

**UNIVERSIDAD TECNICA FEREDICO SANTA MARÍA  
SEDE CONCEPCION – REY BALDUINO DE BÉLGICA**

**PROPUESTA DE INTERVENCIÓN DESDE LA EVALUACIÓN DE LOS  
FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES CON EL INSTRUMENTO  
SUSESO/ISTAS21 EN “CONSTRUCTORA ARTE LTDA.”**

Trabajo de titulación para optar al título  
profesional de INGENIERO EN  
PREVENCIÓN DE RIESGOS  
LABORALES Y AMBIENTALES

Alumnos:

Javiera Natacha Acevedo Contreras

Juan Eduardo Caamaño Espinoza

Profesor Guía:

Rodrigo Sandoval Apablaza

**2018**



## **DEDICATORIA**

Este trabajo esta dedicado a todos los que nos han apoyado en este proceso, primeramente a Dios y nuestras familias, amigos y compañeros.

Como también agradecer a nuestro profesor Rodrigo Sandoval por guiarnos en este proceso, y a la empresa Constructora Arte Ltda. en especial al experto en Prevención de Riesgos Gonzalo De la Cortina.

Sin ustedes nada hubiera sido posible, Gracias.



## RESUMEN

El presente trabajo de título tiene como objetivo desarrollar una propuesta de intervención para enfrentar los riesgos psicosociales presentes en la obra Alto Marina de Talcahuano la cual pertenece a la Constructora Arte Ltda. y así poder prevenir las graves consecuencias que traen consigo estos riesgos, tanto como para las personas, como para la organización.

Primeramente, se analizó la situación de la empresa, se describió la organización, sus procesos, rubro y en conjunto con un análisis de normativa y legislación relacionada con los riesgos psicosociales, identificando como surgió este tema y porque es tan importante estudiarlo e incluirlo en la gestión de las organizaciones al mismo nivel que los demás riesgos.

Para lograr el objetivo se utilizó la metodología del protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo el cual fue validado en Chile por la Resolución exenta n°336 del MINSAL en el año 2013 y siendo su aplicación obligatoria desde el año 2015 además fue necesario aplicar el cuestionario SUSESO/ISTAS21 para proceder a la evaluación de los riesgos psicosociales en la organización.

La evaluación se realizó en el área operacional de la obra a un total de 27 trabajadores, posterior a una etapa de sensibilización la cual es fundamental para que el personal este informado del proceso y tenga una buena disposición y seriedad al momento de realizarlo, entendiendo que es para un bienestar en común con la organización.

Según los resultados obtenidos de la evaluación, mediante un respectivo análisis se concluyó que la organización se encuentra en un “Riesgo alto/nivel 1”, ya que de las 5 dimensiones que evalúa el cuestionario, en la obra existe una dimensión con riesgo alto, la cual es “doble presencia” que se refiere a la preocupación por asuntos domésticos o de otra índole no relacionada con su labor, pero que sí afectan a las personas en la realización de su trabajo. Además, existen 1 dimensión en donde también fue necesario prestar atención, ya que estaba en un límite de pasar al porcentaje de riesgo mayor, convirtiéndose en una amenaza para la empresa la cual fue “compensaciones”.

Es por ello que cumpliendo con nuestro objetivo finalmente se realizó la propuesta de intervención de factores de riesgo psicosocial en la obra, enfocada principalmente en la dimensión de doble presencia, mediante un programa de capacitaciones y talleres que tratan sobre los riesgos psicosociales, doble presencia, conciliación trabajo-familia, técnicas y acciones para enfrentar estas problemáticas, entre otras actividades que permiten ayudar a disminuir el riesgo presente en la organización.



## ÍNDICE DE CONTENIDO

|  |    |
|--|----|
| Introducción .....   | 1  |
| Objetivos .....  | 2  |
| Objetivo General .....   | 2  |
| Objetivos Específicos.....   | 2  |
| Alcance .....  | 3  |
| Justificación .....  | 5  |
| CAPÍTULO 1.....  | 7  |
| CARACTERÍSTICAS ORGANIZACIONALES DE EMPRESA CONSTRUCTORA ARTE<br>LTDA.....   | 7  |
| 1.1    Características organizacionales constructora Arte Ltda. ....         | 9  |
| 1.1.1    Nombre y Rut de la empresa.....                                     | 9  |
| 1.1.2    Rubro empresa .....   | 9  |
| 1.1.3    Ubicación empresa.....  | 9  |
| 1.1.4    Misión .....  | 9  |
| 1.1.5    Visión.....   | 10 |
| 1.2    Procesos Organización.....  | 11 |
| 1.2.1    Preparación de instalación de faena .....                           | 11 |
| 1.2.2    Proceso administrativo de adquisición de materiales y equipos ..... | 11 |
| 1.2.3    Fundaciones / cimientos.....  | 11 |
| 1.2.4    Estructura .....  | 11 |
| 1.2.5    Instalaciones internas .....  | 12 |
| 1.2.5    Finalización del proceso .....                                      | 12 |
| 1.3.    Acciones en prevención de riesgos que tiene constructora Arte.....   | 12 |
| 1.3.1    Inspecciones.....   | 12 |
| 1.3.2    Observaciones .....   | 13 |
| 1.3.3    Capacitaciones .....  | 13 |
| 1.3.3.1    Capacitación Realizada Por Mutual de seguridad.....               | 13 |
| 1.3.3.2    Charla de inducción .....   | 13 |
| 1.3.3.3    Charlas de 5 minutos.....   | 13 |
| 1.3.3.4    Charlas generales .....   | 13 |
| 1.3.3.5    Instrucción de los procedimientos de trabajo seguro .....         | 13 |
| 1.3.3.6    Charlas de re instrucción.....                                    | 14 |
| 1.3.4    Identificación y evaluación de riesgo.....                          | 14 |
| 1.3.5    Aplicación protocolos MINSAL .....                                  | 14 |
| CAPÍTULO 2.....  | 15 |

