

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

**ESTUDIO DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES A TRAVÉS DEL
CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21 A TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE
TRANSPORTE PULLMAN**

Trabajo de Titulación para optar al
Título Ingeniero de Ejecución en
Gestión de la Calidad

Alumno:

Sr. Darril Airton Velásquez Sombra

Profesor Guía:

Sra. Sima Bragar

AGRADECIMIENTOS

Por medio del presente agradezco profundamente a mi núcleo familiar cercano, Keidy gracias por brindarme tu apoyo y amor incondicional, acompañarme en los momentos buenos y malos, felicitarme o corregirme alguna actitud negativa cuando fué necesario. Jaime nunca he logrado dimensionar todo lo que has hecho por mí, te has sacrificado por la prosperidad y tranquilidad de nuestra familia, siempre estaré agradecido por tu esfuerzo desde muy temprana edad. Javiera todo lo que hago hoy en día es para ser un hermano mayor ejemplar y entregarte todo el apoyo que necesites durante tu crecimiento. Gracias a estas personas que me inculcaron valores, empatía y educación soy la persona íntegra que escribe este agradecimiento, con mis defectos y virtudes. A todos mis familiares les agradezco por su apoyo estos años de universidad, disculpen si me he presentado algo distante, ha sido un periodo difícil y agotador en mi vida, espero que logren comprenderme.

Por último quiero agradecer a una persona que posiblemente jamás logre leer este breve relato pero aún así es importante para mí plasmarlo por medio de estas palabras, agradezco a Lionel Messi la persona que a lo largo de estos años ha sido mi pilar fundamental para alcanzar gran parte de mis logros hoy en día, eres mi inspiración y ejemplo de vida. Estaré eternamente agradecido en todos aquellos momentos que me sentía débil, agotado con la necesidad de renunciar debido a las adversidades que se me presentaban .. pero con verte en el campo de juego, divirtiéndote, haciendo fantasía con un balón de fútbol fue más que suficiente para recobrar mi alegría, mis ganas de triunfar y ser una mejor persona. Gracias Leo por tantos años de espectáculo a la vida por ser contemporáneo de tu época y gracias a ti por elegir el fútbol, que te ha dado muchas alegrías pero también muchas desilusiones .. es la vida y de eso trata en sí misma: seguir intentándolo por más difícil que parezca. Espero que algún día puedas leer este pequeño fragmento escrito por un tipo normal y corriente al que hiciste muy feliz, ojalá logres cumplir todos tus sueños y metas por alcanzar.

Gracias por tanto, perdón por tan poco.

RESUMEN

KEYWORDS: RIESGO PSICOSOCIAL LABORAL, PATOLOGÍA, ISTAS21, DIMENSIÓN, CLIMA ORGANIZACIONAL, PREVENCIÓN

El presente trabajo fue realizado con el objetivo de evaluar los factores psicosociales laborales de la empresa Pullman, específicamente los puestos de trabajo: asistente de andén, cajero, jefatura local y así conocer la situación actual en la que se encuentran los trabajadores que allí desempeñan sus labores, con el fin de entregar las herramientas necesarias para la detección, prevención y control de aquellos riesgos de carácter psicosocial laboral.

La metodología utilizada para llevar a cabo la investigación fueron, visitas a la sucursal Viña del Mar de la empresa Pullman, cuyas dependencias se encuentran en las instalaciones del Terminal Rodoviario Viña del Mar, donde se realizó una campaña de sensibilización del tema a todos los trabajadores de dicho sector para interiorizar en el método utilizado en el presente estudio. Así como también, si presentaban antecedentes previos patologías del orden psicosocial que pudieran intervenir en el desenvolvimiento normal de sus actividades. Se realizó la evaluación, mediante el cuestionario versión breve de la SUSESO.

En el capítulo primero se expondrán los antecedentes generales de la empresa, tales como; una reseña histórica, su ubicación, el rubro en el cual se desempeña, servicio que ofrece, además de la misión visión y valores de esta misma.

En el capítulo segundo, dentro de las disposiciones legales, se hace referencia a la normativa nacional vigente, haciendo extracto de algunos artículos importantes relacionados a la investigación, para un mejor entendimiento y aplicación de esta. A su vez, en el marco legal abordé material más específico, como es el caso del Protocolo de Vigilancia de Riesgo Psicosocial en el Trabajo, el entrega los lineamientos para su aplicación y entregar sustento a lo estipulado dentro de la ley nº 16.744, siendo un aspecto fundamental para el desarrollo del estudio presentado. En cuanto al marco

En el capítulo tercero, se desarrolla la aplicación del cuestionario mencionado anteriormente a la empresa Pullman. Indicando el procedimiento utilizado y presentando los resultados de la aplicación del mismo.

En el cuarto y último capítulo, se entregan las recomendaciones específicas para los aspectos con mayor prevalencia de riesgo, como también recomendaciones prácticas generales, con el fin de disminuir el nivel de riesgo psicosocial en los puestos de trabajo evaluados; así, como brindar a los trabajadores la información necesaria para prevenir afecciones de este tipo y la importancia de informar los problemas a la brevedad.

Finalmente, se entregan las conclusiones, las cuales demostraron que, si bien, los riesgos psicosociales están presente en el ambiente laboral sin discriminar el tipo de trabajo, es imprescindible realizar una correcta gestión del riesgo, pero será responsabilidad del empleador eliminar o mitigar los riesgos detectados.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ÍNDICE

SIGLAS Y ABREVIATURAS

INTRODUCCIÓN

OBJETIVO GENERAL

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

ALCANCE

CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES GENERALES DE LA EMPRESA

- 1.1. RESEÑA HISTÓRICA
- 1.2. UBICACIÓN GEOGRÁFICA
- 1.3. RUBRO
- 1.4. ORGANIGRAMA
- 1.5. HOLDING
- 1.6. SERVICIOS
- 1.7. INSTALACIONES
- 1.8. VALORES
- 1.9. MISIÓN
- 1.10. VISIÓN

CAPÍTULO 2: MARCO LEGAL Y TEÓRICO

- 2.1. ACTUALIZACIÓN DE PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO
- 2.2. CODIGO DEL TRABAJO
 - 2.2.1. Artículo 184
 - 2.2.2. Artículo 209
- 2.3. LEY N° 16.744/68 MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
 - 2.3.1. Personas protegidas
 - 2.3.2. Definición de Accidente del trabajo
 - 2.3.3. Definición de Enfermedad Profesional
 - 2.4. DECRETO SUPLENTO N° 504/2008 MINISTERIO DE SALUD

- 2.5.1. Definición de Organización
- 2.5.2. Definición de Condiciones de Trabajo
- 2.5.3. Definición de Factores Psicosociales Laborales
- 2.5.4. Definición de Estrés
- 2.5.5. Definición de Protocolo de Vigilancia
- 2.5.6. Definición de Centro de trabajo
- 2.5.7. Definición de Unidad de análisis
- 2.5.8. Definición de Trabajador Expuesto
- 2.5.9. Definición de Vigilancia Ambiental
- 2.6. DECRETO SUPREMO N°40/69/MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
- 2.6.1. Artículo 21
- 2.7. ROL DE LOS ACTORES INVOLUCRADOS EN EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL
- 2.7.1. Función o responsabilidad del empleador
- 2.7.2. Función o responsabilidad del trabajador(a)
- 2.7.3. Función o responsabilidad de Organismos Administradores del Seguro de la ley 16.744
- 2.7.3. Función o responsabilidad de las Secretarías Regionales Ministeriales de Salud (SEREMI de Salud)
- 2.8. EL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21
- 2.9. DIMENSIONES Y SUBDIMENSIONES DEL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21
- 2.10. DEFINICIÓN DE LAS SUBDIMENSIONES
- 2.10.1. Exigencias Psicológicas cuantitativas
- 2.10.2. Exigencias Psicológicas cognitivas
- 2.10.3. Exigencias Psicológicas emocionales
- 2.10.4. Exigencias Psicológicas de esconder emociones
- 2.10.5. Exigencias Psicológicas sensoriales
- 2.10.6. Influencia
- 2.10.7. Posibilidades de desarrollo en el trabajo
- 2.10.8. Control sobre los tiempos de trabajo
- 2.10.9. Control sobre el entorno

