensiones ya que ninguna se encuentra en un riesgo bajo, considerando que el método revisado apunta a mejorar las condiciones laborales mediante distintas estrategias, se incorporaron diversos procedimientos que guiaron el proceso de acción y mejora.

Se concluye que la participación de los trabajadores es fundamental para desarrollar cualquier estrategia de prevención en el trabajo y, ésta debe incorporar la decisión y acción en toda instancia del proceso, buscando mejores condiciones laborales para los trabajadores.

ÍNDICE

DEDICATORIA	
RESUMEN EJECUTICO	
INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVO GENARAL	2
OBJETIVO ESPECÍFICOS	2
ALCANCE	2
CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES GENARELES DE LA EMPRESA	
1. ANTECEDENTES GENERALES DE LA EMPRESA	3
1.1.RESEÑA HISTÓRICA	3
1.2.UBICACIÓN GEOGRÁFICA	3
1.3. MISIÓN	4
1.4.VISIÓN	4
1.5.ORGANIGRAMA	5
CAPÍTULO 2: MARCO LEGAL Y TEÓRICO	
2.MARCO LEGAL Y TEÓRICO	6
2.1.RESOLUCIÓN EXENTA 1433 ACTUALIZACIÓN DE PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO	6
2.2.CÓDIGO DEL TRABAJO	6
2.3.LEY 16744/68 MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	6
2.4.REGLAMENTO PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY N° 16.744, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 101 DEL AÑO 1968 DE MINISTERIO DEL TRABAJO	7
2.5.DECRETO SUPREMO N°594/2000/MINISTERIO DE SALUD	8
2.6.DECRETO SUPREMO N°40/69 MINISTERIO DEL TRABAJO Y PFEVICIÓN SOCIAL	8
2.7.DEFINICIONES	9
2.8.ROL DE LOS ACTORES INVOLUCRADOS EN EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIAL	13
2.9.CUESTIONARIO SUSESO ISTAS 21	14
CAPÍTULO 3: APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA VERSIÓN COMPLETA	

3. METODOLOGÍA DE APLICACIÓN CUESTIONARIO SUSESO ISTAS 21	
3.1.CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ DE APLICACIÓN	22
3.2.UNIDAD DE ANÁLISIS	23
3.2.1. CRITERIOS ESPECÍFICOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LAS UNIDADES DE ANÁLISIS	24
3.3.DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN	25
3.4.APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO	27
3.5.ÁNÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	29
3.6.CÁLCULO E INTERPRETACIÓN DE LAS PUNTUACIONES CUESTIONARIO VERSIÓN COMPLETA	29
3.7.INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	31
3.8.CÁLCULO DEL NIVEL DE RIESGO VERSIÓN COMPLETA PARA FINES DEL PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO	32
CAPÍTULO 4: APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO EN DAEM PARRAL	
4. APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO SUSESO ISTAS 21 EN DEPARTAMENTO DE ADMNISTRACION DE EDUCACION MUNICIPAL PARRAL	34
4.1.PRIMERA ETAPA: CONSTITUCION DEL COMITÉ DE APLICACIÓN	34
4.2.SEGUNDA ETAPA: DIFUSION Y SENSIBILIZACION DEL PROTOCOLO A LOS TRABAJADORES	36
4.3.TERCERA ETAPA: APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS	36
4.4.CUARTA ETAPA: ÁNALISIS DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS 21	38
4.5.RESULTADOS OBTENIDOS	38
4.6.GRÁFICO GENERAL POR CENTRO DE TRABAJO	39
4.7. GRÁFICO POR SEXO	40
4.8. GRÁFICO POR DEPARTAMENTO	43
4.9. EXPLICACIÓN DE DIMENSIONES Y SUBDIMENSIONES	47
4.9.1. DIMENSIONES	47
4.9.2. SUBDIMENSIONES	49
4.10.PROPUUESTAS DE MEJORA	53
CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN	57
BIBLIOGRAFÍA	58
ANEXO	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1. Ubicación del Departamento de Educación Municipal de Parral.	3
Figura1-2. Organigrama Departamento de Educación Municipal de Parral.	5

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 4-1. General por dimensión	39
Gráfico 4-2. General por subdimensión	39
Gráfico 4-3. General por dimensión sexo masculino	40
Gráfico 4-4. General por subdimensión sexo masculino	41
Gráfico 4-5. General por dimensión sexo femenino	42
Gráfico 4-6. General por subdimensión sexo femenino	42
Gráfico 4-7. Departamento finanzas y adquisición por dimensión	43
Gráfico 4-8. Departamento finanzas y adquisición por subdimensión	44
Gráfico 4-9. Departamento sección social por dimensión	44
Gráfico 4-10. Departamento sección social por subdimensión	45
Gráfico 4-11. Departamento sección técnico pedagógico por dimensión	45
Gráfico 4-12. Departamento sección técnico pedagógico por subdimensión	46
Gráfico 4-13. Departamento administración y jurídico por dimensión	46
Gráfico 4-14. Departamento administración y jurídico por subdimensión	47

SIGLA Y SIMBOLOGÍA

SIGLA

ACHS	: Asociación chilena de seguridad
CT	: Centro de trabajo
CU	: Exigencias psicológicas cuantitativas
CO	: Exigencias psicológicas cognitivas
CD	: Control de los tiempos de trabajo
CDA	: Comité de aplicación
CR	: Conflicto de rol
CL	: Calidad de liderazgo
COPSOQ	: Copenhagen Psychosocial Questionnaire
DAEM	: Departamento de Educación Municipal
DP	: Doble presencia
DS	: Decreto supremo
D	: Dimensiones
EM	: Exigencias psicológicas emocionales
EE	: Exigencias psicológicas de esconder emociones
ES	: Exigencias psicológicas sensoriales
ETS	: Empresas de servicios transitorios
IN	: Influencia
IE	: Integración en la empresa
ISTAS 21	: Instituto Sindical de trabajo, Ambiente y Salud
MINSAL	: Ministerio de salud
LM	: Licencias medicas
OMS	: Organización mundial de la salud
OIT	: Organización internacional del trabajo
PD	: Posibilidad de desarrollo

- RL : Claridad de rol
- RR.HH : Recursos humanos
- SUSESO : Super intendencia de seguridad social
- ST : Sentido del trabajo

SIMBOLOGÍA

- % : Porcentaje
- Σ : Sumatoria
- \$: Valor peso
- X : Signo multiplicación

INTRODUCCIÓN

El Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo SUSESO/ISTAS21 es un instrumento de evaluación de riesgos psicosociales, que permite identificar y medir aquellos factores derivados de la organización del trabajo que constituyen un riesgo para la salud, es una herramienta de suma importancia en el trabajo, puesto que, permite detectar problemas asociados y las consecuencias para la salud de los trabajadores.

Durante 2017 se evaluaron con la versión completa del cuestionario 1.754 centros de trabajo los que representaron un total de 101.057 trabajadores (54,9% de mujeres). Se registró un promedio de 73,4% de participación de los trabajadores en los CT evaluados. Se pudo observar que las mayores diferencias que implican un mayor riesgo es para las mujeres, en las subdimensiones exigencias psicológicas emocionales, control del tiempo (de trabajo), esconder emociones, posibilidades de desarrollo, doble presencia (mide preocupación por obligaciones domésticas) e integración en la empresa, a su vez para los hombres las mayores diferencias que implican mayor riesgo están en exigencias psicológicas cognitivas, conflicto de rol, inseguridad con el contrato e inseguridad con el trabajo.

Según el “Código del Trabajo artículo N°184 consagrado a dar cumplimiento al deber de protección, obliga al empleador a adoptar medidas de control y de supervisión que apunten a una protección efectiva y eficaz de la seguridad y salud de estos”; es así que entre los años 2007 y 2009 la Superintendencia de Seguridad Social, en conjunto con la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Chile y la participación del Instituto de Salud Pública y la dirección del Trabajo, validaron el cuestionario SUSESO/ISTAS21, con la finalidad de medir los riesgos psicosociales en el ambiente de trabajo, es decir, todas las características de la organización del trabajo que puedan tener algún efecto sobre la salud de los trabajadores.

Para evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo plantearé un procedimiento a través de cuestionarios individuales a los empleados en los que, se identificará, medirá y valorará la exposición a riesgos psicosociales, se diferenciarán seis grandes grupos de factores de riesgo para la salud de los trabajadores. Con esto se propondrán mejoras orientadas a la salud y seguridad del trabajador, principalmente se buscará dar alternativas de soluciones tal como puede ser la evaluación tendente para identificar factores de riesgo psicosociales, determinando si son o no relevantes.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar los factores psicosociales a través del cuestionario SUSESO/ISTAS 21 a trabajadores del Departamento de Educación Municipal de Parral, con la finalidad de cumplir con la legislación actual vigente, detectando los riesgos y, proponer medidas apropiadas para el adecuado control de estos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Aplicar Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 para evaluar los factores psicosociales, en Departamento de administración de educación Municipal de Parral.
2. Identificar y medir los factores derivados de la organización que constituyen un riesgo para el trabajador.
3. Proponer mejoras y/o recomendaciones prácticas para intervenciones preventivas o correctivas.

ALCANCE

Este protocolo tiene alcance y aplicación en todas las empresas y organismos públicos y privados que se encuentren legal y formalmente constituidos en Chile, independiente del rubro o sector en el que participen, así como también del número de trabajadores que constituyen la empresa.

El siguiente estudio de factores psicosociales se llevará a cabo en el Departamento de Administración Educacional Municipal de Parral, ubicado en Calle Balmaceda 266 en la Ciudad de Parral, Región del Maule en Chile. La evaluación se efectuará específicamente al personal administrativo de DAEM, los cuales corresponden a un total de 56 trabajadores, por lo que será aplicado a la totalidad del personal.

CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES GENERALES DE LA EMPRESA

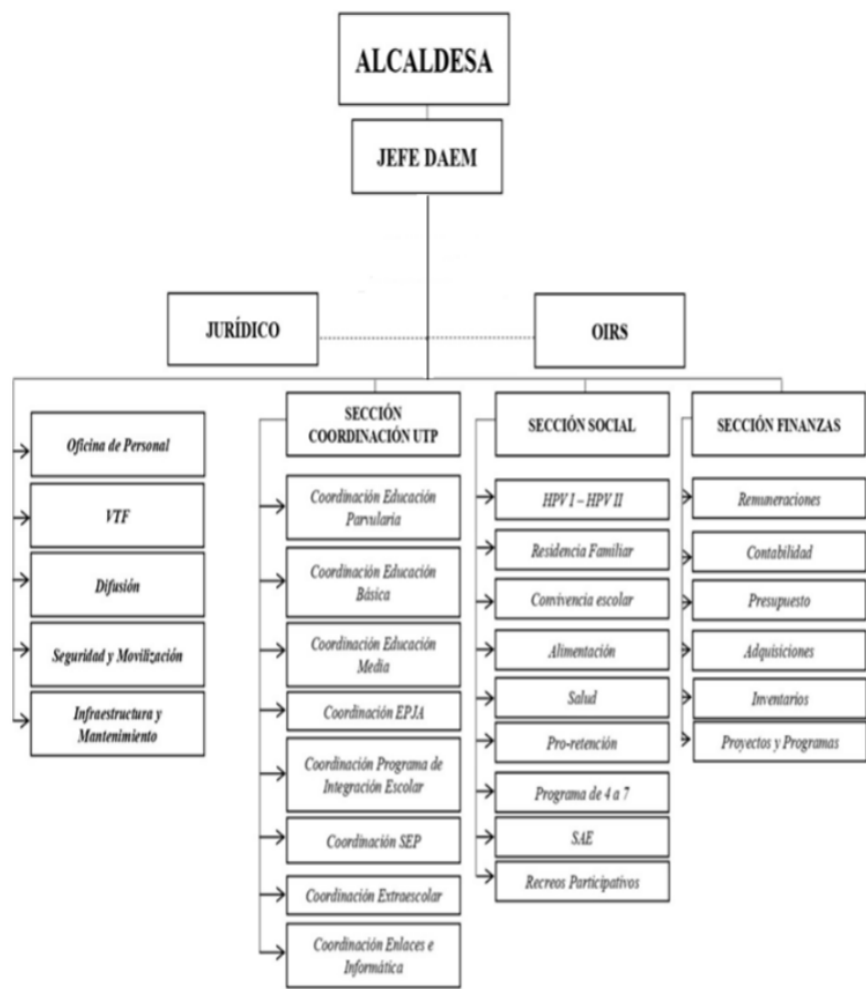
1.3. MISIÓN

Somos un servicio de educación pública, atento a las necesidades educacionales de nuestras familias y necesidades de la sociedad actual; preocupados por la integración social y el aprendizaje de cada uno de nuestros niños y jóvenes; que entrega diversas oportunidades de crecimiento y desarrollo personal en áreas deportivas, cívicas, artísticas e intelectuales; y que finalmente desarrolla en sus alumnos y alumnas las competencias necesarias para facilitar su éxito en el futuro tanto laboral como de continuidad de estudios.

1.4. VISIÓN

Convertirnos en un referente de calidad educativa, de igualdad de oportunidades u de movilidad social en la Provincia de Linares. Al mismo tiempo, queremos que nuestros establecimientos, evidencien un arduo trabajo en el rescate de la identidad local, el patrimonio inmaterial, y al mismo tiempo estén a la vanguardia en tecnologías para la enseñanza y desarrollo de competencias tecnológicas en nuestros alumnos.

1.5. ORGANIGRAMA



Fuente: Ilustre Municipalidad de Parral

Figura 1-2. Organigrama Departamento de Educación Municipal de Parral.

CAPÍTULO 2: MARGO LEGAL Y TEÓRICO

2. MARCO LEGAL Y TEÓRICO

2.1. RESOLUCIÓN EXENTA 1433 ACTUALIZACIÓN DE PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO

“Artículo 3: La presente resolución reemplaza en todas sus partes el texto aprobado por resolución exente 336/2013, la debe entenderse derogada”.

2.2. CÓDIGO DEL TRABAJO

“Artículo 184: El empleador estará obligado a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores, informando de los posibles riesgos y manteniendo las condiciones adecuadas de higiene y seguridad en las faenas, como también los implementos necesarios para prevenir accidentes y enfermedades profesionales.

Deberá asimismo prestar o garantizar los elementos necesarios para que los trabajadores en caso de accidente o emergencia puedan acceder a una oportuna y adecuada atención médica, hospitalaria y farmacéutica”.

“Artículo 209: El empleador es responsable de las obligaciones de afiliación y cotizaciones que originan del seguro social obligatorio contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales regula de por ley N° 16.744.

En los mismos términos, el dueño de la obra o faena es subsidiariamente responsable de las obligaciones que en materia de afiliación y cotización afecten a los contratistas en relación con la obligación de sus subcontratistas”.

2.3. LEY N°16744/68 MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVICIÓN SOCIAL

“Establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales

Artículo 1: Es un seguro social obligatorio contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales”.

Personas protegidas:

- Protege a todos los trabajadores por cuenta ajena, cualesquiera que sean las labores que ejecuten.
- Funcionarios públicos.
- Trabajadores independientes y a los trabajadores familiares.
- Los estudiantes que deban ejecutar trabajos que signifiquen una fuente de ingreso para el respectivo plantel.
- Estudiantes de establecimientos fiscales o particulares por los accidentes que sufran con ocasión de sus estudios o en realización de su práctica educacional.

Definición de Accidente del trabajo:

“Artículo 5: Accidente del trabajo es toda lesión a causa o con ocasión del trabajo, y que le produzca incapacidad o muerte”.

Definición de Enfermedad Profesional:

“Artículo 7: Aquella 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”.

2.4. REGLAMENTO PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY N° 16.744, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 101 DEL AÑO 1968 DE MINISTERIO DEL TRABAJO.

“Artículo 72: En caso de enfermedad profesional deberá aplicarse el siguiente procedimiento: ... El organismo administrador deberá incorporar a la entidad empleadora a sus programas de vigilancia epidemiológica, al momento de establecer en ella la presencia de factores de riesgo que así lo ameriten o de diagnosticar en los trabajadores alguna enfermedad profesional”.

2.5. DECRETO SUPREMO N°594/2000/MINISTERIO DE SALUD

“Establece reglamento sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en los Lugares de Trabajo.

Artículo 110 a.2: Corresponde al empleador eliminar o mitigar los riesgos detectados, para lo cual aplicará un programa de control, el que elaborará utilizando para ello la metodología señalada en la Norma Técnica referida.

Artículo 110 a.3: El empleador deberá informar a sus trabajadores sobre los factores a los que están expuestos, las medidas preventivas y los métodos correctos de trabajo pertinentes a la actividad que desarrollan. Esta información deberá realizarse a las personas involucradas, cada vez que se asigne a un trabajador a un puesto de trabajo que implique dichos riesgos y cada vez que se modifiquen los procesos productivos o los lugares de trabajo.