|   |    |
|---|----|
| IDENTIFICAR NORMATIVA LEGAL APLICABLE A FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES .....   | 15 |
| 2.1 Normativa Nacional .....  | 17 |
| 2.1.1 Código del trabajo .....  | 17 |
| 2.1.2 Constitución Política De Chile .....  | 18 |
| 2.1.3 Ley 16744 Establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.....   | 18 |
| 2.1.4 DS 40 aprueba reglamento sobre prevención de riesgos profesionales.....   | 18 |
| 2.1.5 DS 109 aprueba el reglamento para la calificación y evaluación de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, de acuerdo con lo dispuesto en la ley 16.744.....  | 19 |
| 2.1.6 DS 594 aprueba reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo.....   | 19 |
| 2.1.7 DS 73 introduce modificaciones en el reglamento para la aplicación de la ley n° 16.744, contenido en el decreto supremo n° 101, y en el reglamento para la calificación y evaluación de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales ..... | 20 |
| 2.1.8 Resolución Exenta n° 336 Aprueba el protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo .....  | 20 |
| 2.1.9 Ordenanza N° B33/2307 del Ministerio de Salud .....   | 21 |
| 2.1.10 Ley 19518 Estatuto de Capacitación y Empleo.....   | 21 |
| 2.2 Normativa Internacional.....  | 22 |
| 2.2.1 Salud de los trabajadores: plan de acción mundial – OMS .....   | 22 |
| 2.2.3 Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores y medio ambiente del trabajo. 1981 (núm. 155) OIT.....   | 23 |
| 2.2.4 Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales de España.....  | 23 |
| 2.2.5 NTP 860 Intervención psicosocial: Guía del INRS para agentes de prevención .....  | 24 |
| 2.2.6 NTP 944 Intervención psicosocial en prevención de riesgos laborales: principios comunes (I).....  | 24 |
| 2.2.7 NTP 945 Intervención psicosocial en prevención de riesgos laborales: principios comunes (II).....   | 25 |
| 2.2.8 NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales.....   | 25 |
| CAPÍTULO 3. ....  | 27 |
| ANALIZAR TEORÍA VINCULADA A RIESGOS PSICOSOCIALES .....   | 27 |
| 3.1 Conceptos .....   | 29 |
| 3.1.1 Factores psicosociales .....  | 29 |
| 3.1.2 Factores de riesgo psicosocial .....  | 29 |
| 3.1.2.1 Principales factores de riesgo psicosocial .....  | 29 |
| 3.1.3 Riesgos psicosociales .....   | 30 |
| 3.1.3.1 Principales riesgos psicosociales.....  | 31 |
| 3.1.3.2 Efectos de riesgos psicosociales.....   | 35 |
| 3.1.4 Salud.....  | 35 |

|  |           |
|--|-----------|
| 3.1.5 Protocolo .....  | 36        |
| 3.1.6 Capacitaciones .....   | 36        |
| 3.2 Modelos vinculados a factores de riesgo psicosocial.....   | 36        |
| 3.2.1 Demanda-control-apoyo social .....   | 36        |
| 3.2.2 Ajuste persona-entorno .....   | 37        |
| 3.2.3 El Modelo del desequilibrio Esfuerzo-Recompensa .....  | 38        |
| 3.3 Cuestionario SUSESO/ISTAS21 .....  | 39        |
| <b>CAPÍTULO 4.....</b>   | <b>43</b> |
| <b>REALIZAR EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES.....</b>   | <b>43</b> |
| 4.1 Planificación del proceso .....  | 45        |
| 4.1.1 Coordinación con empresa.....  | 45        |
| 4.1.2 Formación del comité de aplicación .....   | 45        |
| 4.1.3 Etapa de sensibilización .....   | 46        |
| 4.1.4 Aplicación cuestionario SUSESO ISTAS/21.....   | 46        |
| 4.1.5 Tabulación de resultados.....  | 47        |
| 4.2 Análisis de resultados .....   | 47        |
| <b>CAPÍTULO 5.....</b>   | <b>49</b> |
| <b>DESARROLLAR ACCIONES PARA INTERVENIR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES IDENTIFICADOS DESDE EL ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS.....</b> | <b>49</b> |
| 5.1 Propuesta de intervención mediante un programa de capacitación a trabajadores, incluyendo talleres. ....                           | 51        |
| 5.2 Programa de capacitación para trabajadores de obra Alto Marina.....  | 51        |
| 5.2.1 Autocuidado.....   | 52        |
| 5.2.2 Importancia de los riesgos psicosociales y el buen liderazgo .....   | 57        |
| Fuente: elaboración propia.....  | 60        |
| 5.2.3 Conciliación trabajo familia.....  | 60        |
| 5.3 Costos de capacitación (Valores aproximados) .....   | 65        |
| 5.3.1 Costos capacitación autocuidado .....  | 65        |
| 5.3.2 Costos capacitación importancia de riesgos psicosociales y buen liderazgo .....  | 65        |
| 5.3.3 Costos capacitación conciliación trabajo-familia.....  | 66        |
| Conclusiones .....   | 67        |
| Bibliografía .....   | 67        |
| ANEXOS .....   | 69        |