- 2.10.14. Calidad de la relación con superiores
- 2.10.15. Calidad de la relación sus compañeros/as de trabajo
- 2.10.16. Estima
- 2.10.17. Inseguridad respecto a las condiciones generales del contrato
- 2.10.18. Inseguridad respecto a las características específicas del trabajo
- 2.10.19. Preocupación por tareas domésticas
- 2.11. VERSIÓN BREVE DEL CUESTIONARIO
- 2.11.1. Criterio de aplicación del cuestionario

CAPÍTULO 3: APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO E INTERPRETACIÓN DE LAS PUNTUACIONES EN LA VERSIÓN BREVE

3.1. RESULTADOS OBTENIDOS DEL CUESTIONARIO

- 3.1.1. Resultados estadísticos presentados en gráfica tipo semáforo

3.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS CUESTIONARIO ISTAS 21

3.3. ORIGEN DE LOS RIESGOS EN LAS DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21

- 3.3.1. Origen del riesgo, Exigencias psicológicas cuantitavas
- 3.3.2. Origen del riesgo, Exigencias psicológicas cognitivas
- 3.3.3. Origen del riesgo, Exigencias psicológicas emocionales
- 3.3.4. Origen del riesgo, Exigencia de esconder emociones
- 3.3.5. Origen del riesgo, Exigencias psicológicas sensoriales
- 3.3.6. Origen del riesgo, Influencia
- 3.3.7. Origen del riesgo, Control sobre el tiempo de trabajo
- 3.3.8. Origen del riesgo, Posibilidades de desarrollo en el trabajo
- 3.3.9. Origen del riesgo, Sentido del trabajo
- 3.3.10. Origen del riesgo, Integración en la empresa
- 3.3.11. Origen del riesgo, Claridad de rol
- 3.3.12. Origen del riesgo, Conflicto de rol
- 3.3.13. Origen del riesgo, Calidad del liderazgo
- 3.3.14. Origen del riesgo, Calidad de relación con superiores
- 3.3.15. Origen del riesgo, Calidad de relación con compañeros de trabajo
- 3.3.16. Origen del riesgo, Estima
- 3.3.17. Origen del riesgo, Inseguridad respecto al contrato de trabajo

- 4.2 DISEÑO Y APLICACIÓN DE LAS MEDIDAS DE INTERVENCIÓN
- 4.3 RECOMENDACIONES PRÁCTICAS ENTREGADAS A LA EMPRESA
- 4.4. RECOMENDACIONES PRÁCTICAS GENERALES
- 4.5. RECOMENDACIONES EN CUANTO A LA CAPACITACIÓN DE LOS TRABAJADORES

CONCLUSIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ANEXO 1.- CUESTIONARIO SUSESO-ISTAS 21 [VERSIÓN BREVE]

SIGLAS Y ABREVIATURAS

SUSESO	:	Superintendencia de Seguridad Social.
CU	:	Exigencias Psicológicas Cuantitativas.
CO	:	Exigencias Psicológicas Cognitivas.
EM	:	Exigencias Psicológicas Emocionales.
EE	:	Exigencias Psicológicas de Esconder Emociones.
ES	:	Exigencias Psicológicas Sensoriales.
IN	:	Influencia.
PD	:	Posibilidad de Desarrollo en el Trabajo.
CT	:	Control Sobre los Tiempos de Trabajo.
ST	:	Sentido del Trabajo.
IE	:	Integración en la Empresa.
RL	:	Claridad de Rol.
CR	:	Conflicto de Rol.
CL	:	Calidad de Liderazgo.
RS	:	Calidad de la Relación con Superiores.
RC	:	Calidad de la Relación con Compañeros/as de Trabajo.
ET	:	Estima.
IC	:	Inseguridad Respecto a las Condiciones Generales del Contrato.
IT	:	Inseguridad Respecto a las Características Específicas del Trabajo.
DP	:	Preocupación por Tareas Domésticas.
RPSL	:	Riesgos de Tipo Psicosocial Laboral.

INTRODUCCIÓN

A lo largo del tiempo, los factores psicosociales han estado presente en el clima organizacional de la mediana, pequeña y gran empresa en una gran gama de sectores productivos, tales como el sector forestal, minería y transporte. Estos factores han estado presentes en diversos procesos productivos, siendo en algunos casos una molestia realizar una medición adecuada a cada uno de ellos o el gestionar su tratamiento. Hoy en día existen entidades fiscalizadoras que velan por identificar la presencia y exposición a estos factores al interior de una organización, correspondiendo al empleador la obligación de realizar la identificación y evaluación correspondiente, conforme a las normas y metodología establecidas en el protocolo, así como llevar a cabo las medidas de mejora necesarias para disminuir y/o eliminar sus efectos, a través de la planificación de acciones específicas, entregando soluciones integrales y confiables para el tratamiento de estos riesgos y haciéndose cargo por sus propios medios del tratamiento de estos mismos para realizar su seguimiento en la medida que esto sea posible. Si bien la maquinaria muchas veces puede hacer gran parte de las labores, hasta el día de hoy se requiere la mano de obra humana para realizar gran parte de los procedimientos estratégicos, operativos y de apoyo. Por su parte, la intervención humana muchas veces puede acarrear problemas, tanto propios de la persona o generados por el desarrollo diario de la labor.

El puesto de trabajo es una parte importante para el desempeño de las labores de una persona. La carga mental que conlleva cada puesto incide directamente en los trabajadores, incrementando e intensificando la labor. Se espera que el trabajador esté dispuesto a afrontar todo tipo de cambios y exigencias, que sea creativo, proactivo y comprometido, aún a costa de la vida personal y familiar.

El enfoque de este estudio va dirigido a los puestos de trabajo y las actividades más críticas de la empresa en una jornada de trabajo normal dentro de la empresa de transporte Pullman sucursal Viña del Mar. Los trabajadores de esta empresa se encuentran expuestos a distintos factores de tipo psicosocial laboral, los cuales se evaluarán para dar a conocer, y a su vez, priorizar aquellos que son más críticos y entregar las recomendaciones prácticas para los puestos de trabajo que serán evaluados.

OBJETIVO GENERAL

Realizar un estudio de los factores psicosociales a través del cuestionario SUSESO/ISTAS21 a trabajadores de la Empresa de transporte Pullman sucursal Viña del Mar, a fin de entregar medidas apropiadas para el adecuado control del riesgo de tipo psicosocial laboral.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Determinar el método de evaluación psicosocial laboral apropiado, de acuerdo a las necesidades de cada puesto de trabajo.
2. Analizar los resultados arrojados por la metodología y entregar recomendaciones prácticas para identificar falencias del puesto de trabajo.
3. Entregar recomendaciones prácticas para la propuesta de intervenciones preventivas y/o correctivas.

ALCANCE

El siguiente estudio de factores psicosociales se llevará a cabo en la empresa de transporte Pullman sucursal Viña del Mar, ubicada en Valparaíso N° 1055 Viña del Mar, Chile. La evaluación se efectuará en el mes de Septiembre de 2018 en la sucursal de Viña del Mar, específicamente asistentes de andén, cajeros y jefatura local. Y será aplicable a todos los trabajadores que laboren en dichas áreas.

CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES GENERALES DE LA EMPRESA

1. ANTECEDENTES GENERALES DE LA EMPRESA

1.1. RESEÑA HISTÓRICA

Empresa de transporte Pullman, es una de las grandes empresas de transporte terrestre en Chile. Opera en el transporte de carga, pasajeros y logística. Su dueño es Pedro Farías Soto. Fue fundada el 9 de Abril de 1940. Comenzó a operar con el trayecto entre las localidades de Cartagena y San Antonio con una flota inicial reducida a 6 buses.

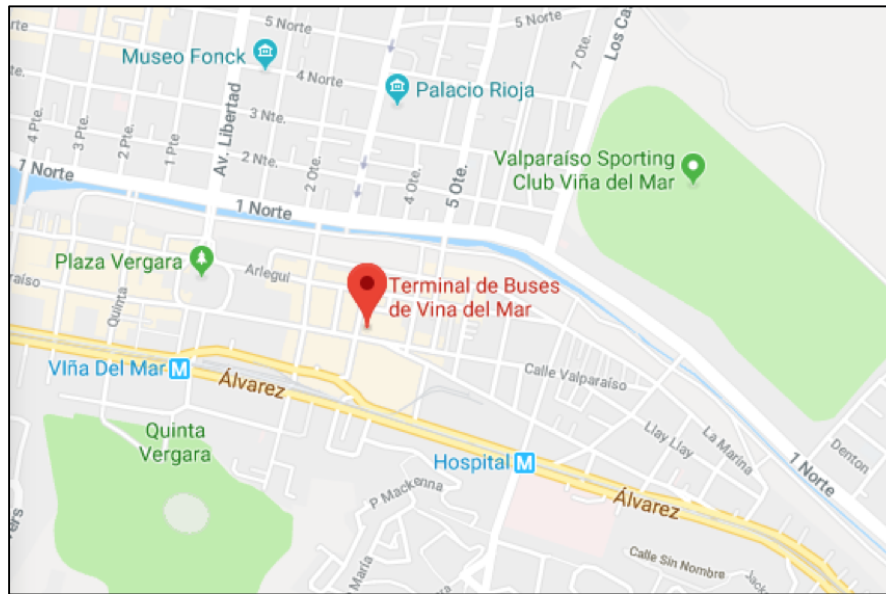
En el año 1970, se obtuvo un crecimiento progresivo inaugurando las rutas entre Santiago y San Antonio. En el año 1974, comenzó a operar servicios desde Santiago hacia distintas ciudades del Norte de Chile.

Durante esa misma década la empresa contaba con una flota de 78 buses a disposición y con mas de 32 destinos dentro de Chile, pero la competencia dentro del rubro dificultó operar progresivamente a la empresa.

En el año 1982 comenzó a operar el servicio de cargas y encomiendas, dos años mas tarde funda Pullman Cargo, con personal e infraestructura propia. Finalmente en el año 2010, incorpora el servicio internacional a Lima – Perú, con conexión a otras ciudades de ese país posicionándose como una de las organizaciones referente a nivel nacional en el rubro del transporte de pasajeros.

1.2. UBICACIÓN GEOGRÁFICA

Pullman Sucursal Viña del Mar, está ubicada en Valparaíso N° 1055 Viña del Mar, V Región de Valparaíso Chile (Figura 1-1).



Fuente: Google maps

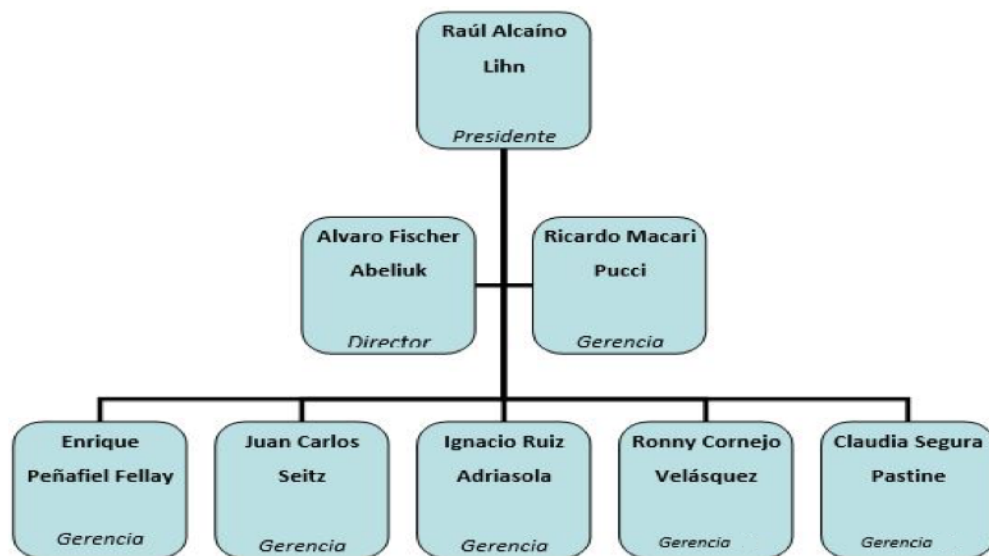
Figura 1-1. Ubicación geográfica Sucursal Viña del Mar

1.3. RUBRO

Pullman Bus es una empresa dedicada al transporte terrestre. La empresa trabaja para satisfacer las demandas de transporte de pasajeros o cargas ofreciendo diferentes servicios, con su respectivo origen y destino.

1.4. ORGANIGRAMA

A continuación se presenta el organigrama de la empresa Pullman Bus el cual contempla la sucursal de Viña del Mar.



Fuente: Elaboración propia en base a datos de página web Pullman Bus

Figura 1-2. Organigrama de Pullman Bus

1.5. HOLDING

La empresa cuenta con una amplia gama de áreas para llevar a cabo su servicio a la medida de cada uno de sus clientes. A continuación se dará a conocer una breve reseña de los sectores más importantes del Holding Pullman.

- Pullman Bus Costa Central: Para cobertura de los viajes a la Región de Valparaíso; tanto costa como cordillera, actúa bajo la razón social de "Asociación Pullman Bus Costa Central" en la cual se integran máquinas de varios empresarios, todas bajo el nombre Pullman Bus entre las cuales destacan: Transcar, TEC, Flota LILAMAR, Flota Ricardo Villarroel, GEOPORT, Marcos Carter B, Transportes Pérez, Pullman Mirasol, Sra. María Hernández y otros empresarios más que participan con sus respectivas flotas de máquinas.
- Pullman Bus Internacional: Esta área se enfoca en el transporte terrestre de pasajeros con los siguientes servicios: Desde la ciudad de Árica a la Paz, Antofagasta a Salta, Argentina y por último de Santiago hasta Lima.

1.6. SERVICIOS

Como se mencionó anteriormente la empresa se dedica al transporte terrestre de pasajeros y carga. Presta un servicio a lo largo de Chile a sus respectivos clientes. Los servicios de Pullman Bus Costa Central se desempeñan bajo 3 sucursales, las cuales son: Viña del Mar, Quilpué y Valparaíso. A continuación se dará a conocer una breve reseña de los principales servicios que se ofrecen a los clientes dentro de la Región de Valparaíso.

- **Viña del Mar - Santiago:** Servicio que opera desde las 05:15 AM hasta las 22:00 PM de Lunes a Domingo por la ruta Las Palmas.
- **Quilpué - Santiago:** Servicio que opera desde las 05:00 AM hasta las 21:50 PM de Lunes a Domingo por la ruta Lo Orozco.
- **Valparaíso - Santiago:** Servicio que opera desde las 06:00 AM hasta las 21:30 PM de Lunes a Domingo por la ruta Las Palmas.

1.7. INSTALACIONES

Pullman Bus posee instalaciones en diferentes terminales y locales de venta rápida entre los cuales destacan terminal de buses Alameda, terminal de buses Pajaritos, terminal de buses Santiago, terminal de buses de Quilpué, punto de venta Pullman Bus Villa Alemana y terminal de buses Viña del Mar, este último es nuestro foco de atención ya que nuestro estudio va dirigido al personal que se desempeña a diario en esa sucursal.