La información a los trabajadores deberá constar por escrito y contemplar los contenidos mínimos establecidos en la referida Norma Técnica del Ministerio de Salud, dejando constancia de su realización”.

2.6. DECRETO SUPREMO N°40/69 MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

“Establece reglamento sobre Prevención de Riesgos Profesionales

Artículo 21: Los empleados tienen la obligación de informar oportuna y convenientemente a todos sus trabajadores acerca de los riesgos que entrañan sus labores, de las medidas preventivas y de los métodos de trabajo correctos. Son los inherentes a la actividad de cada empresa.

Especialmente deben informar a los trabajadores acerca de los elementos, productos y sustancias que deban utilizar en los procesos de producción o en su trabajo, sobre la identificación de estos (fórmula, sinónimos, aspecto y olor), sobre los límites de exposición permisibles de esos productos, acerca de los peligros para la salud y sobre las medidas de control y de prevención que deben adoptar para evitar tales riesgos”.

2.7. DEFINICIONES

Definición de Organización:

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

Definición de Condiciones de Trabajo:

Se trata de una medida del esfuerzo que realizan los seres humanos. La condición de trabajo, por lo tanto, está vinculada al estado del entorno laboral. El concepto refiere a la calidad, la seguridad y la limpieza de la infraestructura, entre otros factores que inciden en el bienestar y la salud del trabajador.

Definición factor de riesgos Psicosociales en el trabajo:

Los factores de riesgos psicosociales se definen como aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con las organizaciones del trabajo y su entorno social, con el contenido de trabajo y la realización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud (física, psíquica o social) del trabajador. Así, unas condiciones psicosociales adversas están en el origen tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo.

Definición de Estrés:

El concepto de estrés fue utilizado por Hans Selye, en los años 30, quien lo define como un “síntoma general de adaptación”, el estrés sería la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo o situación estresante. Es una respuesta natural del organismo que surge para ayudarnos a enfrentar situaciones nuevas; cuando se transforma en una reacción prolongada e intensa, puede desencadenar serios problemas físicos y psíquicos. Es el término que se emplea sobre las presiones que las personas experimentan en la vida. El estrés en el trabajo es prácticamente inevitable en muchos oficios. Se presentan diferentes variedades de reacciones al mismo problema, por ejemplo, lo que parece ser un desafío interesante para una persona en pos de cumplir metas desafiantes en el futuro, en otros casos, puede generar altos niveles de angustia.

Al estrés generalmente se le da una connotación negativa, aunque no es necesariamente algo malo, debido a que existen cierto tipo de personas que se sienten más cómodas trabajando bajo presión constante y no se ven perjudicados de gran manera bajo altas cargas de trabajo, sobreponiendo el cumplimiento de sus metas y plazos de entrega.

La acumulación de estrés puede generar reacciones adversas en las emociones, afectando de igual forma, tanto los procesos mentales como los fisiológicos de un individuo; lo que puede perjudicar su desempeño laboral e incluso su propia salud. El sujeto, por ejemplo, cambia de una persona pasiva, amable y muy afectuosa, a un sujeto nervioso, que bajo cualquier circunstancia laboral y/o personal reacciona desde la ira y el enojo, siendo incapaz de relajarse en algún momento del día. Frecuentemente, cuando un trabajador se encuentra en una situación o estado de estrés, se recurre a la ingesta de alcohol y drogas varias, con la finalidad de “calmar” sus estados emocionales. Esta problemática propicia la aparición de otros trastornos físicos a corto plazo, que pueden resumirse en malestares estomacales (a largo plazo pueden generar úlceras gástricas), enfermedades degenerativas al corazón, riñones y arterias, manifestándose como dolores de cabeza y malfuncionamiento de otros órganos asociados. Por esto, es de suma importancia controlar los niveles de estrés, manteniéndolos en lo posible, en un nivel bajo, tanto en el trabajo como fuera de él, eliminando este factor de incidencia de enfermedades.

Los efectos en el trabajador dependerán del período de duración de los agentes estresantes, la gravedad de estos, si tienen o no solución y si la empresa mandante propicia instancias para solucionar el problema en sus trabajadores.

Definición de estrés laboral:

Como ya se ha mencionado, el estrés puede originar numerosos problemas de salud y enfermedades como úlceras estomacales, enfermedades coronarias, depresiones, etc. Sin embargo, el estrés no se puede considerar como una enfermedad, sino como una respuesta del organismo, tanto física como mental, a las adaptaciones y ajustes del ser humano, a los diversos acontecimientos vitales.

Así el estrés ocupacional, o estrés laboral se daría en aquellas situaciones en que las demandas ligadas al trabajo exceden las capacidades del trabajador para responder a ellas. El estrés tendría un polo positivo y otro negativo. Los efectos del estrés pueden ser positivos y dar motivación, energía y creatividad necesarias para realizar una tarea si la persona posee las capacidades y los recursos que se requieren para lograrlo. Los efectos negativos del estrés se producen cuando los recursos de la persona y las exigencias de la tarea son discordantes.

Cada persona tiene su propio estilo de gestión y manejo del estrés. Esto consiste en un conjunto de estrategias personales adquiridas en la experiencia y vivencias de cada uno, y que son la manera habitual de enfrentar las diferentes situaciones problemáticas de la vida. Sin embargo, puede suceder que las estrategias personales a veces no resulten suficientes para enfrentar situaciones nuevas y entonces surge el estrés como un mecanismo de alerta.

Los principales síntomas asociados al estrés ocupacional son:

Síntomas físicos: problemas cardiovasculares, alergias, problemas a la piel, migrañas, dificultades respiratorias, problemas de sueño, problemas gastrointestinales.

Síntomas psicológicos: ansiedad, aburrimiento, frustración, irritabilidad, aislamiento, dificultades de concentración, dificultades para tomar decisiones, pérdida de memoria.

Síntomas conductuales: agresividad, abuso de alcohol o drogas, trastornos alimenticios, ausentismo laboral, disminución de la producción, mayor predisposición a tener accidentes.

Definición de Protocolo de Vigilancia:

Instrumento de aplicación con orientaciones prácticas, con el fin de ser implementadas en los lugares de trabajo. En este sentido, los protocolos buscan ser una herramienta reglamentaria y unificadora de criterios en el proceso de identificación y evaluación de factores de riesgo de las tareas laborales y puestos de trabajo, como también de su control y seguimiento.

Definición de Centro de Trabajo:

Recinto (empresa, faena, sucursal o agencia) donde presta servicios un grupo de trabajadores de cualquier empresa o institución, pública o privada. La denominación “lugar de trabajo” será considerada equivalente a “centro de trabajo”. El centro de trabajo es la unidad fiscalizable.

Definición de Unidad de análisis:

Agrupación de trabajadores con algunas características determinadas sobre la que se desea conocer el nivel de riesgo y sobre la que se desea intervenir posteriormente.

Definición de Trabajador Expuesto:

Trabajadores que desempeñan sus funciones en ambientes de trabajo con niveles de riesgo medio y alto de acuerdo a lo definido en el presente protocolo de riesgo psicosocial. Esta condición se determina como resultado de la medición en el lugar de trabajo.

Definición de Vigilancia Ambiental:

Conjunto de acciones destinadas a la evaluación, seguimiento e intervención para disminuir la exposición de los trabajadores a los factores de riesgo presentes en el lugar de trabajo.

Que provoca el estrés laboral en las personas:

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés laboral es identificado como un grupo de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante exigencias profesionales que sobrepasan los conocimientos y habilidades del trabajador para desempeñarse de forma óptima. Por ejemplo, puede sentir tensión muscular, aumento de presión sanguínea y ritmo cardiaco; miedo, irritabilidad, enojo, depresión; presentar atención disminuida, dificultad para solucionar problemas, disminuir su productividad, entre otros síntomas.

De forma específica, algunos estudios han hallado que altas exigencias laborales dan como resultado siete veces mayor riesgo de agotamiento emocional; poco apoyo de los compañeros, dos veces mayor riesgo de problemas en espalda, cuello y hombros; bajo control del trabajo, dos veces mayor riesgo de mortalidad cardiovascular y, mucha tensión puede producir tres veces mayor riesgo de morbilidad por hipertensión.

Los riesgos directos del estrés laboral para la salud han sido relacionados con cardiopatías, trastornos digestivos, aumento de la tensión arterial y dolor de cabeza, trastornos musculoesqueléticos como lumbalgias. Recientemente un estudio de la Academia Americana de Neurología halló una relación que las personas con trabajos demandantes y poco control sobre ellos tienen 58% más probabilidades de sufrir una isquemia y 22% más de hemorragia cerebral.

Asimismo, la OMS estima que entre el 21 y 32 por ciento de casos de hipertensión en América Latina están relacionados con altas exigencias laborales y bajo control.

Aún más, la prolongación del estrés por el trabajo puede generar trastornos en la salud mental del empleado, como el "burnout" o desgaste emocional, afectando el desempeño

laboral o causando actitudes poco saludables como el consumo de alcohol, tabaco y drogas, e incluso en casos extremos acciones fatales, motivadas además por un contexto adverso interno y externo.

Los riesgos del estrés laboral para la salud durante el Foro Internacional Políticas Pública de Empleo y Protección Social en México en 2013, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) reconoció que el estrés "puede llevar a una persona a la angustia, a la depresión e incluso al suicidio, como lo ha puesto en evidencia la reciente crisis y recesión en Europa. Un estudio europeo mostró el aumento de los suicidios en nueve de los 10 países europeos estudiados del 2007 a 2009. Aquellos países con situaciones económicas más críticas fueron los que tuvieron un mayor aumento de los suicidios. Los cambios más dramáticos se presentaron en Grecia en donde el número de suicidios aumento en un 19%; por cada incremento del 1% en el desempleo hubo un 0.8 por ciento de incremento de los suicidios asociados en personas de menos de 65 años".

En este contexto, la OIT ha reconocido una relación entre el aumento del estrés laboral y de otras enfermedades mentales relacionadas con el trabajo y los factores tecnológicos, sociales y económicos, por ejemplo "exceso de información, intensificación del trabajo y de las presiones temporales, mayores exigencias de movilidad y flexibilidad, estar siempre 'disponible' debido a la tecnología de los teléfonos móviles y, por último, pero no menos importante, el miedo de perder el trabajo".

La OIT y la OMS coinciden en identificar la principal causa del estrés laboral en diversos factores que componen una mala organización en el trabajo, como características del puesto, volumen y ritmo de trabajo, horarios, participación y control, perspectivas profesionales, relaciones interpersonales y cultura institucional.

2.8. ROL DE LOS ACTORES INVOLUCRADOS EN EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL

Función o responsabilidad del empleador:

Es deber del empleador evaluar el nivel de exposición al riesgo psicosocial en los lugares donde se desempeñen sus trabajadores y realizar las acciones necesarias para disminuir dicha exposición.

Función o responsabilidad del trabajador(a):

Todo trabajador tiene derecho a saber, lo que implica capacitación, difusión y el derecho a participar en las evaluaciones de riesgo psicosocial en sus centros de trabajo.

Función o responsabilidad de Organismos Administradores del Seguro de la ley 16.744:

Tienen la misión de asesorar a sus empresas adherentes o afiliadas en lo que respecta a riesgos psicosociales y por lo tanto a este protocolo, debiendo facilitar la identificación, prevención o control de los factores psicosociales presentes en la organización.

El organismo debe asesorar en materia de riesgos psicosociales a través de capacitaciones, charlas, y todas las medias necesarias para el control o disminución de estos. Además, Toda vez que la organización transgreda o vulnere los factores de riesgos psicosociales señalados en el protocolo de vigilancia, este deberá notificar a la autoridad sanitaria para que realice la fiscalización. 2.7.3. Función o responsabilidad de las secretarías regionales Ministeriales de Salud (SEREMI de Salud) Corresponde la fiscalización de las disposiciones contenidas en el Código Sanitario y demás leyes, reglamentos y normas complementarias que le otorgan facultades respecto de la seguridad y salud en los lugares de trabajo, y la sanción a su infracción en los casos que ello amerite.

2.9. CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21

El Cuestionario ISTAS 21 fue desarrollado entre los años 2007 y 2009 por la Superintendencia de Seguridad Social en conjunto con la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Chile y la participación del Instituto de Salud Pública y la Dirección del Trabajo. Este es un instrumento que permite la evaluación y medición de los riesgos psicosociales en el trabajo. El Cuestionario es la adaptación y validación en Chile del Cuestionario COPSOQ-ISTAS21, que a su vez es la traducción y validación que realizó el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de Barcelona (ISTAS) del Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ), desarrollado por el instituto de Salud y Ambiente Laboral de Dinamarca. En cuanto a las recomendaciones metodológicas toman en cuenta las revisiones y observaciones que ha desarrollado tanto el equipo internacional del COPSOQ como los propios usuarios chilenos y por último el equipo técnico de la Superintendencia de Seguridad Social encargado de su mantención.

Además, debe hacerse un hincapié que el Cuestionario y el método de aplicación están orientados a la prevención de los riesgos y no a la determinación del origen, ya sea: laboral o común, de una patología. Tampoco se puede entender como una medición de “Clima laboral”, sino que de factores de riesgo que pueden impactar la salud de los trabajadores. Su aplicación permite medir dichos riesgos en diversas áreas o dimensiones las cuales serán explicadas a lo largo de este estudio, permitiendo comparar los niveles encontrados con los valores normales para Chile, para luego desarrollar programas de intervención, en caso de detectar riesgos elevados, y así controlarlos o disminuirlos.

El instrumento facilita la identificación y focalización de los problemas en el trabajo y el posterior diseño de las mejores estrategias para abordarlos.

Dimensiones y subdimensiones del cuestionario SUSESO/ISTAS21

El cuestionario posee 5 grandes dimensiones y 19 sub-dimensiones.

Las grandes dimensiones correspondientes son:

1. Exigencias Psicológicas en el trabajo (D1):

Dentro de esta dimensión hay elementos tanto cualitativos como lo son: exigencias emocionales, creativas, sensoriales y a su vez elementos cuantitativos como: cantidad y ritmo de trabajo, distribución de las tareas asignadas.

2. Trabajo Activo y desarrollo de habilidades (D2):

A grandes rasgos trata de la autonomía del trabajador, por medio de aspectos como: poder de decisión sobre horarios, ritmo, métodos, variedad, iniciativa, calidad).

3. Apoyo Social en la empresa y calidad del liderazgo (D3):

Esta dimensión actúa como moderadora de los efectos directos que repercuten en la relación organización-trabajador, a su vez, incluye elementos de liderazgo impartido.

4. Compensaciones (D4):

Permite medir el desbalance existente en la relación esfuerzo-recompensa, así como el control de estatus que se posee (estabilidad del empleo, cambios no deseados).

5. Doble Presencia (D5):

Esta dimensión mide la preocupación por cumplir con las tareas de carácter doméstico, además de compatibilizarlo con las tareas propias del trabajo, creando una interferencia trabajo-familia.

Definición de las subdimensiones:

Para facilitar la comprensión del presente estudio pasaré a definir cada una de las 19 subdimensiones que están agrupadas en las 5 dimensiones mayores mencionadas en el punto anterior. A su vez se asignará su código correspondiente a cada punto, el cual está compuesto de dos letras, con el fin de facilitar su identificación durante el proceso de cálculo.

Exigencias Psicológicas cuantitativas:

Esta subdimensión está contenida en la Dimensión 1 (D1) y se le asignará la abreviación (CU).

Corresponde a la cantidad o volumen de trabajo exigido contrastado con el tiempo disponible para realizarlo. Si el tiempo es insuficiente, las altas exigencias se presentan por lo general como un ritmo de trabajo rápido y sin pausa, imposibilidad de llevar el trabajo al día, acumulación de trabajo o bien una distribución temporal irregular de las tareas. Por otro lado, puede ocurrir la situación contraria, en que las expectativas sean limitadas o escasas. Las exigencias cuantitativas muy altas suelen relacionarse con aspectos tales como: falta de personal, inadecuada o nula planificación del trabajo o de la tecnología.

Exigencias Psicológicas cognitivas:

Esta subdimensión está contenida en la Dimensión 1 (D1) y se le asignará la abreviación (CO).

Corresponde a las exigencias sobre diferentes procesos mentales: atención, capacidad de retener información de manera forzada, toma de decisiones. Como también las responsabilidades por las consecuencias de lo que se hace.

Exigencias Psicológicas emocionales:

Esta subdimensión está contenida en la Dimensión 1 (D1) y se le asignará la abreviación (EM).

Corresponde a mantenerse emocionalmente distante de la tarea, sobre todo cuando hay que relacionarse a nivel personal con los usuarios que también se expresan emocionalmente y ante esa situación el trabajador puede reaccionar con agobio o “desgaste emocional”.