**INDICE DE TABLAS**

Tabla 4 - 1 .....47  
Tabla 5 - 1 .....56  
Tabla 5 - 2 .....60  
Tabla 5 - 3 .....64  
Tabla 5 - 4 .....65  
Tabla 5 - 5 .....65  
Tabla 5 - 6 .....66

## **SIGLA Y SIMBOLOGÍA**

|        |   |
|--------|---|
| OIT    | Organización Internacional del Trabajo                  |
| OMS    | Organización Mundial de la Salud                        |
| MINSAL | Ministerio de Salud                                     |
| INSHT  | Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo |
| SUSESO | Superintendencia de Seguridad Social                    |
| D.S    | Decreto Supremo   |
| NTP    | Notas Técnicas de Prevención                            |
| ISTAS  | Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud         |
| COPSOQ | Cuestionario Psicosocial de Copenhague                  |



## INTRODUCCIÓN

Los factores de riesgo psicosocial y los riesgos psicosociales están siendo más reconocidos en el ámbito laboral, ya que el aumento de accidentes, enfermedades y problemas a causa de estos riesgos han incrementado durante los últimos años, es por ello que se le está dando mayor importancia a su identificación y evaluación para poder tomar acciones y prevenir sus efectos.

Un claro ejemplo es que en nuestro país es obligatoria la implementación del protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo para todas las organizaciones independiente de su actividad o rubro.

En él nos basamos para hacer nuestro trabajo, él que tiene como objetivo realizar una propuesta de intervención para enfrentar los factores de riesgo psicosocial que se identifiquen y que puedan afectar en gran manera a los trabajadores de la obra Alto Marina perteneciente a las Constructora Arte Ltda. A través de la aplicación del cuestionario SUSESO/ISTAS21 el cual nos permite determinar y evaluar los factores de riesgo presentes con el fin de proteger la vida y salud de los trabajadores. Este proceso se lleva a cabo por un comité a cargo el cual se preocupa de que todos en la organización puedan tomar conciencia de lo relevante que son los riesgos psicosociales y también de que todos puedan ser partícipes de su evaluación.

Esto se complementa además con legislación nacional e internacional relacionada con los riesgos psicosociales y la importancia de evaluarlos, así como también teorías y modelos que sustentan el estudio de estos riesgos y que establecen la estrecha relación entre ellos, el trabajo y las personas.

Todo esto con el fin de entregar a las empresa una propuesta de intervención eficiente y adecuada para enfrentar las dimensiones de riesgos psicosocial más afectadas, enfocándose siempre en buscar el bienestar físico y mental de los trabajadores y además mejorar el desarrollo y crecimiento de la empresa, ya que los trabajadores saludables son el motor fundamental de la organización.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Desarrollar una propuesta de intervención con medidas para enfrentar los resultados obtenidos de la aplicación del protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en constructora Arte Ltda.

### **Objetivos Específicos**

1. Describir las características organizacionales de constructora Arte Ltda.
2. Identificar normativa legal aplicable a riesgos psicosociales.
3. Analizar teoría vinculada a riesgos psicosociales.
4. Realizar evaluación de factores de riesgos psicosociales.
5. Desarrollar acciones para intervenir los riesgos psicosociales identificados desde el análisis de los resultados obtenidos.

## **ALCANCE**

El alcance de nuestro trabajo es aplicar el Cuestionario SUSESO ISTAS/21 sobre los trabajadores del área operacional de la constructora Arte Ltda, los que se encuentran en terreno realizando la obra, con el fin de proponer medidas para intervenir los factores de riesgo psicosocial identificados.







## JUSTIFICACIÓN

Una de las razones por las que realizaremos nuestro trabajo es por la importancia que se le debe dar a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, es por ello que en Chile desde el año 2015 es obligatoria la implementación del protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en todas las empresas y organismos del país según lo indica la resolución exenta n° 336 del ministerio de salud y la ordenanza N° B33/2307 que la complementa.