1.8. VALORES

“Pullman es una empresa consolidada que a lo largo de su trayectoria han

establecidos, velar por la seguridad de mis pares y compañeros, comprometerse con la empresa y colaborar en el crecimiento positivo de la organización.

El trabajo en equipo: Pullman es una empresa que fomenta el trabajo en equipo, la participación y aporte que proviene de los diferentes sectores trabajadores de la empresa, siendo este uno de los valores fundamentales para su correcta coordinación al momento de prestar un servicio de calidad.

El respeto a la vida y dignidad de las personas: Otro pilar fundamental dentro de la empresa es el respeto a la vida y dignidad de las personas en todos los niveles jerárquicos y por sobre todo la vida de los pasajeros a bordo. Nada justifica que asumamos riesgos innecesarios o no controlados que atenten contra nuestra salud o seguridad y la de nuestros pasajeros.

La competencia de las personas: Esta empresa también se caracteriza por valorar y reconocer a los trabajadores competentes, con iniciativa, compromiso y liderazgo, que enfrentan los desafíos presentados con decisión, valentía y espíritu superación.

1.9. MISIÓN

“Somos una empresa de personas dedicadas al transporte terrestre, que entrega a sus clientes las soluciones mas innovadoras, brindando un servicio de calidad, diferenciado, competitivo y sustentable.”

1.10. VISIÓN

“Ser la empresa de transporte terrestre referente de la región en seguridad y servicio, con respeto hacia las personas y el medio ambiente.”

CAPÍTULO 2: MARCO LEGAL Y TEÓRICO

2. MARCO LEGAL Y MARCO TEÓRICO

2.1. ACTUALIZACIÓN DE PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO

“Aprueba actualización del protocolo de vigilancia de Riesgo Psicosocial en el trabajo y que se entiende formar parte integrante de la presente resolución para todos los efectos legales.”

2.2. CODIGO DEL TRABAJO

2.2.1. 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.

2.2.2. Artículo 209

El empleador es responsable de las obligaciones de afiliación y cotización que se originan del seguro social obligatorio contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales regulado por la Ley N° 16.744.

En los mismos términos, el dueño de la obra, empresa o faena es

2.3. LEY N° 16.744/68 MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

“Establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales”.

Art N° 1. Es un seguro social obligatorio contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

2.3.1. 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.

2.3.2. Definición de Accidente del trabajo

Art. N° 5. Accidente del trabajo es toda lesión a causa o con ocasión del trabajo, y que le produzca incapacidad o muerte.

2.3.3. Definición de Enfermedad Profesional

Art. N° 7. Enfermedad profesional: 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. DECRETO SUPREMO N°594/2000/MINISTERIO DE SALUD

2.4.3. 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.

2.4.4. 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.

2.5. DEFINICIONES DE CONCEPTOS RELEVANTES DENTRO DEL PROTOCOLO

2.5.1. 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.

2.5.2. Definición de Condiciones de Trabajo

Situación en que las personas están empleadas, el estatus que ocupa en la

2.5.3. Definición de Factores Psicosociales Laborales

Situaciones y condiciones inherentes al trabajo y relacionadas al tipo de organización, al contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, y que tienen la capacidad de afectar, en forma positiva o negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica o social) del trabajador y sus condiciones de trabajo. Por lo descrito, es importante distinguir el concepto de Factores Psicosociales con respecto al concepto de Factores de Riesgo Psicosocial y/o Riesgos Psicosociales.

2.5.4. Definición de Estrés

Sistema de alerta del ser humano que se activa con respuestas de índole psicofisiológicas, derivado de la percepción de un desequilibrio entre un estímulo ambiental y los recursos que se dispone para su enfrentamiento. Este sistema de alerta es inespecífico, por lo que influyen las características personales para su manifestación como síndrome. Es importante diferenciar el concepto de estrés como estímulo externo (estresógeno o condición percibida como negativa), como efecto en el organismo (efectos psicológicos y/o fisiológicos) y como proceso (interacción dinámica). Para los efectos de este protocolo, se comprenderá el estrés como efecto mediador de la exposición al riesgo psicosocial y las consecuentes patologías de orden físico y/o mental.

2.5.5. 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.

2.5.6. Definición de Centro de trabajo

Recinto (empresa, faena, sucursal o agencia) donde presta servicios un grupo de

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.

2.5.8. 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.

2.5.9. 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.

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

“Establece reglamento sobre Prevención de Riesgos Profesionales”

2.6.1. Artículo 21

Los empleadores tienen la obligación de informar oportuna y convenientemente a todos sus trabajadores acerca de los riesgos que entrañan sus labores, de las medidas preventivas y de los métodos de trabajo correctos. 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 los mismos (fórmula, sinónimos, aspecto y olor), sobre los

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

2.7.1. 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.

2.7.2. 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.

2.7.3. 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

2.8. EL 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.

2.9. DIMENSIONES Y SUBDIMENSIONES DEL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21

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.

2.10. 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

Esta sub-dimensión 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.

2.10.2. Exigencias Psicológicas cognitivas

Esta sub-dimensión 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.

2.10.3. Exigencias Psicológicas emocionales

Esta sub-dimensión 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”.

2.10.4. Exigencias Psicológicas de esconder emociones

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

2.10.5. Exigencias Psicológicas sensoriales

Esta sub-dimensión 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.

2.10.6. Influencia

Esta sub-dimensión 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.

2.10.7. Posibilidades de desarrollo en el trabajo

Esta sub-dimensión 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.

2.10.8. Control sobre los tiempos de trabajo

Esta sub-dimensión 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 sub-dimensión (IN).

2.10.9. Sentido del trabajo

2.10.10. Integración en la empresa

Esta sub-dimensión 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 si.

2.10.11. Claridad de rol

Esta sub-dimensión 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.

2.10.12. Conflicto de rol

Esta sub-dimensión 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.

2.10.13. Calidad del liderazgo

Esta sub-dimensión 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.

2.10.14. Calidad de la relación con superiores

2.10.15. Calidad de la relación sus compañeros/as de trabajo

Esta sub-dimensión 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.

2.10.16. Estima

Esta sub-dimensión 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.

2.10.17. Inseguridad respecto a las condiciones generales del contrato

Esta sub-dimensión 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 del mismo, posibilidades de despido y ascenso.

2.10.18. Inseguridad respecto a las características específicas del trabajo

Esta sub-dimensión 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

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.

2.11. VERSIÓN BREVE DEL CUESTIONARIO

La versión breve del cuestionario ISTAS21 se construye a partir de las preguntas consideradas de mayor relevancia de cada una de las 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 sub-dimensión.

2.11.1. 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 cual 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 LAS PUNTUACIONES EN LA VERSIÓN BREVE

3. APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO E INTERPRETACIÓN DE LAS PUNTUACIONES EN LA VERSIÓN BREVE

3.1. RESULTADOS OBTENIDOS DEL CUESTIONARIO

En el caso de la versión breve, el cálculo de las puntuaciones de los encuestados se hace directamente con los puntajes obtenidos, para lo cual, se realiza una sumatoria de la totalidad de puntuación obtenida para cada dimensión.

Con los puntajes que se obtuvieron en este estudio se logró estimar la cantidad de trabajadores de Pullman que se encuentran en niveles de riesgo bajo, medio o alto y para ello se utilizó la siguiente tabla a modo de referencia.