Exigencias Psicológicas de esconder emociones:

Esta subdimensión está contenida en la Dimensión 1 (D1) y se le asignará la abreviación (EE).

Se refiere a la demanda de ocultamiento de las emociones que surgen en el transcurso del trabajo, normalmente ante la atención de las personas. Hace énfasis en el control de la rabia o de la angustia, pero en ocasiones también puede estar relacionada a otras emociones. Esta subdimensión en conjunto con la anterior (EM) suelen ser elevadas en ocupaciones que atienden personas directamente.

Exigencias Psicológicas sensoriales:

Esta subdimensión está contenida en la Dimensión 1 (D1) y se le asignará la abreviación (ES).

Se refiere a exigencias laborales que significan utilizar, especialmente la visión, con una alta atención y alerta a los detalles.

Influencia:

Esta subdimensión está contenida en la Dimensión 2 (D2) y se le asignará la abreviación (IN).

Corresponde al margen de decisión o autonomía respecto al contenido y las condiciones de trabajo: secuencia de la tarea, métodos a utilizar, tareas a realizar, cantidad de trabajo, horarios, elección de compañeros.

Posibilidades de desarrollo en el trabajo:

Esta subdimensión está contenida en la Dimensión 2 (D2) y se le asignará la abreviación (PD).

Se evalúa si el trabajo es fuente de oportunidades de desarrollo de habilidades y conocimientos de cada persona.

Control sobre los tiempos de trabajo:

Esta subdimensión está contenida en la Dimensión 2 (D2) y se le asignará la abreviación (CT).

Corresponde a la posibilidad de pausar o interrumpir momentáneamente la tarea, sea para un descanso breve, por atender una obligación de carácter personal o tomar vacaciones. Esta dimensión funciona como complemento de la subdimensión (IN).

Sentido del trabajo:

Esta subdimensión está contenida en la Dimensión 2 (D2) y se le asignará la abreviación (ST).

Se puede entender más allá de los fines instrumentales que puede tener el trabajo, el sentido del trabajo consiste en relacionarlo con otros valores o fines trascendentes.

Integración en la empresa:

Esta subdimensión está contenida en la Dimensión 2 (D2) y se le asignará la abreviación (IE).

Corresponde a la identificación de cada persona con la empresa o institución en general. No se refiere al contenido del trabajo en sí.

Claridad de rol:

Esta subdimensión está contenida en la Dimensión 3 (D3) y se le asignará la abreviación (RL).

Grado de definición de las acciones y responsabilidades del puesto de trabajo.

Conflicto de rol:

Esta subdimensión está contenida en la Dimensión 3 (D3) y se le asignará la abreviación (CR).

Corresponde a las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo que pueden generar conflictos de carácter profesional o ético, cuando las exigencias de lo que hay que hacer son diferentes de las normas y valores personales,

Calidad del liderazgo:

Esta subdimensión está contenida en la Dimensión 3 (D3) y se le asignará la abreviación (CL).

Son conductas y atributos del jefe o supervisor directo que permiten juzgar su valor como líder. Incluye la capacidad de dirimir conflictos, planificar y distribuir el trabajo en forma ecuánime, preocupación por el bienestar de sus subordinados y habilidades de comunicación.

Calidad de la relación con superiores:

Esta subdimensión está contenida en la Dimensión 3 (D3) y se le asignará la abreviación (RS).

Atributos tanto del jefe directo como de la organización en general que posibilita recibir el tipo de ayuda e información que se necesita y en el momento adecuado para realizar el trabajo.

Calidad de la relación sus compañeros/as de trabajo

Esta subdimensión está contenida en la Dimensión 3 (D3) y se le asignará la abreviación (RC).

Enfocada en las relaciones con los compañeros de trabajo que se expresan tanto en formas de comunicación como en la posibilidad de recibir el tipo de ayuda para realizar el trabajo en el momento adecuado, así como el sentido de pertenencia a un equipo.

Estima:

Esta subdimensión está contenida en la Dimensión 4 (D4) y se le asignará la abreviación (ET).

Reconocimiento y apoyo de los superiores y compañeros por el esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo. Se adhiere el concepto de “recibir un trato justo” a través del modelo: esfuerzo-compensaciones y justicia organizacional.

Inseguridad respecto a las condiciones generales del contrato:

Esta subdimensión está contenida en la Dimensión 4 (D4) y se le asignará la abreviación (IC).

Se entiende como la preocupación por las condiciones del contrato, estabilidad o renovación, variaciones del sueldo, formas de pago de este, posibilidades de despido y ascenso.

Inseguridad respecto a las características específicas del trabajo:

Esta subdimensión está contenida en la Dimensión 4 (D4) y se le asignará la abreviación (IT).

Incluye la inseguridad sobre condiciones de trabajo tales como movilidad funcional (cambios dentro de las labores diarias) y geográfica, cambios de la jornada y horario de trabajo.

Preocupación por tareas domésticas:

Esta subdimensión está contenida en la Dimensión 5 (D5) y se le asignará la abreviación (DP).

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

Versión breve del cuestionario

La versión breve del cuestionario ISTAS21 se construye a partir de las preguntas consideradas de mayor relevancia de cada uno de los subdimensiones. Se utiliza como filtro inicial, lo cual, permite establecer una visión general de los niveles de Riesgos

Psicosociales Laborales y a su vez facilitar el seguimiento de estos a través del tiempo. Es por esta razón, en caso de detectar niveles de riesgo alto se sugiere complementar con la versión completa, la cual profundiza más en cada subdimensión.

Criterio de aplicación del cuestionario:

El manual define que los Centros de trabajo entre 10 y 25 trabajadores, la organización debe realizar una campaña de difusión y sensibilización de sus trabajadores para someterse a la participación total de la metodología y explicar: que son los riesgos psicosociales y cuál es el objetivo de la evaluación. Es por esto que la sucursal o centro de trabajo deberá disponer de tiempo para explicar cada una de las preguntas a sus trabajadores los cuales contestarán la versión breve del mismo.

**CAPÍTULO 3: APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO E INTERPRETACIÓN
DE LOS RESULTADOS DE LA VERSIÓN COMPLETA**

3. METODOLOGÍA DE APLICACIÓN CUESTIONARIO SUSESO ISTAS 21 **VERSIÓN COMPLETA**

3.1. CONSTITUCIÓN DE COMITÉ DE APLICACIÓN

Este es el paso inicial y fundamental para la metodología. Se deberá constituir un comité de aplicación que tendrá la mayor parte de la responsabilidad en que el cuestionario sea bien aplicado y resulte útil para la empresa o institución y sus trabajadores. Este comité debe ser paritario es decir debe tener representantes tanto de los trabajadores como representantes de la empresa, este debe tener como mínimo 4 integrantes y como máximo 10 debiendo estar compuesto por las siguientes personas:

- Representante de los trabajadores del comité paritario de higiene y seguridad.
- Representante del o los sindicatos.
- Representantes del área de RR.HH.
- Encargado de prevención de riesgos u otro que el empleador determine.

Para la toma de decisiones el CDA requerirá que asistan a las reuniones más del 50% de los representantes, se deberá elegir a uno de los miembros que sea secretario ejecutivo de este comité que tendrá como funciones, convocar a reuniones, llevar actas y registros de los acuerdos tomados, llevar un control interno de las medidas tomadas en las reuniones.

El cronograma se debe fijar de acuerdo con los pasos de la metodología y cada una de las acciones debe quedar registrada en la bitácora del proceso. Se debe confeccionar un acta de constitución del CDA que contenga la fecha, nombre, cargos y firmas de quienes constituyen en el CDA y la firma de representante legal de la empresa. En esta bitácora deberá registrarse: fecha de la constitución del CDA, integrantes del Comité, actas de cada una de las sesiones firmadas por los integrantes del Comité, las fechas propuestas para cada paso, la fecha probable de aplicación, archivo del material usado en la campaña de difusión, fecha y registro de la presentación de los resultados, fechas en que se constituyeron los distintos grupos de trabajo para el análisis de resultados, las medidas de intervención o mitigación que se hayan acordado y, los responsables de verificar la aplicación de las medidas, y cualquier situación que el Comité estime importante.

Para elegir la versión del Cuestionario, el Comité debe tener en cuenta que la metodología de aplicación es la misma para ambas versiones. En cuanto al formato electrónico o en papel el Comité debe evaluar el soporte que asegure la mayor

participación de trabajadores. Esto último también es un criterio relevante para definir el periodo de aplicación para contestar el Cuestionario. Otra tarea extremadamente importante del Comité es la de resguardar el anonimato de los trabajadores sobre todo si se trata de lugares de trabajo pequeños. El Comité de Aplicación deberá buscar la mejor manera de resolver el tema de la confidencialidad y el anonimato para no perjudicar la recopilación y el análisis de antecedentes.

3.2. UNIDADES DE ANÁLISIS

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

La exposición a factores de riesgo psicosocial no es igual para todos los trabajadores, y hay desigualdades principalmente en torno a la función (en general el riesgo es mayor en trabajadores operativos que tienen menor poder de decisión sobre su tarea) y al género (el riesgo suele ser mayor para las mujeres). Además, el riesgo puede ser muy diferente en lugares de trabajo distintos aún dentro de una misma empresa (por ejemplo, en sucursales, o en diferentes departamentos). Esto obliga a distinguir unidades que permita una intervención focalizada en funciones o lugares de trabajo con mayor riesgo.

Para definir las unidades de análisis se debe considerar básicamente dos criterios generales. El primero es la focalización en grupos específicos que permita la operatividad para la intervención posterior, es decir, no pueden ser tantas unidades que impidan una gestión adecuada. Deben ser unidades excluyentes (el trabajador puede marcar sólo una opción), exhaustivas (las alternativas deben representar la realidad total del lugar de trabajo) y precisas (deben permitir la mejor evaluación y análisis posible). La definición de las unidades de análisis es responsabilidad del Comité de Aplicación.

El segundo criterio general es la mantención del anonimato. Las unidades no pueden ser tan pequeñas o estar constituidas de manera que permita la identificación de quienes responden. Se recomienda que las unidades de análisis no tengan menos de 26 personas. Es aconsejable que las unidades menores se agrupen con otras unidades similares para cumplir con este requisito. Si existiera la necesidad de mantener una unidad menor de 26 personas, deben tomarse medidas para garantizar la confidencialidad y el anonimato, y siempre que los integrantes de dicha unidad accedan a ser medidos por separado. Hay que considerar que en estos casos los resultados tienden hacia los extremos (por ejemplo: gran

proporción de “rojos” o “verdes”) lo que hace aún más imprescindible complementar el análisis con las discusiones grupales.

3.2.1. Criterios específicos para la identificación de las unidades de análisis.

- A. En base a departamentos y unidades. Puede considerarse el tipo de organización jerárquica que posean los departamentos o secciones, por ejemplo, que compartan una misma jefatura, o bien la función específica de cada departamento o sección, por ejemplo, producción v/s administración, unidades que atienden público v/s las que no.
- B. Agrupar en torno a funciones, tareas, cargos u ocupaciones. Aunque la función, tarea, cargo u ocupación es una unidad básica de agrupamiento, no es necesario considerar todas las funciones por separado porque podría ser inoperante, o porque podría transgredir el principio de anonimato (por ejemplo, identificar a los jefes). Los riesgos a los que están expuestos los trabajadores tienen relación con las tareas que desempeñan, el nivel de responsabilidad, el espacio físico en el que trabajan y el horario de trabajo. Por lo tanto, en la decisión de qué grupos se reunirán para conformar una unidad de análisis, estas características se deben tener presentes para que las unidades de análisis queden integradas por trabajadores con similares condiciones de trabajo. Los criterios para agrupar las funciones normalmente son: a) por gestión de personas (no debe agruparse funciones con mando sobre personas con funciones sin mando; sí se pueden agrupar los jefes intermedios); b) por margen de autonomía de la tarea (por ejemplo, trabajadores operativos, cajeros, administrativos, atención de público, habitualmente tienen poco margen de autonomía; en cambio profesionales y técnicos suelen tener mayor autonomía); c) naturaleza del trabajo (por ejemplo, el trabajo mecánico es diferente del administrativo). Una división útil es la propuesta por la Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones (CIUO), que se recomienda utilizar (ver Recuadro 2); se pueden utilizar nombres alternativos para cada ocupación mientras se conserve la definición de cada uno.

Situaciones especiales

- C. Empresas con sucursales. Las sucursales de las empresas deben medirse por separado (cada sucursal se considera un “lugar de trabajo”). Las empresas de gran tamaño suelen tener sucursales con pocos trabajadores que en algunos casos se encuentran geográficamente muy alejadas unas de otras. En estos casos el riesgo

puede medirse por unidades regionales o zonales, o de acuerdo con el propio organigrama de la empresa.

- D. Empresas en régimen de subcontratación. Las empresas subcontratistas que tengan lugares con menos de 26 trabajadores deben agrupar a trabajadores de distintas faenas de la misma región para alcanzar este número. Tratándose de una empresa que en una misma faena disponga de 26 y más trabajadores, debe medir sólo para esa faena. Por su parte, la empresa principal debe informar a sus empresas contratistas de la obligatoriedad de medir los RPSL así como de la metodología de aplicación y supervigilar que esta medición se realice, se ejecuten las medidas preventivas en la forma y plazo que estipula el Protocolo de MINSAL y el presente Manual.
- E. Empresas de Servicios Transitorios (ETS). Las empresas usuarias deberán incorporar en la evaluación de los riesgos psicosociales a los trabajadores de servicios transitorios que se encuentran a su disposición al momento de su aplicación. El Comité de Aplicación debe asegurarse que los trabajadores tengan claridad sobre cuál es la unidad a la que pertenecen, o cuál es su función, oficio o estamento al que se adscribirán para efectos de la medición –hay que informarlos adecuadamente en la campaña de sensibilización– y la que deben seleccionar al responder el Cuestionario, sobre todo en el caso en que se deban establecer unidades especiales para la medición (agrupación de varias unidades con pocos trabajadores) y que no son las habituales en la empresa o institución. La plataforma electrónica SUSESO/ISTAS21 admite definir hasta tres tipos de agrupaciones diferentes (por sucursal o lugar geográfico, por ocupación, tarea o función del trabajador, y por departamento o unidad funcional), lo que permite realizar un análisis por separado de cada una de ellas. No es obligatorio realizar las tres divisiones, porque hay lugares de trabajo que no lo requieren.

3.3. DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

El Comité de Aplicación es el responsable de diseñar y ejecutar la campaña de difusión y sensibilización para la aplicación del Cuestionario. Esta etapa es fundamental considerando que la aplicación del Cuestionario es censal (total de los trabajadores) pero su carácter es voluntario (el trabajador no puede ser obligado a contestar). Por esta razón, es relevante realizar una buena campaña de sensibilización ya que puede hacer la diferencia entre lograr resultados representativos o no.

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. La experiencia ha demostrado que esta etapa es crítica para que tanto el Cuestionario como la metodología de intervención tengan resultados, por lo que debe realizarse el mayor esfuerzo en lograr un alto nivel de consenso, motivación y participación. Cada estamento de trabajo tiene sus propios temores y motivaciones legítimos al enfrentar el Cuestionario. El objetivo de la campaña es, justamente, resolver dudas o temores, fijar expectativas y explicar que se trata de un instrumento de medición para conocer y prevenir los riesgos psicosociales laborales con el objetivo de procurar lugares de trabajo más saludables en forma participativa.

Este proceso de difusión y sensibilización debe incluir capacitación sobre la Metodología SUSESO/ISTAS21 a los integrantes del CDA, reuniones con los trabajadores de las diferentes secciones del lugar de trabajo y en las que los propios integrantes del CDA expliquen el objetivo y la metodología del Cuestionario. También se debe realizar difusiones por redes sociales internas (intranet), carteles en lugares de reunión, volantes impresos, volantes adjuntos a la liquidación de sueldo y cualquier otro formato informativo que al CDA le parezca razonable, además de los canales de comunicación habituales. Es importante la participación activa de todas las partes interesadas: de los directivos o gerentes, de la directiva del o los sindicatos o agrupaciones de funcionarios, del Comité Paritario de Higiene y Seguridad, del departamento o unidad de Recursos Humanos y del área de Prevención. Una campaña coordinada de todos estos actores promoverá la participación de los trabajadores y se obtendrán resultados representativos, es decir, 60% o más del total de los trabajadores.

Dado que la motivación, sensibilización y respuesta a las dudas será responsabilidad del Comité de Aplicación, cada miembro debe conocer el detalle de los objetivos de todo el proceso, la metodología, el contenido del Cuestionario y las posibles dificultades que se enfrentará. Por lo mismo, cada integrante debe haber sido capacitado en la metodología, además de poseer y estudiar un ejemplar del presente Manual, lo que les permitirá ser monitores o referentes durante el proceso de aplicación, pudiendo responder dudas, explicando los objetivos y animando a la participación. La intervención de profesionales externos como apoyo del proceso debe considerarse como un factor importante, pudiendo ser esta solicitada a su respectiva mutualidad u organismo administrador, quienes cuentan con profesionales calificados, cursos sobre riesgos psicosociales online y material informativo que puede ser útil para la campaña de difusión.