Además de que la empresa constructora Arte Ltda. manifestó el interés de que pudiéramos aplicar este protocolo en obra Alto Marina que se realiza en Talcahuano.

También es relevante estudiar e identificar los factores de riesgos psicosociales en el área de la construcción ya que es uno de los sectores más peligrosos. Datos de diversos países indican que los trabajadores de la construcción tienen una probabilidad entre 3 a 4 veces mayor de morir a causa de accidentes de trabajo en comparación con trabajadores de otros sectores, ya que se ven expuestos a diferentes riesgos en su lugar de trabajo.<sup>1</sup>

Según estadísticas de la Superintendencia de seguridad social (SUSESO) en el año 2016 los sectores con las mayores tasas de accidentes del trabajo según actividad económica sobre el promedio nacional correspondieron a Industria con una tasa de 4,9%, Transporte con un 4,9% y Construcción con un 4,6%.<sup>2</sup> Esto está directamente relacionado con los factores de riesgo psicosocial ya que un estudio realizado en el año 2005 por El Observatorio Europeo de Riesgos, perteneciente a la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (AESST), con objeto de identificar los riesgos físicos emergentes y establecer previsiones sobre los mismos infiere que el incremento de la tensión mental y emocional que sufren los trabajadores expuestos a determinados factores de riesgo psicosocial puede incrementar la incidencia de los errores humanos y la probabilidad de que se materialice un accidente, especialmente en tareas peligrosas y complejas, como lo son muchas de las operaciones que se realizan en la construcción.<sup>3</sup>

Al igual que los accidentes laborales, las enfermedades profesionales se relacionan en gran manera con los factores de riesgo psicosocial, así lo muestra el Sistema Nacional

---

<sup>1</sup> (OIT, 2015)

<sup>2</sup> (SUSESO, 2016)

<sup>3</sup> (Sanz Albert, 2013)

de Información de Seguridad y Salud en el Trabajo, en un estudio respecto de los diagnósticos de las denuncias calificadas como enfermedad profesional en el año 2016 en donde se observa que el 53% corresponde a diagnósticos por salud mental.<sup>4</sup>

Una de las medidas mas comunes y eficaces para enfrentar los factores de riesgos psicosociales en la organización son las capacitaciones que son aquellas que permiten desarrollar las aptitudes del trabajador, con el propósito de prepararlo para desempeñar eficientemente una unidad de trabajo, las cuales tienen como objetivo promover, facilitar, fomentar, y desarrollar las aptitudes, habilidades o grados de conocimientos de los trabajadores, con el fin de permitirles mejores oportunidades y condiciones de vida y de trabajo y de incrementar la productividad nacional.<sup>5</sup>

Siendo real que la salud mental y los factores psicosociales están ampliamente comprometidos con las enfermedades profesionales y los accidentes laborales, esto perjudicará no solo a los trabajadores, sino que a la empresa es por ello que es de gran importancia que se pueda evaluar la situación de la organización en relación a estos factores y así contar con medidas para poder prevenir y mitigar todos los efectos negativos, motivando a los altos mandos a que vean esto como una buena inversión, y no solo para cumplir con la ley.

---

<sup>4</sup> (SUSESO, 2016)

<sup>5</sup> (Trocino, 2007)

## **CAPÍTULO 1.**

### **CARACTERÍSTICAS ORGANIZACIONALES DE EMPRESA CONSTRUCTORA ARTE LTDA.**



## **1.1 CARACTERÍSTICAS ORGANIZACIONALES CONSTRUCTORA ARTE LTDA.**

### **1.1.1 Nombre y Rut de la empresa**

Constructora Arte Ltda.

Rut: 77927760

### **1.1.2 Rubro empresa**

Constructora Arte es una empresa que se desarrolla en las áreas de la ingeniería civil, construcciones habitacionales e institucionales, obras de urbanización movimientos de tierra, pavimentación, estructuras metálicas, edificación, restauración y reconstrucción.

### **1.1.3 Ubicación empresa**

Casa matriz: Tucapel 1698 Concepción

### **1.1.4 Misión**

Ser una Constructora líder en el mercado de la construcción, aumentando sus ventas en el mercado regional y nacional, produciendo mayor rentabilidad en el mercado de viviendas y edificios, proporcionando a nuestros clientes un servicio de excelencia en ingeniería y construcción, a través de metas y objetivos comunes de nuestros colaboradores: costo, calidad, seguridad, cumplimiento de plazos y una post venta eficiente.

Debemos ser una guía para la gestión inmobiliaria, garantizando un buen precio y minimizando los riesgos del negocio inmobiliario.

### 1.1.5 Visión

Ser considerada por nuestros clientes, competidores, trabajadores y la sociedad en general, como una Empresa con compromiso y con altos estándares de: seguridad, calidad y productividad.