Tabla 3-1. Rangos de la versión breve del cuestionario

Dimensión	Nivel de riesgo bajo	Nivel de riesgo medio	Nivel de riesgo alto
Exigencias Psicológica	0-8	9-11	12-20
Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	0-5	6-8	9-20
Apoyo Social y Calidad del Liderazgo	0-3	4-6	7-20
Compensaciones	0-2	3-5	6-12
Doble Presencia	0-1	2-3	4-8

Fuente: Elaboración propia, en base a tabla Manual ISTAS 21

Tabla 3-2. Porcentajes de trabajadores para cada dimensión

Nivel de Riesgo Psicosocial	Dimensión Psicosocial Evaluada				
	Exigencias psicológicas	Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Apoyo social y calidad de liderazgo	Compensaciones	Doble presencia
Riesgo Alto	10%	95%	100%	10%	15%
Riesgo Medio	70%	5%	0%	5%	15%
Riesgo Bajo	20%	0%	0%	85%	70%

Fuente: Elaboración propia, en base a Manual ISTAS 21

3.1.1. Resultados estadísticos presentados en gráfica tipo semáforo

En este apartado presentan los resultados estadísticos obtenidos luego del análisis de los resultados para cada dimensión del cuestionario ISTAS 21, los cuales presentaré en una gráfica tipo semáforo que facilita la presentación de los mismos. Se muestran los porcentajes de los trabajadores de Pullman expuestos a los distintos niveles de riesgo para las 5 Dimensiones psicosociales evaluadas en este estudio.

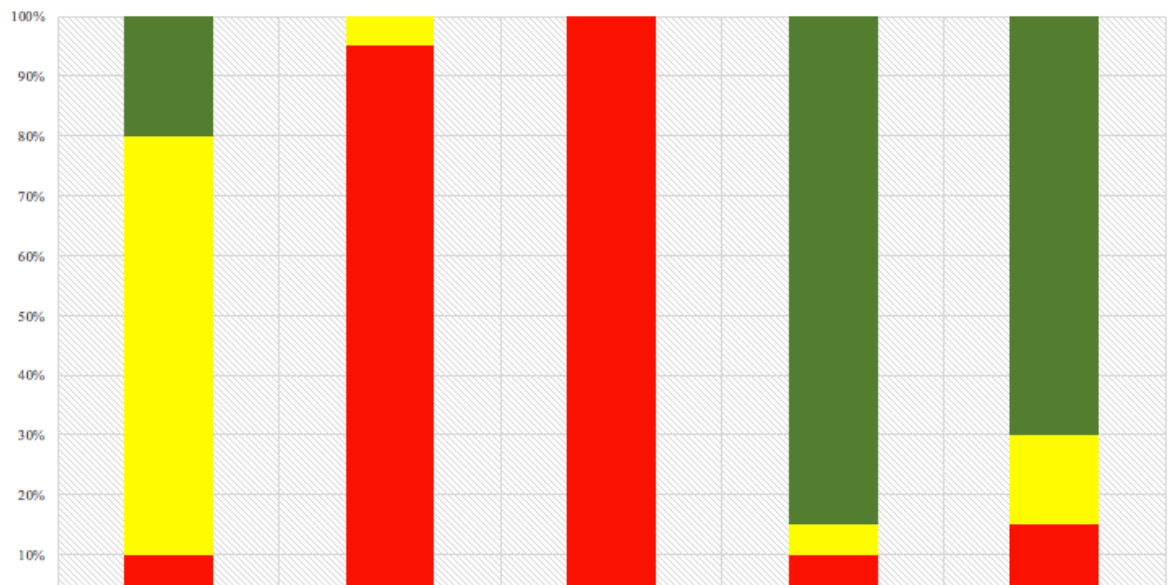


Figura 3-1. Porcentaje de trabajadores en los distintos niveles de riesgo psicosocial en base a la dimensión psicosocial evaluada, presentado en gráfico tipo semáforo

3.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS CUESTIONARIO ISTAS 21

Lo que se muestra en el gráfico 3-1. Corresponde al porcentaje de personas que se perciben y por ende se clasifican en cada nivel de riesgo. En cada una de las barras se grafica el porcentaje apilado para cada dimensión a la totalidad de trabajadores encuestados, diferenciando por color el porcentaje de personas para cada nivel de riesgo:

- Alto: Representado por el color rojo
- Medio: Representado por el color amarillo
- Bajo: Representado por el color verde

Luego de aclarado los aspectos importantes del estudio, en la institución evaluada los resultados arrojaron que para la dimensión: Trabajo activo y desarrollo de habilidades (D2), a su vez, Apoyo social y calidad del liderazgo (D3) se encuentran en un nivel de riesgo alto.

La clasificación de “Riesgo Alto” para la Dimensión 2 se traduce en que los trabajadores poseen un escaso control sobre sus tareas o que estas son irrelevantes desde la perspectiva del trabajador, por lo cual, son escasas las posibilidades de aprendizaje.

La clasificación de “Riesgo Alto” para la Dimensión 3 significa que los estilos de liderazgo adoptados por la organización en cuestión son inapropiados.

Si bien las Dimensiones de Compensaciones y Doble presencia resultaron clasificadas en un nivel de “Riesgo Bajo”, no se debe menospreciar que existe un porcentaje infimo de trabajadores que si se ven afectados por los factores presentes en ambas dimensiones mencionadas.

Con respecto a la Dimensión “Exigencias Psicológicas” los resultados arrojaron una clasificación de “Riesgo Medio” por lo cual se debe indagar en los aspectos mas profundos de esta Dimensión, es decir, verificar por ejemplo: la pregunta que obtuvo la mayor puntuación por los trabajadores encuestados y trabajar en base a ello.

3.3. ORIGEN DE LOS RIESGOS EN LAS DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21

Prevenir el riesgo psicosocial laboral significa actuar sobre las condiciones presentes en el trabajo que se encuentran en el origen de dichos riesgos. En este apartado daré a conocer en detalle los posibles orígenes para los aspectos mas importantes involucrados en el Cuestionario utilizado. Estas condiciones estas ligadas fuertemente a la forma de organizar el trabajo: horarios, carga de trabajo, método empleados, contratación, estructura salarial, jornadas laborales, sometimiento a sistemas de turnos rotativos, otorgamiento de permisos para casos extra laborales, derecho a vacaciones, estilos de liderazgo (autoritario, no involucrado, permisivo o participativo), procedimientos de asignación de tareas, resolución de conflictos cotidianos en la jornada laboral, etc. El análisis de los resultados de este cuestionario en conjunto, es decir, como organización o por los propios encuestados es en esencia el que genera mejores medidas para atacar los riesgos detectados, promover un mejor ambiente de trabajo y por ende mejorar el desempeño a nivel grupal.

Expondré algunos orígenes de riesgo de los factores de riesgo psicosocial presentes en el trabajo, esto con el fin de guiar en la interpretación de las medidas preventivas/correctivas que se entregarán en el capítulo final de este estudio.

3.3.1. Origen del riesgo, Exigencias psicológicas cuantitavas

Exigencias de realizar una cantidad o carga de trabajo. Una carga excesiva se percibe como trabajo que no se puede realizar dentro de un periodo de tiempo asignado.

Origen del riesgo

- Falta de personal, mala estimación de los tiempos de cada proceso de trabajo o bien una mala planificación de los mismos.
- Remuneración por metas (sueldo que puede ser variable, generando inestabilidad e inseguridad).

3.3.2. Origen del riesgo, Exigencias psicológicas cognitivas

Exigencias sobre diferentes procesos mentales como: atención, memoria, toma de decisiones y responsabilidad por las consecuencias de lo que se hace a diario en la organización.

Origen del riesgo

- Riesgos que surgen cuando las exigencias cognitivas son elevadas y no hay una capacitación correspondientes para equiparar la exigencia.
- No son exigencias que en si mismas sean consideradas negativas o positivas, sino que dependerá de la capacitación que haya recibido el trabajador y de la posibilidad de empoderamiento que sienta en su trabajo.