3.4. APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO

El Comité de Aplicación decidirá si la aplicación del Cuestionario se realizará en formato electrónico o impreso. En caso de optar por la versión impresa, debe determinar cuál será la forma más segura de recoger el Cuestionario para resguardar el anonimato y confidencialidad (por ejemplo, usando sobres sin ningún tipo de identificación para la entrega y retiro del Cuestionario, depositar los Cuestionarios en urnas o cajas selladas con las firmas de los miembros del Comité ubicadas en lugares de alta concurrencia de trabajadores). Asimismo, es el Comité quien define el tiempo durante el que se estará aplicando el Cuestionario, el que debe ser suficiente para alcanzar una buena tasa de respuesta. No se recomienda sobrepasar los 30 días. Lugares de trabajo complejos con muchos funcionarios (ejemplo, hospital), es preferible realizar evaluaciones diferidas por sectores. Por ejemplo, dividir el hospital en dos o tres zonas mayores y medir cada una de estas por separado con un tiempo no mayor a 30 días en cada una. Se recomienda esta división cuando el número total de trabajadores del lugar de trabajo sobrepase los 1000. En este caso la medición total debe completarse dentro de los 6 meses desde iniciada la medición de la primera zona. Deben tomarse medidas para que el esfuerzo de la campaña de información y sensibilización no se diluya con el tiempo.

Si la aplicación se realiza en papel, debe considerarse que luego los resultados tendrán que traspasarse a una planilla electrónica para su cálculo. Dicha información deberá encontrarse disponible para la Superintendencia de Seguridad Social y para los organismos fiscalizadores regionales que así lo requieran.

El formato electrónico de la versión completa del Cuestionario está disponible a través de Internet en la Superintendencia de Seguridad Social, lo que facilita el proceso al permitir llevar un control de la aplicación misma (número de Cuestionarios contestados) y entregar los resultados de manera inmediata, así como una planilla con los puntajes para uso de la empresa o institución. La aplicación se mantiene operativa durante todo el tiempo que el CDA haya decidido (por ejemplo, durante un día, o una semana, o más). Cada trabajador recibe un código que autentifica su ingreso y las respuestas al Cuestionario. El uso de esta aplicación la debe solicitar la empresa o institución a su respectivo organismo administrador o mutualidad, organización que será la encargada de gestionar la habilitación de dicha plataforma con la Superintendencia de Seguridad Social.

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

Independiente del formato del Cuestionario que el Comité seleccione, éste siempre deberá presentarse a los trabajadores SIN las puntuaciones para evitar así cualquier tipo de inducción en las respuestas. El Cuestionario con puntuación solo debe manejarlo el equipo encargado del análisis de los resultados.

Responder el Cuestionario versión breve demanda entre 5 y 10 minutos, mientras que responder la versión completa requerirá entre 30 y 45 minutos. En cualquier caso, el tiempo dependerá del nivel de escolaridad de la persona. A menor nivel de escolaridad, necesitará más tiempo para responder. Finalmente, como ya se ha mencionado, el periodo de aplicación del Cuestionario lo definirá el CDA considerando las características propias de cada lugar de trabajo y procurando que el plazo definido permita la mayor participación posible de los trabajadores.

Empresas con 25 trabajadores y menos personas:

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

Lugares de trabajo entre 10 y 25 trabajadores:

En este tipo de organizaciones el Comité de Aplicación debe ajustarse, quedando conformado por el representante de la dirección de la empresa y el o la representante de los trabajadores (de no existir sindicato, el representante deberá ser elegido en votación por los trabajadores), quienes deberían contar con el asesoramiento del prevencionista de riesgos o la asistencia de su organismo administrador. La campaña de difusión y sensibilización puede limitarse al envío de una carta informativa una semana antes de aplicar el Cuestionario a la totalidad de los trabajadores, en la que se explique qué son los riesgos psicosociales y cuál es el objetivo de la evaluación. En el mismo informativo puede citarse a una reunión, oportunidad en el que el asesor en prevención o el organismo administrador ofrecerá una charla sobre el tema, explicando las preguntas y disponiendo de tiempo para que los trabajadores contesten el Cuestionario versión breve.

3.5. ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

El Comité de Aplicación es el responsable del análisis de los datos, aunque puede ser asesorado por su respectiva mutualidad u organismo administrador o al asesor en prevención de riesgos con el que cuente la organización. En esta etapa del proceso se debe velar en todo momento por la confidencialidad en el manejo de los datos.

Una vez obtenidos los puntajes y la prevalencia de riesgo (el “semáforo”), estos resultados deben ser puestos en conocimiento de los trabajadores de la empresa o institución (semáforo general del lugar de trabajo) y por las unidades de análisis previamente definidas. Durante el análisis de los resultados en ningún caso se podrán realizar acciones (análisis multivariado) que puedan llevar a deducir la identificación de los participantes.

La forma material y el tipo de datos que se pondrán a disposición de los trabajadores serán definidos por el Comité de Aplicación. Por ejemplo, cada unidad analizada debe tener acceso a sus propios resultados y a los de la empresa/institución en general, pero no necesariamente a los resultados del resto de las unidades.

3.6. CÁLCULO E INTERPRETACIÓN DE LAS PUNTUACIONES CUESTIONARIO VERSIÓN COMPLETA

Los puntajes del Cuestionario deben calcularse para cada trabajador por separado. Una vez hecho esto, ya es posible calcular los puntajes por unidad de trabajo-Cuestionario tiene una parte general y otra parte específica.

➤ Sección general:

El apartado Datos demográficos contiene los datos de sexo y edad; permite calcular la frecuencia de cada uno y establecer algunas correlaciones con los indicadores que aparecen después. Es posible establecer riesgos diferenciados para hombres y mujeres o por grupos de edad.

En el apartado Salud y bienestar personal, las preguntas SG, SM y VT pertenecen al Cuestionario SF-36, que fue validado previamente en Chile. Cada pregunta tiene opciones de respuesta en una escala de tipo Likert con una puntuación que va de 0 a 4 puntos, donde un mayor puntaje significa mayor bienestar.

Las preguntas SG1 a SG5 miden la dimensión “salud general” (SG) que se calcula sobre una escala de 0 a 100 puntos de la siguiente manera:

Puntaje SG:

$$((\sum \text{Ítem} / 20) \times 100)$$

Las preguntas SM1 a SM5 miden la dimensión “salud mental” (SM) que se calcula sobre una escala de 0 a 100 puntos de la siguiente manera

Puntaje SM:

$$((\sum \text{Ítem} / 20) \times 100)$$

Las preguntas VT1 a VT4 miden la dimensión “vitalidad” (VT) que se calcula sobre una escala de 0 a 100 puntos de la siguiente manera

Puntaje VT:

$$((\sum \text{Ítem} / 16) \times 100)$$

Las preguntas SR1 a SR12 miden síntomas de estrés. En este caso el mayor puntaje indica mayor estrés. El cálculo, sin embargo, es el mismo. Son 12 preguntas con un total de 48 puntos. El cálculo de puntaje en este ítem, llevado a escala de 0 a 100 puntos es, por lo tanto:

$$\text{Puntaje estrés (SR): } ((\sum \text{Ítem} / 48) \times 100)$$

En el apartado Trabajo y empleo actual se registran los datos que permiten analizar el riesgo por unidades funcionales o geográficas dentro del lugar de trabajo, o por funciones de los trabajadores (TE1, TE2 y TE3).

En este mismo apartado hay 23 preguntas que registran las condiciones de empleo y trabajo (jornada, sueldo, licencias, etc.) y proporcionan una especie de radiografía de la empresa o institución. Deben registrarse y medirse como cualquier otra característica que se quiera medir, por ejemplo, como frecuencias categoriales (p.ej.: cantidad de trabajadores con jornada parcial, o en turnos de noche, o que ganen hasta \$ 500.001). Todo dependerá de las necesidades de la institución o empresa. Existen dos preguntas que miden en conjunto la cantidad de trabajo doméstico que tiene el(la) trabajador(a).

Las preguntas sobre licencias (LM) (ausentismo) son un poco más complejas de medir. Una alternativa es que se establezca el total de días anuales posibles de trabajar (365), multiplicado por la cantidad de trabajadores de la empresa (se puede tomar a todos los vigentes en una fecha, como el 30 de junio). Esto da una cantidad para el denominador que se considera “días-persona-año”.

La sumatoria de los días totales de licencia en un año dividido por los “días-persona-año” da un valor aproximado del ausentismo en una unidad laboral. Hay otras formas de medirlo, como cantidad de licencias/cantidad de trabajadores; o días de licencia/cantidad de trabajadores. Dado que las licencias no siguen una distribución normal, también se puede medir la frecuencia de cada día. (Ejemplo: cuántas licencias hay de 1 día, de 5 días, de 15 días, etc. Debe considerarse cuántas personas tienen 0 días). Todo depende de lo que se quiera evaluar. El promedio no es un buen indicador cuando la distribución de resultados de recuento no es normal (no sigue una distribución normal) y tan asimétrica como suelen ser los días de licencia.

➤ **Sección específica de los riesgos psicosociales:**

En la Sección específica de riesgo psicosocial, todas las preguntas tienen respuestas en una escala de tipo Likert con puntuación de 0 a 4, donde el mayor puntaje indica mayor riesgo. Cada subdimensión debe calcularse por separado porque así proporciona una mejor visión del estado de riesgo de la institución o empresa. Este puntaje finalmente se transforma a porcentajes o puntajes de 0 a 100.

Los puntajes brutos deben llevarse a puntajes porcentuales con el objeto de poder comparar las escalas (cada subdimensión) que tiene diferentes puntajes, en base a una misma puntuación estandarizada. Cada subdimensión tiene diferente número de preguntas y de puntos. Para la transformación, se suman los puntajes obtenidos (puntajes crudos) de las preguntas de cada subdimensión, se divide por el máximo puntaje posible que se puede obtener en dicho subdimensión, y luego se multiplica el resultado por 100 conservando 2 decimales.

3.7. INTERPRETACIÓN DE LAS PUNTUACIONES

A. Prevalencia del riesgo

Una vez obtenidos los puntajes para cada trabajador y sabiendo en qué nivel de riesgo se encuentra, una primera aproximación al estado de la institución o empresa es con el cálculo de prevalencia de riesgo en ese lugar de trabajo. Esto significa que se debe calcular qué porcentaje de los trabajadores se encuentra en cada uno de los niveles de riesgo.

Para este cálculo se pueden resumir los resultados en una matriz que permite analizar con mayor facilidad la cantidad de trabajadores en cada nivel de riesgo. En cada una de las dimensiones debe anotarse la cantidad de cuestionarios (que representan a los

trabajadores) por nivel de riesgo. Un método similar puede usarse para el cálculo en la versión completa (es automático en el caso de utilizar la plataforma SUSESO). Por ejemplo, una unidad de análisis puede ser el “Departamento de Ventas” que tiene 60 trabajadores. Si de los 60 trabajadores hay 10 que tienen un puntaje inferior a 28,56 puntos en la dimensión “exigencias psicológicas cuantitativas”, esto significa que hay un 16,7% de los trabajadores en situación de riesgo “bajo”; igualmente, si hay otros 18 trabajadores entre los puntajes 28,57 y 42,85, esto es un 30% del Departamento en categoría riesgo “medio”, y el resto (32 trabajadores) se encuentran sobre el límite de 42,86 puntos (53,3%), es decir, están en riesgo “alto”. Transformado este recuento en porcentaje se puede construir el “semáforo” de riesgo.

B. Frecuencia de respuestas por cada pregunta

El análisis de la frecuencia de respuestas en cada pregunta puede ser una gran ayuda para interpretar el sentido que tiene la medición de factores de riesgo y para diseñar las medidas de intervención. Recomendamos hacer este análisis por cada subdimensión (sobre todo las que están con mayor riesgo) y anotar la frecuencia de respuestas en riesgo (puntajes 3 y 4). Se ha aplicado el cuestionario breve a un lugar de trabajo con 60 trabajadores, y la dimensión “Exigencias psicológicas” (5 preguntas) ha mostrado una prevalencia de nivel Alto de riesgo (color rojo) en 36 trabajadores (60%). Al examinar las preguntas, puede verse que la pregunta “¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?” muestra que 48 trabajadores (80%) han dado como respuestas “sólo unas pocas veces” (3 puntos) o “nunca” (4 puntos), y la pregunta “En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?” muestra 36 trabajadores (60%) que respondieron “siempre” (4 puntos) y “la mayoría de las veces” (3 puntos). En cambio, la pregunta, En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?” solo 18 trabajadores (30%) respondieron “siempre” (4 puntos) o “la mayoría de las veces” (3 puntos). En la Tabla 6 se presenta un resumen de la distribución de respuestas a las preguntas asociadas a cada dimensión en el cuestionario breve. Es posible realizar un análisis similar en la versión completa.

3.8. CÁLCULO DEL NIVEL DE RIESGO VERSIÓN COMPLETA PARA FINES DEL PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

Los puntajes obtenidos que aplican la versión completa del Cuestionario permiten el análisis por subdimensiones, focalizando las intervenciones o medidas de prevención. Sin

embargo, también es posible obtener el nivel de riesgo por dimensión, resultados que son necesarios para establecer el nivel de riesgo global de acuerdo con lo que se indica en el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo del Ministerio de Salud. El método para calcular este nivel de riesgo es el siguiente:

A. Obtener el puntaje porcentual por subdimensión

Los puntajes obtenidos por cada trabajador se suman por subdimensión. El resultado se divide por el máximo de puntos de esa subdimensión y se multiplica por 100. Ejemplo: La Dimensión Exigencias Psicológicas tiene 5 subdimensiones, una de ellas, la subdimensión “exigencias cuantitativas” tiene 7 preguntas y un máximo posible de 28 puntos. Si el resultado obtenido por un trabajador es de 21 puntos, entonces 21 se divide por 28, lo que da como resultado 0,75 que al multiplicarlo por 100 da 75. En este caso el puntaje porcentual para ese trabajador es de 75. Para obtener el puntaje porcentual para cada trabajador se debe proceder de la misma manera para cada una de las subdimensiones que conforman una dimensión de la versión completa del Cuestionario.

B. Calcular puntaje porcentual de la Dimensión

El puntaje porcentual de una Dimensión para un trabajador se calcula promediando los puntajes porcentuales de cada una de las subdimensiones que conforman esa Dimensión. Ejemplo: Un trabajador obtuvo para la Dimensión Exigencias Psicológicas los siguientes puntajes porcentuales: Exigencias Cuantitativas (CU) 75, Exigencias Cognitivas (CO) 60, Exigencias Emocionales (EM) 50, Exigencias de Esconder Emociones (EE) 65 y Exigencias Sensoriales (ES) 35. El promedio de la Dimensión es la suma de estos puntajes dividido por el número de subdimensiones, es decir, $75+60+50+65+35 = 285$ dividido por $5 = 57$. Este trabajador obtuvo para la Dimensión Exigencias Psicológicas 57 puntos porcentuales. De esta forma, se le otorga un peso similar a los diferentes subdimensiones dentro de cada dimensión independiente del número de preguntas que la componen.

CAPÍTULO 4: APLICACIÓN CUESTIONARIO EN DAEM PARRAL

4. APLICACIÓN CUESTIONARIO SUSESO ISTAS 21 EN DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE EDUCACIÓN MUNICIPAL PARRAL

Frente a la obligación legal de implementar el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales, el Departamento de Educación municipal ha incorporado la ejecución de este requisito, donde permite involucrar a la organización en un mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo, de forma seria, inclusiva, participativa y profesional

La Superintendencia de Seguridad Social norma la aplicación del protocolo de factores psicosociales, para ello establece una metodología que permite la correcta implementación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales y además promueve la mejora continua. La metodología de aplicación tiene siete pasos. Estos deben cumplirse en su totalidad para considerar que el proceso se realizó de forma correcta, las cuales son:

1. Constitución del Comité de Aplicación
2. Difusión y sensibilización a los trabajadores
3. Aplicar el Cuestionario SUSESO-ISTAS 21, versión breve o larga, dependiendo de la situación
4. Análisis y presentación de resultado, y el diseño o propuesta de medidas de intervención
5. Implementación de medidas
6. Monitoreos de medidas
7. Reevaluación Para el presente estudio sólo se realizará hasta la etapa 4, que es el análisis de resultados y el diseño de las medidas preventivas

4.1. PRIMERA ETAPA: CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ DE APLICACIÓN

Para iniciar el proceso de evaluación en DAEM de Parral, se requirió de un proceso previo de sensibilización, donde se dio a conocer los elementos centrales del protocolo y sus pasos a seguir. A la vez se informó la importancia de tener con un Comité de Aplicación del Protocolo de Riesgos Psicosociales (evaluador), quienes deben velar con el cumplimiento del protocolo, incluyendo la responsabilidad por la confidencialidad y anonimato en la aplicación.