Trabajar en el área de la construcción en general para satisfacer a nuestros clientes con sus requerimientos presentándonos para dar solución a sus necesidades constructivas en forma global.

### 1.1.6 Políticas

Constructora Arte cuenta con políticas de prevención y calidad.

#### Política de prevención

Constructora Arte Ltda. Conduce sus operaciones en un ambiente laboral comprometido con la prevención de riesgos, con profesionales en el contexto de la normativa legal vigente, de manera que garantice la seguridad y salud ocupacional a los trabajadores, contratistas, clientes, proveedores y visitas.

#### Política de calidad

Satisfacer los requerimientos de nuestros clientes por medio del mejoramiento continuo de nuestros procesos, en un ambiente laboral comprometido con la calidad.

Definiendo los siguientes aspectos como doctrina de la empresa:

- Satisfacer al cliente.
- Compromiso de las personas.
- Mejoramiento continuo de sus procesos.
- Que las personas hagan su trabajo bien a la primera vez.
- Mantener instalaciones seguras en beneficio de su personal y de los clientes.

## **1.2 PROCESOS ORGANIZACIÓN**

### **1.2.1 Preparación de instalación de faena**

Se comienza con la evaluación del proyecto adjudicado, el cálculo de gastos generales y preparación de todos los documentos asociados a la construcción de edificios como los son contrato, planos, normativas, etc. Se deben cerrar el perímetro donde se va a ubicar la construcción para iniciar con el proyecto para separar la zona de construcción con los espacios públicos.

### **1.2.2 Proceso administrativo de adquisición de materiales y equipos**

Este proceso consiste principalmente en comprar los materiales y equipos necesarios para la realización de las actividades laborales en la construcción del edificio. Se comienza teniendo claro los materiales necesarios a utilizar, a través de una solicitud de compra donde se especifica para ser aprobada dependiendo de la disponibilidad presupuestal de la empresa realizando cotizaciones en función de evaluar la calidad y precio de los productos para seleccionar al proveedor mas conveniente dentro del mercado, por ultimo se realiza un registro de contacto del proveedor para generar un lazo y mantener la comunicación en caso de cualquier motivo.

### **1.2.3 Fundaciones / cimientos**

El terreno debe ser examinado, limpio y con la excavación necesaria antes de comenzar con la etapa de cimientos o fundaciones, se comienza retirando la capa superior del suelo y también los fragmentos que se encuentren en ella, estos son apilados para su uso posterior o para ser vertidos en un lugar autorizado. Luego se instalan las mallas tierra, las tuberías /cañerías principales relacionadas con gasfitería de la construcción, también pilares para ser inspeccionados y finalmente se posicionan las fundaciones.

### **1.2.4 Estructura**

Se debe formar el esqueleto o soporte de los edificios, donde se montan las paredes exteriores, tabiques interiores y el techo, a continuación, se debe conseguir la climatización del edificio a través de revestimientos, puertas, ventanas y exteriores.

Al final de esta etapa el edificio logra la forma esperada casi finalizada, después de haber hecho cada uno de los pasos que conforma la etapa de la estructura.

#### **1.2.5 Instalaciones internas**

Se realizan la mayoría de las instalaciones para la alimentación de energía, eliminación de desechos, terminaciones, pinturas y lo necesario para el abastecimiento de los edificios de acuerdo con lo ofertado a los compradores que es satisfacer las necesidades de los próximos habitantes del edificio. En donde se incluye eléctricas, fontanería y mecánica, como por ejemplo cocinas, artículos de los baños, tuberías de agua, ductos de eliminación de residuos, sistemas de climatización, cableado (eléctrico, tv, teléfono, cable, etc.) También se consideran las instalaciones especiales como ascensores, transformadores eléctricos, ductos verticales para la basura y paneles solares.

#### **1.2.5 Finalización del proceso**

En esta última fase se afinan los últimos detalles para ir concluyendo el proyecto, incluyendo la instalación de algunos sistemas y las pruebas de cada uno de estos para asegurar un óptimo funcionamiento en todo el edificio. Además, se realiza todo el proceso de la pintura de las paredes de los edificios y detalles estéticos como jardines, sitios comunes como salas de evento, piscina, estacionamientos, lavandería, donde se contempla la limpieza completa del edificio y áreas de trabajo.

### **1.3. ACCIONES EN PREVENCIÓN DE RIESGOS QUE TIENE CONSTRUCTORA ARTE**

#### **1.3.1 Inspecciones**

Actividad preventiva, que tiene como fin la revisión de todo o de las partes críticas de los equipos, materiales, herramientas, ambientes (instalaciones) y vehículos, previniendo las condiciones subestándares que sean causa de accidentes, incidentes y enfermedad ocupacional. Las inspecciones serán realizadas por personal capacitado o entrenado.

### **1.3.2 Observaciones**

Técnica preventiva dirigida a verificar la aplicación de un procedimiento por parte del trabajador, ya sea en forma rutinaria o específica en tareas críticas, para prevenir acciones inseguras.