3.3.3. Origen del riesgo, Exigencias psicológicas emocionales

Exigencia de mantenerse emocionalmente distante en situaciones de trabajo cotidiano, en las que hay obligación a relacionarse a nivel personal con los usuarios por ejemplo, cuando se espera de estos que algún cambio conductual, ya sean: pacientes, alumnos o clientes, o cuando estos realizan exigencias personales o de ayuda al trabajador, principalmente: usuarios de servicios de carácter social, usuarios de servicios médicos, etc. En el caso mas extremo cuando los usuarios pueden agredir al trabajador, como es el caso de: conductores de buses urbanos, guardias o personal de hospitales psiquiátricos.

Origen del riesgo

- Principalmente en ocupaciones de atención de público, cuidado o instrucción de personas.
- Presencia de riesgos que no se puedan eliminar dado que es parte del tipo de trabajo, pero si es posible capacitar a los trabajadores para afrontar de mejor manera estas situaciones cotidianas, otorgar tiempos o actividades especiales para la recuperación.
- También puede estar asociado a la carga de trabajo ya sea por los tiempos o el ritmo impuesto y la poca probabilidad de controlar los tiempos de exposición.

- Puestos de trabajo en contacto directo con personas. Son exigencias que forman parte de la tarea y no pueden ser eliminadas.
- También se puede asociar a la relación percibida con superiores o compañeros de trabajo, proveedores o con clientes internos de las empresas o ante políticas que se traducen en una mala gestión de personal, liderazgos autoritarios o condiciones de trabajo abusivas.

3.3.5. Origen del riesgo, Exigencias psicológicas sensoriales

Es la exigencia de utilizar los sentidos, en especial la vista, con una alta atención y alerta a pequeños detalles de carácter crítico.

Origen del riesgo

- Una de las causas comunes se puede reflejar en que la mayoría de los trabajos tienen altas exigencias sensoriales, que se pueden agravar si las condiciones ambientales no son las adecuadas (nula o mala iluminación.)

3.3.6. Origen del riesgo, Influencia

Corresponde al margen de decisión o autonomía respecto al contenido y las condiciones de trabajo, es decir, lo que se hace y como se hace. Incluye secuencia de la tarea, métodos a utilizar, tareas a realizar, cantidad de trabajo, horarios, elección de compañeros de trabajo.

Origen del riesgo

- Se puede atribuir al grado de participación del trabajador en las decisiones críticas de sus tareas cotidianas, en particular sobre la cantidad de trabajo que debe realizar, los métodos más adecuados, el ritmo al que trabaja, compañeros de labores.
- También es importante considerar el grado de autonomía, el cual está muy relacionado con la forma en que se afronta la carga de trabajo y las posibilidades de desarrollo que se presentan.

3.3.7. Origen del riesgo, Control sobre el tiempo de trabajo

- Se puede entender en base a ejemplo: la organización temporal de la carga de trabajo y su regulación, la inflexibilidad de los horarios de trabajo, la cantidad de trabajo asignado, una plantilla muy ajustada que impide en la práctica que pueda ejercerse un control efectivo.

3.3.8. Origen del riesgo, Posibilidades de desarrollo en el trabajo

Oportunidades que ofrece el trabajo para poner en práctica y desarrollar los conocimientos y habilidades que posee la persona y a su vez el grado de monotonía que conlleva la tarea a realizar.

Origen del riesgo

- Mayormente está asociado a trabajos monótonos, repetitivos y sin variedad.
- También se asocia a la influencia, es decir, a la posibilidad de controlar la tarea por parte del trabajador. Al tener menos influencia menores serán las posibilidades de desarrollo.

3.3.9. Origen del riesgo, Sentido del trabajo

Relación que establece el trabajo con valores o fines que trascienden el fin mas inmediato, como lo es el ingreso económico.

Origen del riesgo

- Trabajos en los que no se percibe un sentido trascendente, tareas en las que no se aprecia un objetivo, o que tiene valor solo para un individuo en concreto y no para el bien grupal.
- Se suele asociar también al valor que se le otorga a los trabajos de carácter social, en los cuales predomina el lema “mi trabajo sirve a otros”.
- El sentido facilita afrontar las exigencias, si este no está claro puede generar dificultades al momento de someterse a un entorno exigente.

3.3.10. Origen del riesgo, Integración en la empresa

Identificación de cada persona con la empresa o con la institución en general.

- Percepción propia del trabajador que la actividad de la empresa esta fuera de sus intereses como persona.
- Se percibe un trabajo obligado en un sitio que no tiene interés para el trabajador.

3.3.11. Origen del riesgo, Claridad de rol

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

Origen del riesgo

- Falta de definición de las tareas y responsabilidades asignadas a un trabajador, tanto del trabajo propio y a su vez de compañeros y superiores.

3.3.12. Origen del riesgo, Conflicto de rol

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 inculcados.

Origen del riesgo

- Principalmente afrontar tareas con las que se está en desacuerdo, realizar dos tareas contrapuestas, recibir órdenes contradictorias, estar obligado a tareas que se perciben en contradicción con la ética o la moral del trabajador.

3.3.13. Origen del riesgo, Calidad del liderazgo

Está enfocado a conductas y atributos del jefe o supervisor directo, los cuales permiten juzgar su valor como lider. 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.

Origen del riesgo

- Jefes con escaso liderazgo, predomina el liderazgo autoritario o desapegados, se caracterizan por poseer una escasa planificación del trabajo, muestran favoritismo, mala comunicación con los trabajadores.

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 asignado.

Origen del riesgo

- Falta de información.
- Comunicación de temas irrelevantes para el trabajo cotidiano.
- Falta de apoyo y de direcciones claras sobre el trabajo que se realiza a diario.
- Fata de apoyo y de preparación para afrontar cambios.

3.3.15. Origen del riesgo, Calidad de relación con compañeros de trabajo

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

Origen del riesgo

- Relaciones competitivas entre compañeros.
- Prácticas de gestión de personal que favorecen la competencia entre compañeros.
- Falta de transparencia en la asignación de permisos, premios, bonos, etc. Los cuales favorecen a algunos trabajadores en desmedro de otros.

3.3.16. Origen del riesgo, Estima

Reconocimiento y apoyo de los superiores y compañeros, por el esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo o también se puede percibir en recibir un trato justo.

Origen del riesgo

- Gestión de personal
- Arbitrariedad e inequidad en las promociones de ascensos.
- Falta de política de reconocimientos, de claridad en la asignación de premios o bonos.

3.3.17. Origen del riesgo, Inseguridad respecto al contrato de trabajo

- Contratos a plazo fijo.
- Cargos de la administración pública o trabajos a honorarios.

3.3.18. Origen del riesgo, Inseguridad respecto de las características del trabajo

Inseguridad sobre las condiciones en que se realiza el trabajo, incluye a su vez cambios en la definición de funciones del cargo, cambios a nivel geográfico, es decir traslados a sucursales o región diferente, cambios de la jornada y horarios.

Origen del riesgo

- Amenaza de empeoramiento de las condiciones de trabajo.
- Asignación arbitraria de tareas, las cuales no estaban estipuladas en el contrato de trabajo inicialmente.
- Exigencia arbitraria de cambios de horarios, turnos establecidos previamente, etc.

3.3.19. Origen del riesgo, Doble presencia

Intranquilidad provocada por las exigencias domésticas que puedan afectar el desempeño laboral. Generalmente predomina en el sexo femenino.

Origen del riesgo

- Jornadas extensas.
- Horarios incompatibles con la vida personal o familiar.
- Turnos nocturnos.
- Horarios rígidos.
- Normas rígidas para permisos o vacaciones.

CAPÍTULO 4: RECOMENDACIONES ENTREGADAS A LA EMPRESA
PULLMAN

4. RECOMENDACIONES

En el siguiente capítulo entregaré las recomendaciones pertinentes de acuerdo a los resultados arrojados por el cuestionario SUSESO/ISTAS21 para factores psicosociales.