El Comité fue capacitado en un seminario por la ACHS y a la vez por el Prevencionista del departamento, quienes cumplen el rol de estar durante todo el proceso, para que tuvieran todas las competencias necesarias para una buena ejecución del cuestionario SUSESO/ISTAS 21, en el proceso de sensibilización y difusión. Esta es la etapa inicial y fundamental para la metodología, la creación del Comité, quienes tienen que cumplir ciertas funciones entre las cuales son:

1. Difusión del protocolo.
2. Aplicación de la encuesta.
3. Análisis de resultados.
4. Retroalimentación a la organización.
5. Generación de planes de mejora.

El Comité de Aplicación debe realizar y fijar reuniones periódicas, así agilizar el procedimiento y dar inicio a la implementación del Protocolo, cada toma de decisión deber estar por escrito en actas que podrían ser fiscalizadas por la SUSESO, y para la toma de decisiones requerirá que estén presentes en las reuniones más del 50% de los representantes.

El Protocolo estipula que para la conformación del Comité debe tener como mínimo cuatro integrantes y como máximo un número de diez. Los Representantes deben ser:

- Representante(s) del área administrativa
- Encargado/ experto en Prevención de riesgos.
- Representante(s) del Comité Paritario de Higiene y Seguridad
- Representante(s) de los trabajadores o sindicato

La selección de cada uno de los participantes fue según las instrucciones que entrega el protocolo, en el cual se indica que el Comité debe estar compuesto por personas que representen aquellos estamentos anteriormente nombrados dentro de la empresa.

Una vez que se constituyó el comité de aplicación, se definió que el cuestionario que se realizaría sería la versión completa del mismo en la plataforma electrónica de la SUSESO.

4.2. SEGUNDA ETAPA: DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DEL PROTOCOLO A LOS TRABAJADORES

Terminada la etapa de creación y capacitación al Comité, se comienza con un proceso de vital importancia, el cual es entregar información y responder a las dudas sobre el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales a todos los trabajadores. Para esto, el Comité siendo los responsables de este proceso, buscó las formas de motivar, difundir y concientizar a cada trabajador de la organización, con el propósito de informar de cada proceso e indicando el fin del protocolo.

Esta etapa cuenta con 3 semanas de difusión, la primera medida de difusión fue la confección de afiches y una capacitación del material por parte del prevencionista, lo que contenía era información desde qué son los factores psicosociales, en qué consiste el protocolo de riesgos psicosociales y sus objetivos, de qué forma influenciaba su desarrollo en la empresa, dándoles a conocer a la vez cómo se llevará a cabo el proceso, sus dimensiones, y recalcando la importancia de la participación de cada trabajador, destacando dentro de la capacitación que se respetará al 100% el anonimato, el cual a la vez debe ser respondido de manera voluntaria, además se les informó que los resultados son utilizados para identificar las condiciones laborales según su percepción y así mejorar la calidad de vida de la empresa. Además, se les señaló la duración aproximada, y se finalizó informando quienes son los integrantes del Comité a cargo de la implementación del protocolo.

Como segunda medida de difusión se utilizaron las charlas al inicio de la jornada laboral otorgadas por el prevencionista, recordando el objetivo de forma general, reforzando la información ya entregada en la capacitación, con la participación de actores claves en la emisión de la información (jefes, supervisores, RRHH) para transmitir y motivar la participación.

Como tercera y última medida, se utilizaron los canales digitales tales como correos electrónicos grupos de WhatsApp, página de la organización de esta manera facilitar la comprensión del protocolo.

4.3. TERCERA ETAPA: APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS

El objetivo principal de aplicar el protocolo es determinar la percepción de los trabajadores dentro del departamento de educación municipal en relación a los factores de

riesgos psicosociales que se presentan en la organización. La participación en el proceso de evaluación es fundamental, lo ideal es contar con la colaboración de todos los trabajadores para obtener una muestra representativa. En términos metodológicos, la aplicación del instrumento es representativa con, al menos, un 70% de los trabajadores encuestados y es óptima con al menos 85% de participación, según el Manual de uso del Cuestionario SUSESO-ISTAS 21, creado por la Superintendencia de Seguridad Social. Previo a la aplicación del instrumento deben organizarse ciertos requisitos, primero definir las fechas de cuándo serán entregados los Cuestionarios a los trabajadores, elegir el espacio físico para que ellos respondan con tranquilidad, y si se desea separar por áreas para la aplicación, estas no pueden tener menos de 25 personas dado que se perdería el anonimato de los trabajadores, por lo que se debe fusionar y agrupar como una sola unidad de análisis a más de 25 trabajadores. Cuando se determinen estos requisitos, se dará inicio a la tercera etapa del proceso de Evaluación de los Riesgos Psicosociales. Dependiendo de los tiempos y condiciones de cada empresa, se utiliza a lo menos una sesión para la aplicación del Protocolo, donde se les instruirá a los trabajadores sobre la forma de responder el cuestionario, y volviendo a enfatizar la confidencialidad de este. En este proceso se busca educar a los trabajadores sobre el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales, y enfatizando en que participar de la encuesta es entregar una opinión sobre la organización con el fin de beneficiar su ambiente de trabajo, mejorar las condiciones laborales, y que finalmente repercute en la calidad de vida.

Ejecución y recolección de datos:

El comité de aplicación decidió aplicar el cuestionario SUSESO ISTAS 21 versión completa en la plataforma electrónica de la superintendencia de seguridad social en el departamento de educación municipal de parral.

Luego de haber hecho las reuniones, pegado de afiches y dado la explicación de cómo se llevara a cabo el proceso, y de que los trabajadores fueran informados del cuestionario sus objetivos y en qué consistía, se llevó a cabo la realización del protocolo durante 2 sesiones en las cuales la primera sesión se realizó con 3 departamento el de locales y movilización, sección finanzas y adquisición y sección social y la segunda sesión con los departamentos de sección técnico-pedagógica y administración y finanzas. La instancia elegida para aplicar los cuestionarios fue dentro del horario que el Departamento de Prevención utiliza para realizar sus capacitaciones, el horario que se utilizó para la aplicación del cuestionario fue elegida por el comité de aplicación y fue en horario a convenir con los trabajadores.

El total de trabajadores de la empresa son 66 de los cuales fueron evaluados 54 con un 84% de participación, se reiteró en una charla la importancia de la participación de cada uno de ellos, y que la forma de recibir el Cuestionario contestado por ellos es totalmente confidencial. Finalmente se agradeció la participación de cada uno de los trabajadores, indicando a la vez que más adelante se les darán a conocer los resultados obtenidos.

4.4. CUARTA ETAPA: ANÁLISIS DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS 21

Una vez realizado el cuestionario y teniendo en consideración la siguiente etapa a realizar, se procede al análisis de los datos resultantes, del cuales se podrá desglosar los niveles de criterio de cada área evaluada, con el fin de determinar las medidas preventivas a ejecutar, las mejoras pertinentes a cada sector, para reducir de manera eficaz y eficiente los resultados ya obtenidos, mejorando el ambiente laboral y la productividad de los trabajadores.

4.5. RESULTADOS OBTENIDOS

Datos tabulados mediante plataforma electrónica de la superintendencia de seguridad social obtenido de los cuestionarios respondidos por los trabajadores de la organización.

4.6. GRÁFICO GENERAL POR CENTRO DE TRABAJO

Gráfico general por dimensión:

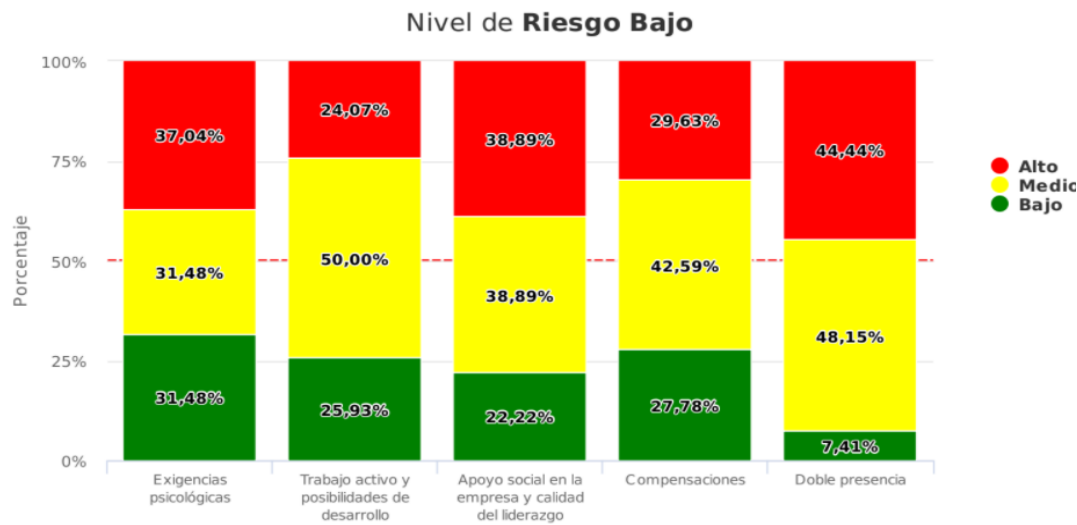


Gráfico 4-1. General por dimensión.

Gráfico general para el centro de trabajo por subdimensión:

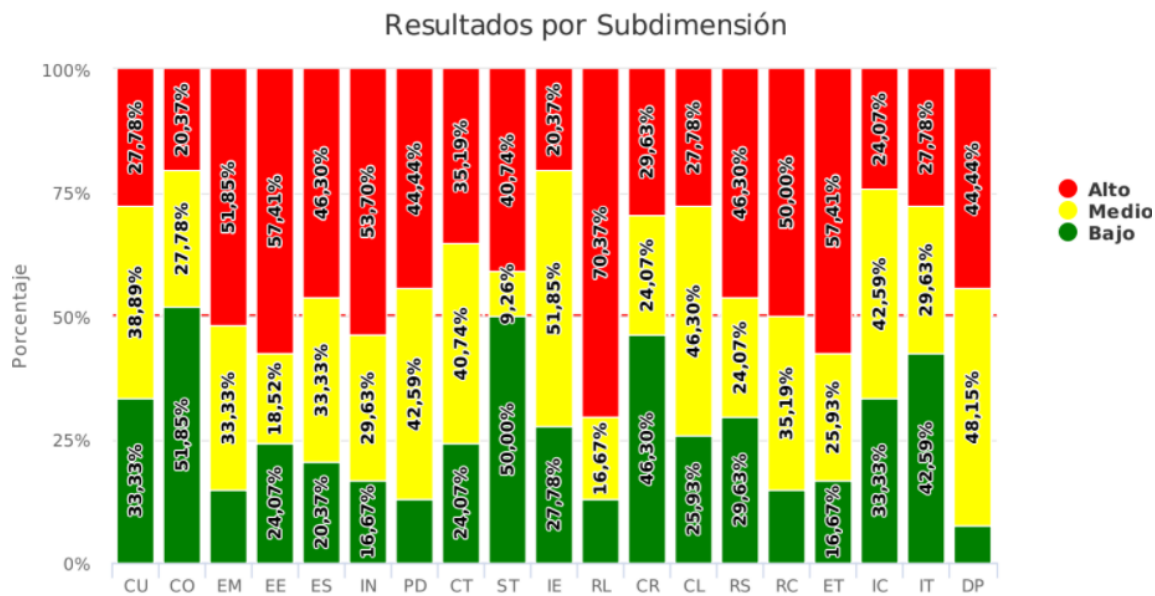


Gráfico 4-2. General por subdimensión.

Esta organización cuenta con 66 trabajadores de los cuales 55 de ellos respondieron el cuestionario con un 80% de participación, al visualizar los resultados obtenidos en la

tablas de porcentajes que se genera en la plataforma digital de la SUSESO, se verifica que ninguna dimensión se encuentra en riesgo alto pero si se puede observar que la tendencia es hacia un riesgo medio o alto, con mayor incidencia a riesgo medio en las dimensiones de trabajo activo y posibilidad de desarrollo, compensaciones y doble presencia, siendo un mal indicador ya que si bien sabemos que la ley indica que la organización se encuentra en riesgo bajo ya que no supera los puntos necesarios para que se encuentre en riesgo medio o alto, es preocupante ya que ninguna dimensión se encuentra en riesgo bajo superando el 50% .

4.7. GRÁFICO POR SEXO

Nivel de riesgo medio para hombres:

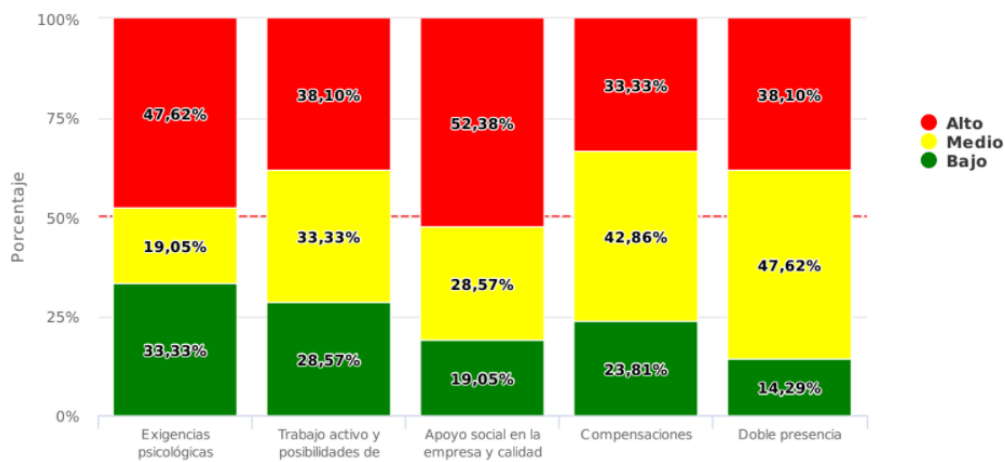


Gráfico 4-3. Por dimensión sexo masculino.

Resultados por subdimensión para hombres:

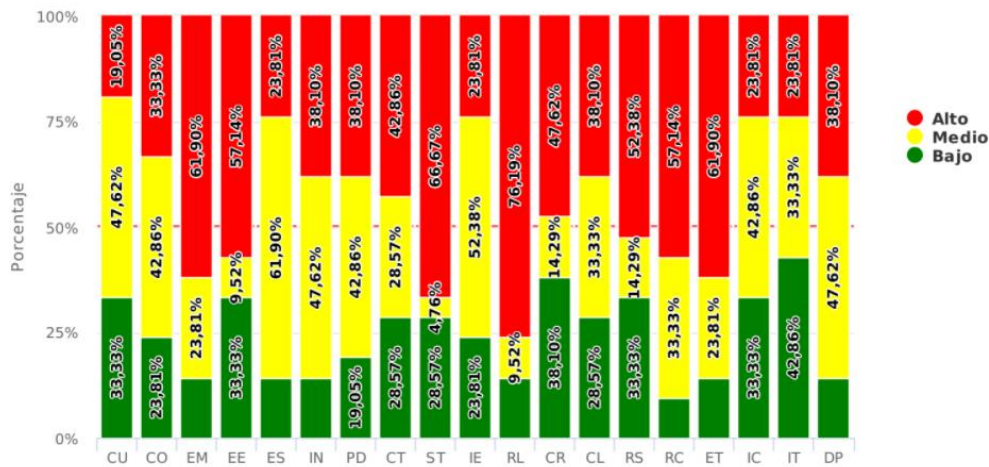


Gráfico 4-4. General por subdimensión sexo masculino.

En base a los porcentajes obtenidos, se puede deducir que los hombres se encuentran en un riesgo medio ya que una de sus dimensiones (Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo) se encuentra con un 52,38% en riesgo alto, con varias otras en tendencia a un riesgo alto.

Se encuentran en riesgo alto los siguientes subdimensiones:

- Exigencias psicosociales emocionales (61,90%)
- Exigencias psicológicas de esconder emociones (57,14%)
- Sentido del trabajo (66,67%)
- Claridad de rol (76,19%)
- Calidad de la relación con superiores (52,38)
- Calidad de la relación con compañeros (57,17%)
- Estima (61,90%)

De las 19 subdimensiones evaluadas 7 de ellas se encuentran en riesgo alto, siendo el subdimensión de Claridad de rol la que se encuentra con el porcentaje más elevado, un 76,19%, esto nos indica que un alto número de trabajadores no posee o no tiene claro conocimiento de cual es o cuáles son sus roles dentro de su trabajo, lo que lleva a que les afecte en su concentración y desempeño.