### **1.3.3 Capacitaciones**

Estas se orientarán como elementos de adiestramientos (mejorar las habilidades), instrucción (mejorar el Conocimiento), elementos de motivación a nivel de la prevención de riesgos y comunicación.

Se realizan distintos tipos de capacitaciones las cuales serán descritas a continuación:

#### **1.3.3.1 Capacitación Realizada Por Mutua de seguridad**

El organismo administrador de la ley, dispone anualmente de un calendario de Programación de Cursos tanto para la Supervisión, como para los trabajadores en general.

#### **1.3.3.2 Charla de inducción**

Esta instrucción la realizará el Experto en Prevención De Riesgos de la Obra, luego de ser contratado el trabajador por el Depto. de Personal, y antes de comenzar a trabajar. Además, será hara entrega del EPP, de acuerdo al puesto de trabajo.

También se le hara entrega por el Administrativo de Obra al trabajador de una copia del Reglamento Interno.

#### **1.3.3.3 Charlas de 5 minutos**

Las realizará el Supervisor o Prevencionista de Riesgos, es una instrucción diaria donde se le indica al trabajador su labor para ese día, el riesgo y como debe controlar ese(os) riesgos. El relator deberá mantener registros firmados de la realización de esta instrucción.

#### **1.3.3.4 Charlas generales**

Las realizará el Jefe de Obra. Se realiza en forma general para toda la obra 1 día en la semana (los lunes), antes de comenzar la jornada.

#### **1.3.3.5 Instrucción de los procedimientos de trabajo seguro**

El depto. De Prevención de Riesgos de la Obra generará los Procedimientos de Trabajo, en conjunto con las diferentes disciplinas, necesarios para las faenas o partidas que presenten un potencial mayor de accidentes. Las realizará el Supervisor o Capataz directo a cargo de esos trabajos.

#### **1.3.3.6 Charlas de re instrucción**

Las realizará el Supervisor a cargo. Esta se realizará si:

- El o los trabajadores que cometan Actos Subestandar o provoquen condiciones subestandar inseguras. En esos casos, después de la Re instrucción se amonestará al trabajador en forma escrita y si la falta se reitera la amonestación será con copia a la inspección del trabajo, poniendo término a su contrato.
- Luego de ocurrido un accidente con tiempo perdido, en este caso, se Re instruirá a la cuadrilla o grupo al cual pertenece el accidentado, con el fin de que este no vuelva a ocurrir.
- Al reincorporarse al trabajo luego de haber sufrido un accidente.

#### **1.3.4 Identificación y evaluación de riesgo**

Se realiza a través de una matriz de riesgo que es a ejecución del catastro para la identificación y evaluación de actividades críticas, involucrará todas las actividades de los procesos en ejecución. Y de una investigación de accidentes que es una orientación, que permite informar con mayor claridad, oportunidad y precisión las circunstancias relacionadas con el evento, a fin de determinar las causas y desarrollar las acciones correctivas necesarias.

#### **1.3.5 Aplicación protocolos MINSAL**

El Asesor en Prevención de Riesgos de cada obra se encargará de gestionar la aplicación de los Protocolos del MINSAL, en conjunto con el Organismo Administrador. Los protocolos son Planesi, Prexor, TMERT, riesgos psicosociales y exposición a radiación ultravioleta.

## **CAPÍTULO 2.**

### **IDENTIFICAR NORMATIVA LEGAL APLICABLE A FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES**



## **2.1 NORMATIVA NACIONAL**

### **2.1.1 Código del trabajo**

En el artículo N°2 del código del trabajo se hace constante mención al trato compatible con la dignidad del trabajador, lo que implica que el trabajador se sienta cómodo con el trato hacia él y la labor que desempeña en la organización. En relación con lo que puede provocar un mal trato a nivel psicológico o social en el trabajador o grupo de trabajadores, ya sea por acoso laboral, carga mental, insultos, ofensas, actos de discriminación, etc. Puede afectar negativamente a la participación del trabajador en sus actividades lo que origina déficit en opiniones, aportes, imposibilita generar confianza y oportunidades en el trabajo.

En el artículo N°7 hace mención al contrato de trabajo en donde se debe definir sus actividades laborales, área de trabajo y remuneraciones, y un cambio en uno de estos puntos puede provocar un quiebre en la satisfacción del trabajador afectando anímica y motivacionalmente disminuyendo el nivel de desempeño del trabajador por el incumplimiento de lo acordado.

En el artículo N°184 se indica que el empleador estará obligado a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y la salud de los trabajadores contemplando en esta parte los riesgos psicosociales, informando a sus trabajadores sobre estos, tomando en cuenta el ambiente en el que se desarrolla el trabajador y prestando todos los implementos necesarios para prevenir cualquier tipo de eventualidad en los procesos o actividades, es por esto que se exige la aplicación del protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales, lo que implica un avance organizacional a nivel de la seguridad desarrollando una mejora en la cultura preventiva, lo que cambia positivamente a los procesos y actividades. En caso que a raíz de riesgos psicosociales desarrolle alguna enfermedad o accidente debe cubrir oportunamente las necesidades médicas, hospitalarias y farmacéuticas de la persona afectada.