4.1 CONTROLES

Para mejor entendimiento a continuación entregaré una breve reseña de la jerarquía de los controles en prevención de riesgos, los cuales se subdividen en:

- a) Eliminación: Corresponde a la modificación del puesto de trabajo, parcial o totalmente para eliminar un peligro.
- b) Sustitución: Este punto abarca una gran cantidad de aspectos tales como sustitución de un material por otro menos peligroso, reducir presión y/o temperatura en caso de riesgos físicos, modificar la manera en cómo se realiza una tarea a fin de que sea más seguro.
- c) Controles de ingeniería: Corresponde a mantener los peligros fuera de la zona de contacto del trabajador, como por ejemplo: instalar sistemas de ventilación localizada o general según sea el caso pertinente, implementación de protección a maquinarias del sector, confinamiento de materiales tóxicos, aislamiento del trabajador en cabina de control etc.
- d) Señalizaciones, alertas y/o controles administrativos: Señaléticas de seguridad, confección de procedimientos de seguridad, inspección de equipos, capacitaciones, control de acceso del personal etc.
- e) Uso de equipos de protección personal: Implementación de EPP adecuado para el tipo de actividad que se desarrolla en el sector.

Luego de haber aclarado la jerarquía de controles, entregaré mis recomendaciones en función a esta jerarquía y criterio propio basados en los resultados arrojados por la metodología aplicada.

4.2 DISEÑO Y APLICACIÓN DE LAS MEDIDAS DE INTERVENCIÓN

Uno de los objetivos primordiales de este estudio es desarrollar medidas preventivas o correctivas eficaces para la eliminación o el control de los riesgos detectados por medio del cuestionario, esto requerirá la modificación de diversos aspectos de la organización del trabajo.

Hoy en día la investigación en cuanto a intervenciones es limitada, ya que deben adoptarse de acuerdo a las realidades y condiciones de cada organización, pero existe evidencia suficiente de que las intervenciones de carácter preventivo son altamente ejecutables y efectivas, sobre todo cuando están diseñadas con el método participativo y priorizan el modificar las condiciones de origen de los riesgos psicosociales presentes en el trabajo.

Las medidas de intervención para efectos de este estudio estarán orientadas de manera específica a los siguientes aspectos:

- Reducir las exigencias psicológicas en el trabajo.
- Aumentar las oportunidades de desarrollo de habilidades y conocimientos, evitando el trabajo monótono y repetitivo.
- Potenciar la participación en las decisiones relacionadas con las tareas concretas (métodos, secuencias de trabajo.)
- Mejorar la definición de puestos de trabajo y sus funciones pertinentes, enfocado mayormente en los puestos que requieran una capacidad de liderazgo efectivo.

Estos aspectos nos permitirán realizar un primer análisis de los resultados y definir la forma de participación de los integrantes de la organización en el diseño de las medidas pertinentes.

De acuerdo a la evaluación se detectaron dos dimensiones en un nivel de riesgo alto las cuales corresponden a Trabajo activo y desarrollo de habilidades y la dimensión Apoyo social y calidad del liderazgo.

- Situación Inicial:

Como se presentó anteriormente las dimensiones: Trabajo Activo y desarrollo de

- Situación esperada:

Luego de entregadas las recomendaciones prácticas enfocadas a las dimensiones críticas de la encuesta. Se espera en primera instancia disminuir el porcentaje de respuestas negativas en un 50% para ambos ítem. Esto con el objetivo de eliminar en su totalidad el nivel de riesgo alto presentado en la encuesta, pero respaldados en un proyecto a largo plazo.

4.3 RECOMENDACIONES PRÁCTICAS ENTREGADAS A LA EMPRESA

Debido a que los resultados de la encuesta se pueden interpretar de acuerdo a múltiples variables, ya sea interiorizar cada dimensión por separado o externalizar todos los aspectos evaluados y en base a ello trabajar la implementación de medidas preventivas.

Para fines de este estudio las medidas a implementar solo se enfocarán a las dimensiones que fueron evaluadas con un porcentaje de riesgo psicosocial alto.

Dimensión: Trabajo activo y Desarrollo de habilidades

Involucrar a los trabajadores en la toma de decisiones sobre la organización del trabajo

- Solicitar a los trabajadores sugerencias que puedan influir directamente en los cambios u organización del modo de trabajo habitual
- Examinar como está configurada la organización actual del método de trabajo y determinar donde existan brechas u oportunidades de mejora.
- Generar instancias en las cuales los trabajadores puedan presentar sus ideas de organización del trabajo.
- Generar y mantener un registro de todos los cambios percibidos al reorganizar el trabajo y evaluarlos con regularidad.
- En caso de implementar una propuesta presentada por un trabajador, hacerlo

- Planificar las tareas de trabajo por grupo, esto con el fin de que cada grupo de trabajo puedan decidir como se harán las tareas, el método que se utilizará y cuando lo harán.
- Reorganizar el proceso de trabajo de manera que cada grupo de trabajo pueda controlar el ritmo de trabajo y la ejecución de cada tarea.
- Generar instancias dentro de cada grupo de trabajo para fomentar la propuesta de ideas, como por ejemplo reorganizar el método de trabajo u otras opciones viables.
- Proporcionar oportunidades de aprendizaje que permitan a los miembros de la organización actualizar sus conocimientos y habilidades de trabajo.

Organizar el trabajo con el objetivo de desarrollar: nuevas competencias, habilidades y conocimientos

- Reunirse con los trabajadores y consultarles que competencias, conocimiento o habilidad podrían ser aprendidas para mejorar el ambiente de trabajo y tener mayor fluidez en las labores diarias.
- Ligado al punto anterior, proporcionar la oportunidad de aprender estas competencias o habilidades, por medio de la formación propia de la empresa o buscando apoyo en instituciones externas especializadas en ello.
- Desarrollar módulos de formación por cada área de trabajo, relacionados directamente con las labores asignadas. Esto fomentará adquirir nuevos conocimientos o habilidades mas interiorizadas con las labores diarias.

Organizar reuniones periódicas para abordar problemas en el lugar de trabajo y soluciones

- Establecer una programación semestral de reuniones regulares con la participación de 5 integrantes por cada área, para plantear problemas relacionados con sus labores y posibles soluciones a presentar.
- Proporcionar apoyo técnico para resolver problemas puntuales o de mayor complejidad.
- Realizar seguimiento de las soluciones presentadas y reevaluación en caso de ser necesario.

medida puede ser por intermedio de supervisores, jefaturas locales o de manera directa.

- Implementar cajas de correo en cada sucursal, para que los trabajadores también puedan registrar sus opiniones de forma escrita, ya sea de carácter anónimo o identificado.

Establecer un programa de tareas alternativas para mantener la atención en el trabajo

- En conjunto con los trabajadores, identificar las tareas que proporcionen una mayor estimulación, esto con el fin de evitar el desgaste por aburrimiento o la reducción de la concentración.
- Generar instancias de trabajo que impliquen una variedad de tareas en lugar de una tarea repetitiva e individual.
- Proponer al trabajador mayor autonomía en su sector de trabajo, esto permitirá enriquecer sus labores de manera mas personal.

Dimensión: Apoyo social y Calidad del Liderazgo:

Desarrollar y comunicar una política y estrategia para la prevención del estrés en el lugar de trabajo

- Establecer una política detallada en la sucursal de trabajo en conjunto con los trabajadores. La política debe indicar claramente el compromiso de la dirección para velar por la seguridad, salud y bienestar de sus trabajadores. Deberá ser comunicada a la totalidad de la organización.
- Integrar la prevención del estrés en la política de la sucursal evaluada y evaluar estrategia práctica para aplicar la política.
- Las estrategias deben ser evaluadas y analizadas una vez adoptadas, se les deberá realizar seguimiento.
- Recopilar y presentar a la dirección ejemplos de buenas prácticas en materias de prevención del estrés en el centro de trabajo. Difundir ejemplos de medidas efectivas que conduzcan a reducir los niveles de estrés y mejoren la cultura organizacional del lugar evaluado.

necesariamente laborales, se debe dejar en claro mutuamente que están abiertos a la discusión y establecer buenas relaciones.