Nivel de riesgo por dimensión para mujeres:

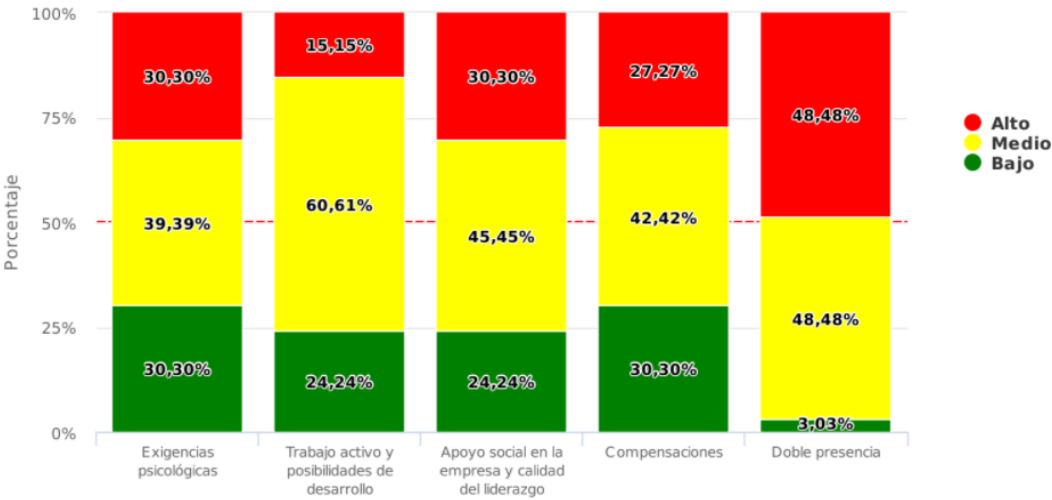


Gráfico 4-5. General por dimensión para mujeres.

Resultados por subdimensión para mujeres:



Gráfico 4-6. General por subdimensión para mujeres:

En este caso las mujeres se encuentran en un riesgo bajo, pero con la mayoría de las dimensiones en un riesgo medio siendo doble presencia las más alta con un 48.48% en riesgo alto y un 48,48% en riesgo medio esto significa que las trabajadoras tienen mayores preocupaciones externas al trabajo que afectan directamente el desempeño en el ámbito laboral como pueden ser las deudas, cuidado de sus hijos, etc.

Los siguientes subdimensiones se encuentran en riesgo alto.

- Exigencias de esconder emociones (57,58%)
- Exigencias psicológicas sensoriales (60,61%)
- Influencia (63,64%)
- Claridad de rol (66,67%)
- Estima (56,54%)

4.8. GRÁFICOS POR DEPARTAMENTOS

Nivel de riesgo bajo para el departamento de sección finanzas y adquisición:

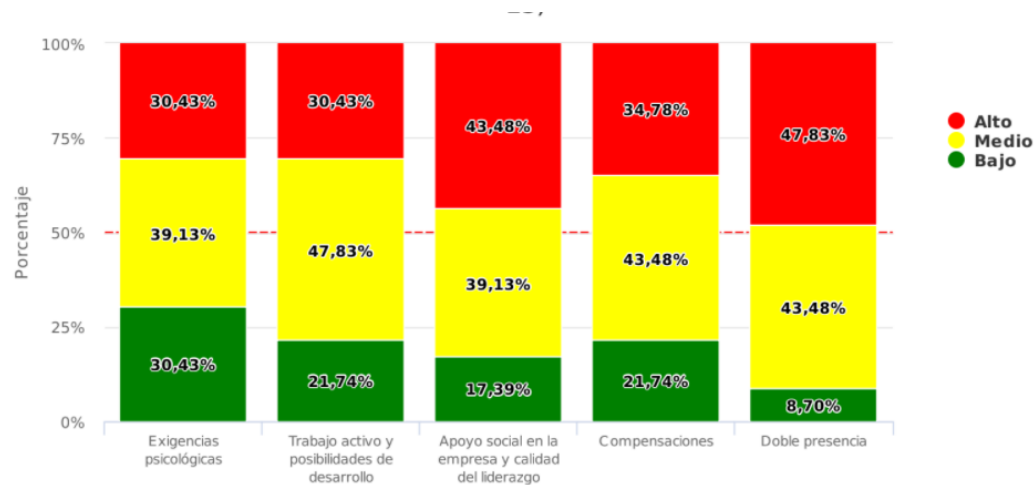


Gráfico 4-7. Departamento finanzas y adquisición por dimensión.

El departamento de sección finanzas y adquisición se encuentran en un riesgo bajo con la dimensión más propensa a estar en riesgo alto es doble presencia con un 47.83% en riesgo alto y un 43.48% en riesgo medio.

Resultados por subdimensión del departamento de sección finanzas y adquisición:



Gráfico 4-8. Departamento de finanzas y adquisición por subdimensión.

En este departamento existen 8 subdimensiones en riesgo alto, ya que del total de las preguntas en su mayoría estas fueron sobre el 50% de respuestas negativas.

Nivel de riesgo bajo para la sección social:

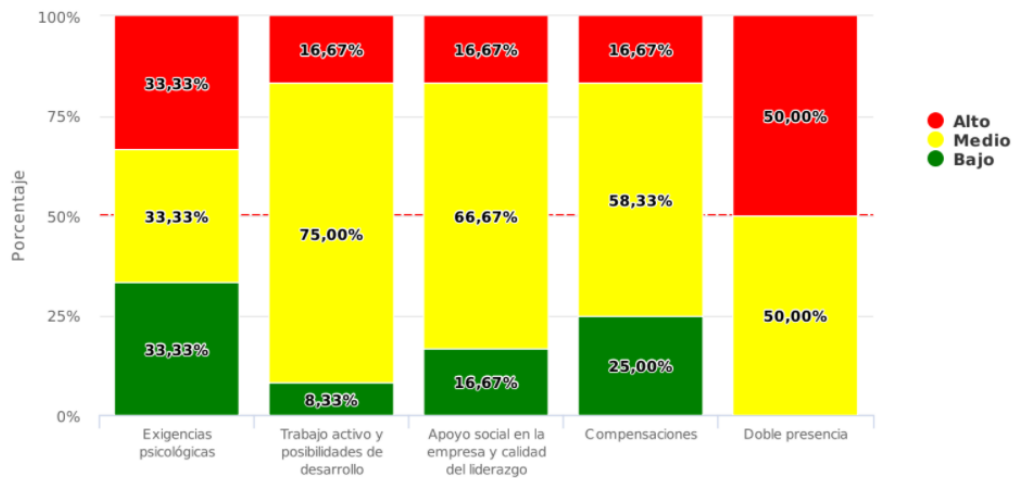


Gráfico 4-9. Departamento sección social por dimensión.

La sección social se encuentra en un riesgo bajo, pero es el departamento con mayor incidencia o valores dentro de los parámetros de riesgo medio y alto, lo que es un factor para tener en consideración, esto no quiere decir que esté libre de riesgos para sus trabajadores por el contrario puede tender al riesgo alto de un momento a otro, siendo un cambio brusco y repentino, difícil de predecir y controlar.

Resultados por subdimensión para departamento de sección social:



Gráfico 4-11. Departamento sección social por subdimensión.

Analizando las respuestas entregadas obtenemos que 3 de las subdimensiones se encuentran en riesgo alto, pero hablando a nivel general se puede concluir que todas las subdimensiones se encuentran en riesgo medio alto.

Nivel de riesgo medio para sección técnico-pedagógica:

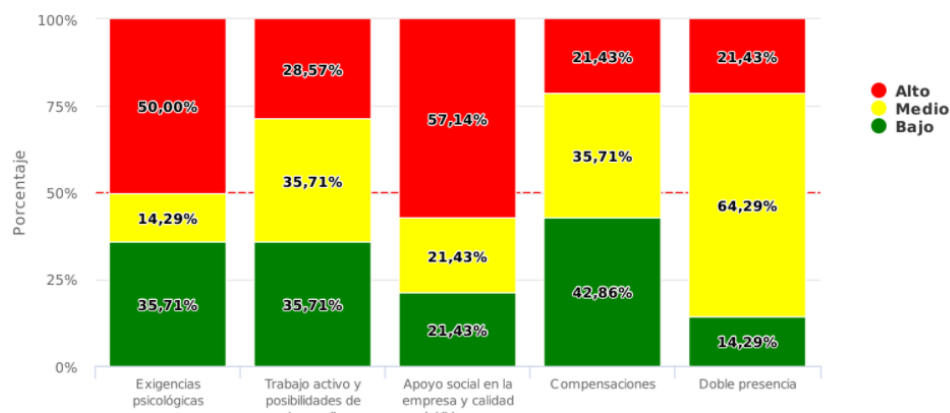


Gráfico 4-11. Departamento sección técnico-pedagógica por dimensión.

En este departamento los resultados obtenidos nos indican que la dimensión de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo se encuentra en riesgo alto con un 57,14% y, las exigencias psicosociales se encuentran al límite ya que tiene un 50% de prevalencia al riesgo alto.

Resultados por subdimensión para el departamento de sección técnico-pedagógica:

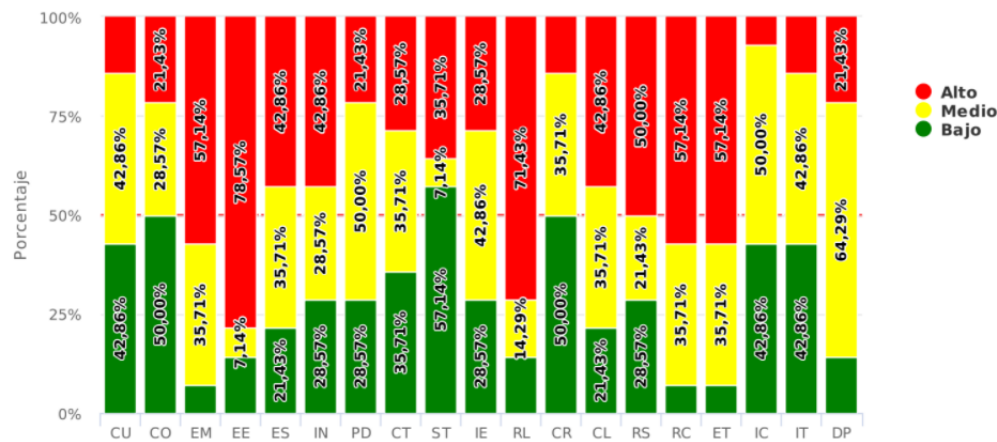


Gráfico 4-12. Departamento sección técnico-pedagógica por subdimensión.

Del total de las subdimensiones 5 de ellas se encuentran en riesgo alto, con el mayor porcentaje concentrado en exigencias psicosociales de esconder emociones con un 78,57%.

Nivel de riesgo bajo para departamento de administración y jurídico:

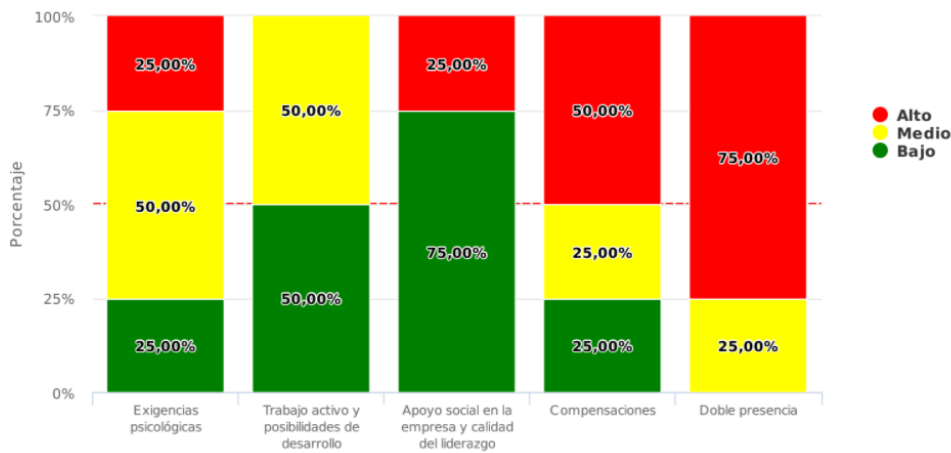


Gráfico 4-13. departamento de administración y jurídico por dimensión.

El riesgo es bajo ya que una dimensión se encuentra en riesgo alto (doble presencia) y otra en riesgo bajo (apoyo social en la empresa), siendo la primera a la que debe darse mayor énfasis o preocupación para reducir o mejorar dicha dimensión.

Resultados por subdimensión para departamento de administración y jurídico:



Gráfico 4-14. Departamento de administración y jurídico por subdimensión.

Solo 2 subdimensiones se encuentran en riesgo alto, las cuales son estima y doble presencia, ambas con un 75%.

4.9. EXPLICACIÓN DE DIMENSIONES Y SUBDIMENSIONES

4.9.1. DIMENSIONES.

➤ Exigencias psicosociales en el trabajo:

Representa esencialmente el concepto de “demanda” del modelo demanda-control apoyo social. Una alta prevalencia de personas “en rojo” significa que las exigencias sobre los trabajadores son elevadas, o que el esfuerzo que realizan es alto, pero también que las exigencias emocionales son elevadas. De manera parecida que en el Cuestionario versión completa, otra manera de examinarlo es a través del análisis de las respuestas. Por ejemplo, se puede calcular cuántas personas tienen 3 y 4 puntos en la pregunta “¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?”, o bien 3 y 4 puntos en la pregunta “En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?”, y así se puede tener una idea más precisa de lo que está ocurriendo en el centro de trabajo. (manual de aplicación ISTAS 21).

➤ **Trabajo activo y posibilidad de desarrollo:**

“Trabajo activo” es un trabajo donde es posible desarrollarse como persona, principalmente a través de la autonomía y las posibilidades de aprendizaje que tienen los trabajadores, es decir, el concepto de “control” del modelo demanda-control. Una alta prevalencia de personas “en rojo” puede significar que los trabajadores tienen escaso control sobre sus tareas, o que estas son irrelevantes, y por lo mismo son escasas las posibilidades de aprendizaje. Se puede precisar a través del análisis de las respuestas. Por ejemplo, cuántas personas tienen 3 y 4 puntos en la pregunta “¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?”, o en la pregunta “¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?”.

➤ **Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo:**

Esta dimensión evalúa principalmente el liderazgo, y es más o menos equivalente al concepto de “apoyo social en la empresa” del modelo demanda-control-apoyo social. Una alta prevalencia de personas “en rojo” puede significar que los estilos de liderazgo son inapropiados. Se puede analizar con mayor precisión a través de las respuestas con 3 y 4 puntos a la pregunta “¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?” o a la pregunta “¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?”, o “Sus jefes directos, ¿asignan bien el trabajo?”.

➤ **Compensaciones:**

Representa principalmente el reconocimiento que recibe el trabajador por el esfuerzo realizado, y es más o menos equivalente a la dimensión “recompensas” del modelo desbalance esfuerzo-recompensa, pero también mide la estabilidad del trabajo. Una alta prevalencia de personas “en rojo” puede significar que sienten escaso reconocimiento por su labor, o que su trabajo es inestable. De la misma manera que en las otras dimensiones, se puede analizar la frecuencia de respuestas “en riesgo” en las preguntas que la constituyen.

➤ **Doble presencia:**

Representa las exigencias sincrónicas o simultáneas del ámbito laboral y familiar del trabajador/a. Una alta prevalencia de personas “en rojo” puede indicar que los/las trabajadores/as tienen exigencias incompatibles en los dos ámbitos (por ejemplo, por horarios de trabajo extensos o incompatibles).

4.9.2. SUBDIMENSIONES.

➤ Exigencias psicológicas emocionales (EM):

Las exigencias emocionales son aquellas que afectan nuestros sentimientos sobre todo cuando requieren la capacidad de entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que pueden transferirnos y así generar un desgaste emocional.

- ¿Hay en su trabajo momentos y/o situaciones que le producen desgaste emocional?
- En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?

Es frecuente en ocupaciones que prestan servicios directos a las personas. No son riesgos que se puedan eliminar dado que es parte de la naturaleza del trabajo, pero si es posible capacitar a los trabajadores, otorgar tiempos o actividades especiales para la recuperación, y afrontar de mejor manera estas situaciones.

El riesgo también se asocia con la carga de trabajo y con la capacidad de controlar los tiempos de exposición a las demandas emocionales por parte del trabajador.

En este caso la mayor parte de los trabajadores tienen un nivel de riesgo alto en esta subdimensión por el motivo que se tiene contacto directo con las personas o clientes ya que se debe trabajar directamente con los colegios municipales de la comuna.