### **2.1.2 Constitución Política De Chile**

Se indica en el artículo art. N°19 que la vida, integridad física y psíquica es un derecho de todas las personas por lo que se debe proteger de los factores que puedan afectar de manera negativa el bienestar y la salud. La salud psíquica de las personas se puede ver afectada por una serie de situaciones comunes y cotidianas no advertidas principalmente en el trabajo, que pueden traducirse en trastornos y enfermedades a largo plazo, ya que es en el trabajo donde pasan la mayoría de las horas del día.

### **2.1.3 Ley 16744 Establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales**

En el artículo N° 68 indica que es responsabilidad de la organización es tomar todas las medidas de higiene y seguridad en el trabajo que prescriba el Servicio Nacional de salud o el respectivo organismo administrador, en relación a los factores psicosociales la aplicación del Protocolo de Riesgos Psicosociales es una forma que lleva a las empresas a evaluar, analizar y tomar medidas para tratar la presencia de estos riesgos en el personal de su organización y que estos no afecten al trabajador en su salud ni en el desempeño de sus actividades, reconociendo que estos pueden llegar a afectar en forma negativa la productividad de la empresa por las ausencias laborales, accidentes, enfermedades, ya sean estas por estrés, depresión u otras consecuencias derivadas de los problemas psicosociales que afectan el bienestar de los trabajadores.

### **2.1.4 DS 40 aprueba reglamento sobre prevención de riesgos profesionales.**

En el artículo N°21 obliga a la empresa a informar de manera oportuna y conveniente a sus trabajadores acerca de los riesgos, medidas preventivas y métodos correctos de trabajo, es decir, se debe anticipar a la ocurrencia de algún imprevisto por la falta de información sobre los riesgos, donde se deben incluir los riesgos psicosociales a los trabajadores expuestos y no expuestos dentro de la organización para tener conocimientos generales básicos y trabajar sobre ello. Al ser un riesgo emergente y no muy común, es acotado el manejo de la información por parte de los trabajadores sobre: que son los riesgos psicosociales, que pueden provocar, medidas preventivas, que lo puede producir, como hacer un trabajo correcto y su grado de afcción al bienestar como al proceso de producción en la organización. Lo que se debe masificar su importancia dentro de la organización a través de opciones creativas e interesantes

para que los trabajadores se interesen y se pueda lograr una mejor cultura preventiva enfocada en los riesgos psicosociales.

**2.1.5 DS 109 aprueba el reglamento para la calificación y evaluación de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, de acuerdo con lo dispuesto en la ley 16.744**

En el artículo N°19 se encuentra la neurosis profesional incapacitante que puede darse de distintas formas clínicas en los trabajadores, tales como: trastorno de adaptación, depresión reactiva, trastorno de somatización y por dolor crónico, en todos los trabajos que expongan al riesgo de tensión psíquica y se compruebe relación de causa efecto.

El artículo N°23 define que las enfermedades profesionales que producen incapacidad temporal son durante el periodo de diagnóstico y tratamiento inicial de la enfermedad.

En el artículo N°24 se indica que las enfermedades profesionales que producen invalidez en casos que determina las Compin, donde indica que si incapacita principalmente para el trabajo específico (40% a 65%), si incapacita para cualquier trabajo (70% a 90%).

**2.1.6 DS 594 aprueba reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo**

El artículo N°3 indica que la empresa debe mantener en los lugares de trabajo las condiciones ambientales y sanitarias para proteger a los trabajadores, donde el diseño es una de los principales y más directos factores que afectan de distintas formas al trabajador en el desempeño de sus actividades, en este caso el enfoque a los riesgos psicosociales. Las que pueden lograr el desarrollo de riesgos psicosociales dentro de una organización por medio de estas condiciones como lo son la temperatura, luminosidad, ruido, químicos, toxicidad, o no contar con acceso a agua potable, comedores adecuados, etc. Esto puede afectar de manera negativa si se superan los límites o no se cumple con lo establecido en este decreto dando origen a una incomodidad o factor que pueda derivar en un riesgo psicosocial.

**2.1.7 DS 73 introduce modificaciones en el reglamento para la aplicación de la ley n° 16.744, contenido en el decreto supremo n° 101, y en el reglamento para la calificación y evaluación de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales**

En el artículo N°4 después de neurosis profesional incapacitante agregar la frase “que pueden adquirir distintas formas de presentación clínica, tales como: trastorno de adaptación, trastorno de ansiedad, depresión reactiva, trastorno por somatización y por dolor crónico”.

En el listado de “Enfermedades” se reemplaza el texto N° 7 por: “Neurosis causada por trabajos que expongan al riesgo de tensión psíquica y que se compruebe relación de causa a efecto con el trabajo”.