- Organizar reuniones y eventos informales involucrando a la totalidad de la organización: eventos deportivos, paseos, comidas, etc. Estos ayudarán a tener relaciones horizontales.

Abordar los problemas que se presentan en el trabajo a la brevedad, importancia de informar

- Examinar problemas recientes que se presenten en la sucursal evaluada, esto con el fin de determinar si fueron tratados apropiadamente y a la brevedad.
- Tomar las acciones pertinentes para los problemas presentados, resolver e informar los problemas a la brevedad generan un hábito positivo.
- Informar a los trabajadores las medidas que se adoptaron para solucionar la problemática y estar dispuesto a escuchar propuesta de solución a futuro.
- Asegurese que los trabajadores sepan donde, como y cuando informar cuando se presenten estas situaciones.

Establecer un programa de promoción de la ayuda mutua y el intercambio de conocimientos y experiencias entre los trabajadores

- Promover el apoyo mutuo entre los trabajadores para la identificación y solución que se presentan en las labores diarias.
- Asignar tutores para los nuevos trabajadores y los que presentan dificultades en el trabajo.
- Dar a conocer las ventajas de apoyarse mutuamente dentro de la organización. Hacer énfasis y las ventajas que proporcionan en eventos masivos, como lo son: reuniones y capacitaciones.

4.4. RECOMENDACIONES PRÁCTICAS GENERALES

- Realizar rotaciones entre puestos de trabajo que demanden diferentes patrones de movimiento en la ejecución de la tarea.

sea deteniendo las acciones, implementando relevos, o realizando una tarea diferente considerando las exigencias físicas y mentales.

- Los tiempos de pausa o los cambios de actividad deben ser realizados antes que el trabajador perciba molestias físicas, cansancio físico o mental. En el momento que el trabajador perciba el disconfort y o molestias es porque existen signos de fatiga y cansancio lo cual toma más tiempo en revertir que si no están presentes en el lugar de trabajo.

4.5. RECOMENDACIONES EN CUANTO A LA CAPACITACIÓN DE LOS TRABAJADORES

- Capacitar a los trabajadores en cuanto a la importancia de reportar tempranamente la sintomatología y/o molestias musculoesqueléticas al supervisor a cargo, EPR o encargado de la empresa.
- Capacitar a los trabajadores en cuanto a las medidas de control de riesgo implementadas: que medidas serán implementadas y el objetivo de cada una de estas.
- Capacitar en cuanto a la importancia y valoración de las pausas y rotaciones en el lugar de trabajo, explicar la ventaja de estas y la manera en que serán implementadas las rotaciones.

CONCLUSIONES

Los factores psicosociales están presentes en el ambiente laboral sin discriminar el trabajo pesado del trabajo mas liviano, tal como los presentados en este estudio, uno enfocado al esfuerzo y desgaste físico y los 2 puestos restantes que conllevan un desgaste mental. En este estudio se aplicó satisfactoriamente el cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve a los trabajadores de la empresa de transporte Pullman. Tras el estudio, en base a la clasificación establecida en el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales, se analizó y posteriormente se categorizó la situación que vive actualmente la organización, en la cual se destacan positivamente las dimensiones de compensaciones y doble presencia respectivamente, en donde gran parte de los encuestados respaldó a la organización por medio de las preguntas relacionadas directamente a estabilidad y cambios drásticos dentro de sus labores sin su conocimiento previo, a su vez obtuvo buena aprobación en la dimensión doble presencia esto lo voy a interpretar directamente a los horarios establecidos para sus labores, los cuales conllevan un desgaste tanto físico como mental por comenzar las labores durante la madrugada (entre las 05:00 y 06:00) posibilita a los encuestados retirarse de sus labores en un horario entre las 13:00 y las 14:00, permitiendo dar cumplimiento a sus tareas de carácter doméstico y conciliar vida familiar.

Por otra parte según la clasificación del protocolo ya mencionado, la organización posee 2 dimensiones de riesgo alto, trabajo activo/desarrollar habilidades y apoyo social/liderazgo respectivamente, a las cuales atribuyo la monotonía presente en las labores presentadas para los 3 puestos de estudio y un estilo de liderazgo autoritario. Debido a lo anterior también se establece que se debe aplicar el cuestionario ISTAS21 versión completo para un análisis más profundo, de no ser posible, recomiendo aplicarlo a lo menos en las 2 dimensiones de mayor riesgo a fin de obtener resultados mas precisos.

Para la clasificación obtenida en este estudio (dos dimensiones con riesgo alto) el protocolo expresa que la acción es implementar medidas correctivas locales para las dimensiones en evaluación y generar medidas de control que disminuyan tal riesgo. Por lo tanto se clasificó satisfactoriamente a los trabajadores en los distintos niveles de

trabajadores. En el largo plazo espero que la implementación de estas medidas se vea reflejada en innovaciones, participación en propuestas de mejoras de las condiciones laborales, mejor relación organización-trabajadores y finalmente la entrega de una buena atención a los clientes que prefieren los servicios ofrecidos por la empresa.

Si bien a nivel nacional existe un Marco Legal asociado a RPSL, es responsabilidad de la organización realizar una correcta gestión del riesgo psicosocial laboral que se desglosa en 4 grandes pasos:

- Identificación de Peligros y riesgos.
- Evaluación de riesgos.
- Control de riesgo.
- Seguimiento.

El empleador debe comprometerse a eliminar o mitigar los riesgos detectados, aplicando un programa de control y a su vez deberá informar a sus trabajadores sobre los factores a los que están expuestos, medidas correctivas y métodos correctos de trabajo.

Actualmente existen maneras de controlar estos factores, se les puede dar más énfasis y trabajar de mejor manera para reforzar tanto el marco legal en un futuro así también las metodologías y/o herramientas existentes para evaluar.

BIBLIOGRAFÍA

1. MINISTERIO DE SALUD CHILE Protocolo De Vigilancia De Riesgos Psicosociales En El Trabajo, 2013 [en línea] [Consulta: septiembre, 2018] Disponible en: <<http://web.minsal.cl/portal/url/item/e039772356757886e040010165014a72.pdf>>
2. Resolución exenta N°1433, aprueba actualización de protocolo de vigilancia de riesgo psicosocial en el trabajo [en línea]. [Consulta: septiembre, 2018] Disponible en: <<https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1111248>>
3. MUTUAL DE SEGURIDAD Cámara Chilena de la Construcción Antecedentes Teóricos, Legales y Conceptos sobre Riesgos Psicosociales, [en línea]. [Consulta: octubre, 2018] Disponible en: <[https://www.mutual.cl/Prevenci%C3%B3n 3nde Riesgos/RiesgosPsicosociales.aspx](https://www.mutual.cl/Prevenci%C3%B3n%20de%20Riesgos/RiesgosPsicosociales.aspx)>
4. SUSESO Estadísticas de Accidentabilidad, Superintendencia de Seguridad Social [en línea]. [Consulta: octubre, 2018] Disponible en: <<https://www.suseso.cl/608/w3-article-19282.html>>

ANEXOS

Anexo 1.- Cuestionario SUSESO-ISTAS 21 [versión breve]



Razón Social: _____
 Sucursal o UA: _____ Fecha: _____

Id de Cuestionario

Cuestionario SUSESO-ISTAS 21 (versión breve)

Por favor siga estas instrucciones antes de contestar:

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

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

¡Muchas Gracias!