➤ Exigencias psicológicas de esconder emociones:

En teoría la exigencia de esconder emociones se refiere a todas las emociones básicas (rabia, tristeza, miedo, asco, alegría, sorpresa). En la práctica la emoción que más se exige esconder por “razones profesionales” (junto a las opiniones que la acompañan) es la rabia, que usualmente es provocada por comportamientos agresivos tanto de usuarios como de compañeros de trabajo.

También puede experimentarse como disimulo de la vergüenza cuando se deben realizar actividades que están en contradicción con los valores del trabajador/a (por ejemplo, comunicar noticias desmoralizadoras para el usuario como comunicarle que su reclamo no está resuelto o el rechazo a una solicitud largamente esperada, el término de un beneficio, el cambio en las condiciones de trabajo.

- En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus opiniones y no expresarlas?
- En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?

Los principales motivos por los cuales se origina este riesgo son puestos de trabajo en contacto directo con personas. Son exigencias que forman parte de la tarea y no pueden ser eliminadas. En ocasiones se asocia a la relación con superiores o incluso con compañeros de trabajo, con proveedores o con clientes internos de las empresas (personas de otros departamentos), o ante políticas de mala gestión de personal, liderazgos autoritarios, o condiciones de trabajo abusivas.

El departamento con mayor riesgo es el de sección técnico pedagógico con un 78.75% ya que tienen contacto directo con profesores, ayudantes de la educación, alumnos y familias de escasos recursos en donde muchas veces ellos deben ocultar sus sentimientos siempre siendo profesionales a la hora de actuar.

➤ **Exigencias psicosociales sensoriales:**

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

- ¿Su trabajo requiere mucha concentración?
- ¿Su trabajo requiere mirar con detalle?

La mayoría de los trabajos tienen altas exigencias sensoriales, que se pueden agravar si las condiciones ambientales no son las adecuadas (por ejemplo, mala iluminación).

➤ **Influencia:**

Es el margen de decisión o autonomía que tiene el(la) trabajador(a) respecto al contenido (lo que se hace) y las condiciones de trabajo (cómo se hace). Incluye decidir la secuencia o el orden en que se realizan las tareas, qué métodos se van a utilizar, la cantidad de trabajo que se puede realizar, los horarios, la elección de compañeros

¿Otras personas toman decisiones sobre sus tareas?

¿Tiene poder para decidir sobre el ritmo al que trabaja?

¿Puede escoger a quién tiene como compañero/a de trabajo?

¿Tiene poder para decidir sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?

¿Tiene poder para decidir sobre el horario en el que trabaja?

¿Tiene poder para decidir sobre la calidad del trabajo que usted tiene?

¿Tiene poder para decidir sobre el orden en el que realiza sus tareas?

Los principales motivos de tener riesgos altos son trabajos o protocolos de trabajo muy estructurados (ejemplo: cadenas de producción), liderazgo rígido con escasa disposición para aceptar modificaciones, sistema de turnos inflexible. Grado de participación del trabajador/a en las decisiones críticas de su tarea cotidiana, en particular sobre la cantidad de trabajo que debe realizar, los métodos más adecuados, el ritmo al que trabaja, los compañeros de labor, la elección de herramientas.

En este caso las mujeres y el departamento de sección finanzas y adquisición sienten que tienen poca autonomía a la hora de tomar decisiones respecto a su trabajo así también no pueden decidir cómo realizar su trabajo de la manera que a ellos le parezca más práctico en base a su experiencia y conocimiento.

➤ **Control sobre el tiempo de trabajo:**

Posibilidad de interrumpir momentáneamente la tarea, sea para un descanso breve, para atender obligaciones personales o para tomar vacaciones. Esta dimensión complementa la de influencia.

¿Puede decidir cuándo hacer un descanso?

¿Puede tomar las vacaciones más o menos cuando usted quiere?

¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera? Si tiene algún asunto personal o familiar

¿puede dejar su puesto de trabajo al menos una hora, sin tener que pedir un permiso especial?

Las principales causas a estos riesgos son inflexibilidad de los horarios, inflexibilidad de las normas, alta carga de trabajo asignada, liderazgo excesivamente autoritario, carencia de calendarios claros para la entrega de tareas realizadas.

➤ **Posibilidad de desarrollo en el trabajo:**

Oportunidades que ofrece el trabajo para poner en práctica y desarrollar los conocimientos y habilidades que tiene la persona, y el grado de monotonía de la tarea.

¿Su trabajo es variado (tareas diferentes y diversas)?

¿Su trabajo requiere un alto nivel de especialización (conocimientos específicos, experiencia)?

¿Tiene que hacer lo mismo una y otra vez, en forma repetida?

¿Su trabajo requiere que tenga iniciativa?

¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?

¿La realización de su trabajo permite que aplique sus habilidades y conocimientos?

¿Su trabajo le da la oportunidad de mejorar sus habilidades técnicas y profesionales?

La sección técnico pedagógico es uno de los departamentos más afectados ya que requiere de un conocimiento especializado en los temas de su área además de ser una labor repetitiva en la que deben hacer todos los días las mismas cosas, el otro departamento que se encuentra no en un riesgo alto, pero si preocupante que ningún porcentaje de preguntas está dentro del rango de riesgo bajo.

➤ **Sentido del trabajo:**

Relación que establece el trabajador con valores o fines de su trabajo que trascienden el fin más inmediato del ingreso económico. No se refiere a la relación del trabajador con la empresa / institución. Normalmente es una fuente de fortaleza para los trabajadores. Suele estar asociado al valor social del trabajo (“mi trabajo sirve a otros”). Un alto sentido del trabajo facilita afrontar las exigencias de este.

Las tareas que hace ¿tienen sentido para usted?

Las tareas que hace ¿le parecen importantes?

¿Se siente comprometido con su profesión u oficio?

Trabajos en los que no se percibe un sentido trascendente, tareas en las que no se aprecia un objetivo, o que tienen valor solo para una determinada persona y no para otras.

➤ **Claridad de rol:**

Grado de definición de las acciones, responsabilidades y recursos disponibles en la tarea asignada.

Las preguntas del cuestionario son:

- ¿Sabe exactamente qué margen de autonomía (decisión personal) tiene en su trabajo?
- ¿Su trabajo tiene objetivos o metas claras?
- ¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?
- ¿Sabe exactamente qué se espera de usted en el trabajo?

4.10. PROPUESTA DE MEJORA.

Las propuestas de mejora para la intervención de los riesgos psicosociales tienen por objeto facilitar una correcta orientación para tratar esta problemática en el trabajo. Se han elaborado con la finalidad de ser una herramienta para promover la elaboración de instrumentos orientados y adaptados a las diferentes situaciones y necesidades de la empresa. Para aquello, se han considerado los resultados obtenidos en la evaluación vía cuestionario y se priorizaron aquellas dimensiones con niveles de riesgo considerable, en este caso ninguna dimensión se encuentra en riesgo alto, pero varias en un riesgo medio y ninguna en riesgo bajo. Es así como se consideraron también dimensiones cuyo nivel de riesgo fue bajo, pero que, sin embargo, representan para el estudiante especial consideración, al tratarse de dimensiones que se acercaban al valor considerado como “Riesgo Alto” o bien, arrojaron valores por sobre las dos últimas menos riesgosas.

Esta consideración, se debe a que ninguna dimensión se encuentra en un riesgo bajo, siempre hay algún trabajador de la organización afectado por alguna u otra dimensión psicológica, en mayor o menor número, lo que no significa que se pueda obviar o pasar por alto siquiera una.

Las propuestas de mejora debieran utilizarse para promocionar el diálogo, la consulta, la negociación y toda forma de cooperación entre gobierno, empleadores y trabajadores además de sus representantes. La implementación de estas propuestas de mejora no garantiza el éxito de la intervención psicosocial, pero sí aumenta sus probabilidades. Por tanto, supone un referente útil a la hora de diseñar intervenciones, convirtiéndose en un marco de trabajo basado en el análisis de la realidad de la organización que puede guiar la actuación y facilitar la puesta en marcha de estas.

Medidas de control para trabajo activo y desarrollo de habilidades.

Cuando los trabajadores pueden controlar la forma en que hacen su trabajo, disfrutan trabajar y son más productivos. Alentar a los empleados en la toma de decisiones sobre la organización de su trabajo es importante en la prevención del estrés en el lugar de trabajo. El trabajo es más estresante cuando los trabajadores no pueden influir en el ritmo y los métodos de trabajo. Dar a los trabajadores mayor libertad y control sobre las tareas que desarrollan ayuda a aumentar la motivación, la calidad del trabajo y a reducir el estrés laboral.

Algunas medidas eficaces incluyen:

- Incluir a los trabajadores en la toma de decisiones sobre la organización del trabajo.
- Dar a los trabajadores mayor libertad y control sobre su trabajo.
- Organizar el trabajo de modo que los trabajadores desarrollen nuevas habilidades y conocimientos.
- Fomentar la participación de los trabajadores para mejorar el trabajo.
- Organizar reuniones regulares para discutir problemas en el lugar de trabajo. Los trabajadores que pueden decidir cómo y cuándo hacer su trabajo, pueden incrementar sus habilidades y experiencia y ser más productivos. Por lo tanto, incrementar el control sobre el trabajo, se traduce en una organización de trabajo más eficaz.

Medidas de control para apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo:

Es importante tomar medidas preventivas sobre la base de una política clara y de estrategias para garantizar el trabajo decente y la mejora de las condiciones de trabajo y la organización del trabajo.

Es esencial establecer procedimientos concretos para tratar las intervenciones relacionadas con el estrés y crear un clima de trabajo para resolver los problemas en el trabajo con prontitud. El liderazgo y el trabajo conjunto de directivos y trabajadores son indispensables.

Los siguientes son medios eficaces de actuación en los lugares de trabajo:

- Comunicar la política y las estrategias para el trabajo decente;
- Establecer procedimientos para prohibir la discriminación;
- Fomentar la comunicación informal entre los directivos y los trabajadores;
- Proteger la privacidad, y;
- Abordar los problemas en el trabajo con prontitud.

Medidas de control para exigencias psicológicas:

Las exigencias del puesto de trabajo deben ser asignadas entre los trabajadores de una manera equilibrada. Las demandas excesivas de trabajo que afectan particularmente a algunos trabajadores deben evitarse para prevenir el estrés en el trabajo. La presión excesiva de tiempo debido a plazos difíciles de cumplir debe prevenirse. El buen rendimiento y bienestar depende de que la carga de trabajo sea justa entre los trabajadores

dentro de un equipo. Esto requiere una estrecha cooperación entre los mandos y los trabajadores.

Estas son algunas medidas prácticas que se pueden tomar para hacer mejoras en este sentido, y puede incluir:

- Ajuste la carga de trabajo total; Planifique plazos alcanzables; Definir claramente las tareas y responsabilidades;
- Evitar la subutilización de las capacidades de los trabajadores

Desde otra arista, el ambiente físico es un factor que contribuye al estrés en el trabajo. Es importante proporcionar un ambiente seguro, sano y confortable para los trabajadores. Esto se puede lograr mediante la evaluación y el control de los riesgos en el medio ambiente, con la participación de los trabajadores. Se pueden tomar medidas prácticas basadas en la evaluación de riesgos específicos en los ambientes de trabajo.

Para la prevención del estrés relacionado con el ambiente físico, lo siguiente es particularmente importante:

- Establecer procedimientos claros para la evaluación y control de riesgos; Proporcionar un ambiente de trabajo confortable;
- Eliminar o reducir los riesgos en su origen;
- Proporcionar instalaciones de descanso limpias y adecuadas; Establecer procedimientos y planes de respuesta a emergencias.

Medidas de control para compensaciones:

Desde la arista del reconocimiento en el trabajo, podemos reconocer que este es un aspecto importante para la prevención del estrés. La empresa puede mostrar su agradecimiento por el buen trabajo, al reconocer adecuadamente el buen desempeño y la contribución positiva de los trabajadores.

Tal retroalimentación positiva fomenta el respeto mutuo y la colaboración en la empresa.

Las medidas prácticas que se pueden adoptar en este contexto incluyen: Alabar el buen desempeño de los trabajadores;

- Informar a los trabajadores de manera sistemática sobre las consecuencias de su trabajo;
- Poner en práctica un sistema para que los trabajadores expresen sus opiniones; Tratar a mujeres y hombres por igual;
- Ofrecer buenas perspectivas de carrera.

- Reconocer y respetar los esfuerzos de los trabajadores contribuye a la prevención del estrés en el lugar de trabajo.

Medidas de control para doble presencia:

La adopción de medidas múltiples que reflejen las necesidades y preferencias tanto de la empresa, como de los trabajadores, es particularmente importante para mantener un equilibrio entre la vida familiar y la laboral. Un correcto balance entre la vida privada y el tiempo de trabajo son factores importantes que pueden incidir en el estrés en el trabajo.

Las mejoras en la organización del tiempo de trabajo y otras medidas son necesarias para apoyar el equilibrio entre vida y trabajo. El estrés en el trabajo se relaciona particularmente con largas horas de desempeño, sistemas de turnos irregulares, y si se proporcionan o no vacaciones pagadas y descansos.

Las medidas múltiples de apoyo son necesarias para reducir fatiga, mejorar la seguridad y la salud, así como apoyar las responsabilidades familiares. algunas medidas prácticas para mejorar la organización del tiempo de trabajo y contribuir al equilibrio entre la vida personal y el trabajo incluyen:

- La participación de los trabajadores en el diseño de horas de trabajo
- Satisfacer las necesidades tanto del trabajo, como de los trabajadores.
- Evitar las horas de trabajo excesivamente largas; Facilitar el cumplimiento de las responsabilidades familiares.
- Ajustar las pausas y los tiempos de descanso.

CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN

El proceso de implementación inicio con un grupo selecto de trabajadores que pertenecían al comité de aplicación, los cuales decidieron en conjunto con la gerencia como llevar a cabo el cuestionario, por temas de disponibilidad de espacio y tiempo se decidió llevar a cabo la versión completa de forma electrónica la cual arrojó un riesgo bajo para la empresa ya que, ninguna dimensión sostuvo el 50% de prevalencia.

Aun así, ninguna dimensión obtuvo un riesgo bajo en si esto es sumamente preocupante ya que pueden aumentar a riesgos altos causando problemas para la organización como lo pueden ser, pérdidas materiales o más grave aún desencadenar la pérdida de vidas.

Como se dijo en el informe el estrés puede causar múltiples enfermedades bajar el rendimiento en el trabajo y producir accidentes con mayor facilidad, esto desencadena días perdidos y pérdida para la empresa.

En conclusión, se recomienda tomar medidas preventivas a pesar de haber obtenido un riesgo bajo general, para evitar que estas aumenten a riesgo alto en un futuro, plantearles a los trabajadores las posibles causas de estos riesgos, las medidas que se tomarán y, las consecuencias que pueden resultar al no seguir dichas recomendaciones, haciendo hincapié en los beneficios que esto traerá consigo en su ambiente laboral y en el desempeño propio de sus labores.

BIBLIOGRAFÍA

1. DECRETO ALCALDICIO N°50: creación oficial del departamento de Educación Municipal de Parral con fecha 22 de septiembre de 1981.
2. GOOGLE MAPS. [en línea]. <https://www.google.cl/maps/search/departamento+de+educacion+municipal+ubicacion/@-36.1352435,-71.9528841,11z/data=!3m1!4b>.
3. PARRAL.CL. [en línea]. < <https://www.parral.cl/>>.
4. RESOLUCIÓN EXENTA 1433. actualización de protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo. Santiago de Chile, 24 de noviembre de 2017.
5. CÓDIGO DEL TRABAJO. Fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del código del trabajo. Santiago de Chile, 31 de julio del 2002.
6. LEY N° 16744/68. Establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Santiago de Chile, 1 de febrero de 1968.
7. DS 101. APRUEBA REGLAMENTO PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY N° 16.744, QUE ESTABLECE NORMAS SOBRE ACCIDENTES DEL TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES. Santiago de Chile, 29 de abril de 1968.
8. DS 594. APRUEBA REGLAMENTO SOBRE CONDICIONES SANITARIAS Y AMBIENTALES BÁSICAS EN LOS LUGARES DE TRABAJO. Santiago de Chile, 29 de abril del 2000.
9. DS 40. APRUEBA REGLAMENTO SOBRE PREVENCIÓN DE RIESGOS PROFESIONALES. Santiago de Chile, 7 de marzo de 1969.

ANEXO



Cuestionario SUSES-ISTAS21 Versión completa

Por favor, conteste TODAS las preguntas. Recuerde que no hay preguntas buenas ni malas. Sus respuestas serán tratadas con absoluta confidencialidad.

Sección general

Datos demográficos

Sexo

- ☐ Hombre
- ☐ Mujer

¿Qué edad tiene?

- ☐ Menos de 26 años
- ☐ Entre 26 y 35 años
- ☐ Entre 36 y 45 años
- ☐ Entre 46 y 55 años
- ☐ Más de 55 años

Salud y bienestar personal

Nº	Pregunta	Excelente	Muy buena	Buena	Regular	Mala
SG1	En general diría Ud. que su salud es					

Para Ud. ¿qué tan CIERTA O FALSA es cada una de estas afirmaciones respecto a su salud?

Por favor responda TODAS las preguntas y elige UNA SOLA RESPUESTA para CADA UNA de ellas.

Nº	Pregunta	Totalmente cierta	Casi siempre cierta	No sé	Casi siempre falsa	Totalmente falsa
SG2	Me enfermo con más facilidad que otras personas					
SG3	Estoy tan saludable como cualquier persona					
SG4	Creo que mi salud va a empeorar					
SG5	Mi salud es excelente					

Las preguntas que siguen se refieren a cómo se ha sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS. Por favor responda TODAS las preguntas y elija UNA SOLA RESPUESTA para CADA UNA de ellas.

Nº	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
SM1	¿Estuvo muy nerviosa/o?					
SM2	¿Estuvo muy decaída/o que nada lo anima?					
SM3	¿Se sintió tranquila/o y calmada/o?					
SM4	¿Se sintió desanimada/o y triste?					
SM5	¿Se sintió una persona feliz?					
VT1	¿Se sintió muy animosa/o?					
VT2	¿Se sintió con mucha energía?					
VT3	¿Se sintió agotada/o?					
VT4	¿Se sintió cansada/o?					

AT1. En los últimos 12 meses, ¿ha tenido usted algún accidente de trabajo como golpe, caída, herida, corte, fractura, quemadura o envenenamiento? (excluya accidentes de trayecto)

☐ No

☐ Sí

EP1. ¿Usted tiene o ha tenido alguna enfermedad diagnosticada que haya sido provocada por el trabajo?

☐ No

☐ Sí

¿DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS, con qué frecuencia ha tenido los siguientes problemas?

Por favor, responda a TODAS las preguntas y elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

Nº	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
SR1	No he tenido ánimos para estar con gente					
SR2	No he podido dormir bien					
SR3	He estado irritable					
SR4	Me he sentido agobiado/a					
SR5	¿Ha sentido opresión o dolor en el pecho?					

SR6	¿Le ha faltado el aire?					
SR7	¿Ha sentido tensión en los músculos?					
SR8	¿Ha tenido dolor de cabeza?					
SR9	¿Ha tenido problemas para concentrarse?					
SR10	¿Le ha costado tomar decisiones?					
SR11	¿Ha tenido dificultades para acordarse de las cosas?					
SR12	¿Ha tenido dificultades para pensar de forma clara?					

Trabajo y empleo actual

TE1. ¿En qué unidad geográfica (sucursal, piso, región, etc.) trabaja usted? (lista de unidades consideradas)

TE2. ¿En qué estamento, profesión o cargo está usted? (lista de estamentos, profesiones, cargos, etc.)

TE3. ¿En qué departamento, unidad o sección trabaja usted? (lista de departamentos, unidades, etc.)

TE4. En el último año, ¿ha trabajado en dos o más secciones o departamentos al mismo tiempo?

- ☐ No
- ☐ Sí

TE5. En el último año, ¿ha tenido dos o más jefes o supervisores al mismo tiempo?

- ☐ No
- ☐ Sí

TE6. ¿El trabajo que realiza se corresponde con su sueldo?

- ☐ Sí
- ☐ No, el trabajo que hago está por encima de lo que se me reconoce en el sueldo
- ☐ No, el trabajo que hago está por debajo de lo que se me reconoce en el sueldo
- ☐ No lo sé

TE7. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en esta empresa o institución?

- ☐ De 0 hasta 6 meses
- ☐ Más de 6 meses y hasta 2 años
- ☐ Más de 2 años y hasta 5 años
- ☐ Más de 5 años y hasta de 10 años
- ☐ Más de 10 años

TE8. ¿Considera que los ascensos o promociones que ha tenido están en armonía con el tiempo que lleva en la empresa o institución?

- ☐ No
- ☐ Sí

TE9. Su jornada de trabajo es:

- ☐ a tiempo parcial
- ☐ a tiempo completo
- ☐ no sujeto a cumplimiento de horario

TE10. Su horario de trabajo es:

- ☐ horario diurno (mañana y tarde)
- ☐ turno fijo de mañana
- ☐ turno fijo de tarde
- ☐ turno fijo de noche
- ☐ turnos rotatorios

TE11. Su jornada laboral es:

- ☐ de lunes a viernes
- ☐ de lunes a sábado
- ☐ sólo fines de semana o festivos
- ☐ de lunes a viernes y a veces sábado, domingo y festivos
- ☐ semana corrida, incluyendo domingo y festivos

TE12. Si le cambian de horario (turno, hora de entrada o de salida), o de días de la semana en que trabaja, ¿con cuánto tiempo de antelación se lo comunican?

- ☐ no me cambian de horario ni de días de trabajo
- ☐ usualmente me lo comunican con varios días de anticipación y no me produce mayores inconvenientes
- ☐ habitualmente me lo comunican con algunos días de anticipación, pero me ocasiona dificultades en otros aspectos de mi vida
- ☐ habitualmente me lo comunican de un día para otro
- ☐ habitualmente me lo comunican en el mismo día

TE13. Indique cuántas horas semanales trabajó para la empresa o institución la semana pasada:

_____ horas semanales

TE14. Si en la pregunta anterior anotó menos de 45 (44 sector público) horas, señale cuál fue la razón. Si anotó más de 45 (44 sector público) horas, marque la primera alternativa.

- ☐ la semana pasada trabajé 45 (44) horas o más
- ☐ trabajo a tiempo parcial para esta empresa o institución
- ☐ tengo una distribución irregular de mi jornada de trabajo (no siempre trabajo las mismas horas)
- ☐ he estado de vacaciones, enfermo o con permiso
- ☐ otros motivos

TE15. ¿Qué tipo de relación laboral tiene con la empresa o institución?

- ☐ tengo contrato indefinido o mi cargo es de planta
- ☐ tengo contrato temporal o mi cargo es a contrata
- ☐ trabajo por faenas o proyectos
- ☐ estoy contratado por una empresa externa
- ☐ tengo contrato a honorarios
- ☐ soy estudiante en práctica
- ☐ no tengo contrato

TE16. Aproximadamente, ¿cuánto es su sueldo líquido mensual?

- ☐ \$200.000 o menos
- ☐ entre \$200.001 y \$500.000
- ☐ entre \$500.001 y \$800.000
- ☐ entre \$800.001 y \$1.000.000
- ☐ entre \$1.000.001 y \$2.000.000
- ☐ Más de \$2.000.000

TE17. Su sueldo es

- ☐ Fijo
- ☐ Sueldo base más comisiones o variable
- ☐ Sólo variable

TE18. ¿Qué parte de su sueldo destina Ud. al pago de deudas (considere deudas de casas comerciales, tarjetas bancarias, deudas por educación y salud, deudas hipotecarias)?

- ☐ No tengo deudas.
- ☐ Destino hasta un 10% de mi sueldo al pago de mis deudas
- ☐ Destino hasta un 25% (un cuarto) de mi sueldo al pago de mis deudas
- ☐ Destino hasta un 50% (la mitad) de mi sueldo al pago de mis deudas
- ☐ Destino más del 50% (más de la mitad) de mi sueldo al pago de mis deudas

TE19. Si usted tiene deudas, indique qué grado de dificultad tiene para pagarlas

- ☐ No tengo deudas.
- ☐ Tengo deudas, pero no tengo dificultades para pagarlas
- ☐ Tengo deudas, y tengo ocasionales dificultades para pagarlas
- ☐ Tengo deudas, y tengo siempre dificultades para pagarlas
- ☐ Tengo deudas, y tengo permanentes y graves dificultades para pagarlas

TE20. ¿Qué parte del trabajo familiar y/o doméstico le toca hacer a Ud.? (aseo, compras, cocinar, cuidar niños o abuelos, etc.)

- ☐ Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas del hogar.
- ☐ Hago más o menos la mitad de las tareas del hogar
- ☐ Hago más o menos la cuarta parte de las tareas del hogar
- ☐ Solo hago tareas puntuales
- ☐ No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas

TE21. Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer?

- ☐ Siempre
- ☐ La mayoría de las veces
- ☐ Algunas veces
- ☐ Solo unas pocas veces
- ☐ Nunca

Licencias médicas

LM1. En los últimos 12 meses, ¿cuántas licencias médicas ha tenido aproximadamente? (excepto licencia médica por prenatal y postnatal, y por permiso por enfermedad grave de hijo menor de 1 año)

- ☐ No he tenido ninguna licencia por enfermedad en el último año
- ☐ Aproximadamente, he tenido _____ licencias por enfermedad en el último año

LM3. En los últimos 12 meses, ¿cuántos días aproximadamente ha estado con licencia médica? (excepto licencia médica por prenatal y postnatal, y por permiso por enfermedad grave de hijo menor de 1 año)

- ☐ No he estado con licencia por enfermedad en el último año
- ☐ Aproximadamente, he tenido _____ días de licencia por enfermedad en el último año

Sección específica de riesgo psicosocial

Por favor, responda a TODAS las preguntas y elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

Recuerde que no existen respuestas buenas o malas. Lo que nos interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias de su trabajo. Muchas gracias.

Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias de su trabajo

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
CU 1	¿Tiene que trabajar muy rápido para entregar tareas solicitadas en poco tiempo?					
CU 2	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo?					
CU 3	¿Tiene tiempo para tener al día su trabajo?					
CU 4	¿Se retrasa en la entrega de su trabajo?					
CU 5	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					
CU 6	¿Tiene tiempo suficiente para hacer su trabajo?					
CU 7	¿Tiene que quedarse después de la hora de salida para completar su trabajo?					
CO 1	En su trabajo, ¿tiene usted que controlar o estar atento a muchas situaciones a la vez?					
CO 2	En su trabajo, ¿tiene que memorizar muchas cosas?					
CO 3	¿Su trabajo requiere que sea capaz de proponer nuevas ideas?					
CO 4	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones en forma rápida?					
CO 5	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?					
CO 6	¿Tiene que tomar decisiones que son importantes para su lugar de trabajo?					
CO 7	El trabajo que usted hace, ¿puede tener repercusiones importantes sobre sus compañeros, clientes, usuarios, maquinas o instalaciones?					
CO 8	En su trabajo, ¿tiene que manejar muchos conocimientos?					

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
EM1	¿Hay en su trabajo momentos y/o situaciones que le producen desgaste emocional?					
EM2	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?					
EE1	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus opiniones y no expresarlas?					
EE2	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?					
ES1	¿Su trabajo requiere mucha concentración?					
ES2	¿Su trabajo requiere mirar con detalle?					
ES3	¿Su trabajo requiere atención constante?					
ES4	¿Su trabajo requiere un alto nivel de exactitud?					

Las siguientes preguntas tratan sobre el margen de autonomía que Ud. tiene en su actual trabajo.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
IN1	¿Otras personas toman decisiones sobre sus tareas?					
IN2	¿Tiene poder para decidir sobre el ritmo al que trabaja?					
IN3	¿Puede escoger a quién tiene como compañero/a de trabajo?					
IN4	¿Tiene poder para decidir sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
IN5	¿Tiene poder para decidir sobre el horario en el que trabaja?					
IN6	¿Tiene poder para decidir sobre la calidad del trabajo que usted tiene?					
IN7	¿Tiene poder para decidir sobre el orden en el que realiza sus tareas?					

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
CT1	¿Puede decidir cuándo hace un descanso?					
CT2	¿Puede tomar las vacaciones más o menos cuando usted quiere?					
CT3	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?					
CT4	Si tiene algún asunto personal o familiar, ¿puede dejar su puesto de trabajo al menos una hora, sin tener que pedir un permiso especial?					

Las siguientes preguntas se refieren a las posibilidades de desarrollo, el sentido del trabajo y la integración dentro de la empresa o institución.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
PD1	¿Su trabajo es variado (tareas diferentes y diversas)?					
PD2	¿Su trabajo requiere un alto nivel de especialización (habilidad y conocimientos específicos, experiencia....)?					
PD3	¿Tiene que hacer lo mismo una y otra vez, en forma repetida?					
PD4	¿Su trabajo requiere que tenga iniciativa?					
PD5	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?					
PD6	¿La realización de su trabajo permite que aplique sus habilidades y conocimientos?					
PD7	¿Su trabajo le da la oportunidad de mejorar sus habilidades técnicas y profesionales?					
ST1	Las tareas que hace ¿tienen sentido para usted?					
ST2	Las tareas que hace ¿le parecen importantes?					
ST3	¿Se siente comprometido con su profesión u oficio?					
IE1	¿Le gustaría quedarse en la empresa o institución en la que está para el resto de su vida laboral, manteniendo las condiciones personales y laborales actuales?					
IE2	¿Habla con entusiasmo de su empresa o institución?					
IE3	¿Siente que los problemas en su empresa o institución son también suyos?					
IE4	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?					

Las siguientes preguntas tratan sobre el grado de definición de sus tareas y de los conflictos que puede suponer la realización de su actual trabajo.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
RL1	¿Sabe exactamente qué margen de autonomía (decisión personal) tiene en su trabajo?					
RL2	¿Su trabajo tiene objetivos o metas claras?					
RL3	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
RL4	¿Sabe exactamente qué se espera de usted en el trabajo?					
CR1	¿Debe hacer o se siente presionado a hacer cosas en el trabajo que no son aceptadas por algunas personas?					
CR2	¿Se le exigen cosas contradictorias en el trabajo?					
CR3	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?					
CR4	¿Tiene que realizar tareas que le parecen innecesarias?					
CR5	¿Tiene que hacer cosas en contra de sus principios y valores en el trabajo?					

Las siguientes preguntas tratan de la relación con sus jefes o supervisores directos en su actual trabajo

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
CL1	Sus jefes directos, ¿se aseguran de que cada uno de los trabajadores/as tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional? (perfeccionamiento, educación, capacitación)					
CL2	Sus jefes directos, ¿planifican bien el trabajo?					
CL3	Sus jefes directos, ¿resuelven bien los conflictos?					
CL4	Sus jefes directos, ¿se comunican (bien) de buena forma y claramente con los trabajadores y trabajadoras?					
CL5	Sus jefes directos, ¿le dan importancia a que los trabajadores/as estén a gusto en el trabajo?					
CL6	Sus jefes directos, ¿asignan bien el trabajo?					

Las siguientes preguntas tienen que ver con el apoyo que recibe para realizar su trabajo.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
RS1	¿En su empresa o institución se le informa con suficiente anticipación de los cambios que pueden afectar su futuro, tanto laboral como personal?					
RS2	¿Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo?					
RS3	¿Su superior habla con usted acerca de cómo lleva a cabo su trabajo?					
RS4	Su superior directo, ¿está dispuesto a escuchar sus problemas en el trabajo?					
RS5	¿Recibe ayuda y apoyo de su superior directo?					
RC1	¿Con qué frecuencia habla con sus compañeros o compañeras sobre cómo lleva a cabo su trabajo?					
RC2	¿Con qué frecuencia sus compañeros o compañeras están dispuestos a escuchar sus problemas en el trabajo?					
RC3	¿Con qué frecuencia recibe ayuda y apoyo para el trabajo de sus compañeras o compañeros?					
RC4	¿Hay un buen ambiente entre usted y sus compañeros y compañeras de trabajo?					
RC5	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
RC6	En su trabajo, ¿siente usted que forma parte de un grupo o equipo de trabajo?					

Las siguientes preguntas tienen que ver con el reconocimiento a su trabajo.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
ET1	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					
ET2	Mis compañeros de trabajo me dan el reconocimiento que merezco					
ET3	En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario					
ET4	En mi trabajo me tratan injustamente					
ET5	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado					

Las siguientes preguntas tienen que ver con su preocupación por posibles cambios en sus actuales condiciones de trabajo.

Nº	Pregunta	Estoy muy preocupado	Estoy bastante preocupado	Estoy más o menos preocupado	Estoy un poco preocupado	No estoy preocupado por esto
IC1	¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?					
IC2	¿Está preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que se quedara cesante?					
IC3	¿Está preocupado por si le varían el sueldo (que no se lo reajusten, que se lo bajen, que introduzcan el salario variable, que le paguen en especies)?					
IC4	¿Está preocupado por si no le hacen un contrato indefinido?					
IC5	¿Está preocupado por si no le ascienden?					
IT1	¿Está preocupado por si le trasladan contra su voluntad a otro lugar de trabajo, obra, funciones, unidad, departamento o sección?					
IT2	¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad?					
IT3	¿Está preocupado por si le cambian contra su voluntad los horarios (turnos, días de la semana, horas de entrada y salida)?					

Las siguientes preguntas tienen que ver con su preocupación por responsabilidades familiares

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
DP1	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					
DP2	¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)					