Se reemplaza el texto N° 8 de la columna izquierda por el siguiente: “Neurosis causada por trabajos que expongan al riesgo de tensión psíquica y que se compruebe relación de causa a efecto con el trabajo.” Y se mantiene en la columna derecha, el texto “Fase crónica e irreversible de la enfermedad” a. “Si incapacita principalmente para el trabajo específico. 40% a 65%. b. Si incapacita para cualquier trabajo. 70% a 90%”.

Se relaciona directamente con nuestro tema ya que es una enfermedad causada por tensión psíquica en los lugares de trabajo, netamente relacionada con los factores de riesgo psicosocial.

**2.1.8 Resolución Exenta n° 336 Aprueba el protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo**

En la resolución exenta N°336 se aprueba el protocolo de riesgos psicosociales para garantizar el acceso las acciones y beneficios de la salud, como también que es necesaria la identificación de los riesgos psicosociales, pues ellos tienen importantes consecuencias en la salud física y mental de los trabajadores, así como en los resultados del trabajo efectuado.

Es por ello que el departamento de salud ocupacional de este ministerio (salud), se coordinó con representantes de la superintendencia de seguridad social, del instituto de salud pública, de los organismos administradores y del mundo académico cuya misión fue elaborar un protocolo que identifique la presencia y nivel de exposición a riesgos psicosociales al interior de una organización.

En cual se denominó Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo aprobándose su implementación mediante esta resolución.

#### **2.1.9 Ordenanza N° B33/2307 del Ministerio de Salud**

En esta ordenanza que es un documento asociado a la resolución exenta n°336 dice que en su etapa de implementación el 1 de septiembre del 2013, la fiscalización se realizará solo en tres de las actividades económicas que ha demostrado mayor grado de exposición a este tipo de riesgos las cuales son: transporte, comercio e intermediación financiera.

Indicando que desde el 1 de septiembre del 2015 la implementación será obligatoria y fiscalizada en todas las empresas y organismos del país.

#### **2.1.10 Ley 19518 Estatuto de Capacitación y Empleo**

Esta ley fija estatutos de capacitación en Chile y tiene como objetivo promover, facilitar, fomentar, y desarrollar las aptitudes, habilidades o grados de conocimientos de los trabajadores, con el fin de permitirles mejores oportunidades y condiciones de vida y de trabajo y de incrementar la productividad nacional adaptando a las personas a nuevas tecnologías y modificaciones en la sociedad.

Se relaciona en gran manera con los factores de riesgo psicosocial, ya que es mediante capacitaciones y talleres a los trabajadores es como como buscaremos mitigar y disminuir los riesgos de los factores de riesgo psicosocial en la organización.

## 2.2 NORMATIVA INTERNACIONAL

### 2.2.1 Salud de los trabajadores: plan de acción mundial – OMS

*El plan de acción propuesto trata todos los aspectos relacionados con la salud de los trabajadores, incluidos la prevención primaria de los peligros laborales, la protección y promoción de la salud en el lugar de trabajo, las condiciones de empleo y la mejora de la respuesta de los sistemas de salud a la salud de los trabajadores<sup>6</sup>. (Organización Mundial de la Salud, 2007)*

Se basa en que todos los trabajadores deben poder disfrutar del más alto nivel posible de salud física y mental y de condiciones de trabajo favorables.

Este plan cuenta con 5 objetivos que son los siguientes:

- elaborar y aplicar instrumentos normativos sobre la salud de los trabajadores
- proteger y promover la salud en el lugar de trabajo
- mejorar el funcionamiento de los servicios de salud ocupacional y acceso a los mismos
- proporcionar datos probatorios para fundamentar las medidas y las prácticas
- integrar la salud de los trabajadores en otras políticas

Este plan está relacionado en gran manera con los riesgos psicosociales ya que insta a las organizaciones de todo el mundo a contar con un plan de acción para proteger la salud de las personas, no solo en la salud física sino también en la salud mental. Preocupándose como de prevenir todos los riesgos perjudiciales en el trabajo, incluyendo los riesgos psicosociales, así como también buscar mejorar el acceso y la calidad los servicios de salud ocupacional, preocupándose además por aquellos que necesitan de tratamientos y ya estando enfermos puedan reintegrarse al campo laboral.

---

<sup>6</sup> (Organización Mundial de la Salud, 2007)

### 2.2.3 Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores y medio ambiente del trabajo. 1981 (núm. 155) OIT

Este convenio hace hincapié primero en su artículo n°4 a que todo miembro debería contar con política nacional en materia de seguridad y salud de los trabajadores y medio ambiente de trabajo con el objetivo de prevenir accidentes y daños a la salud por consecuencia de su trabajo, haciendo mención en su artículo n°5 a que esta política debería tener en cuenta las condiciones laborales, instalaciones, mantenciones, disposición de los materiales de trabajo y un ambiente adecuado, lo cual es realmente importante e influye en gran manera como factor psicosocial en las personas pudiéndolas afectar positiva o negativamente, también menciona como las maquinarias, equipos, tiempo de trabajo, organización del trabajo y las operaciones deben adaptarse a las capacidades físicas y mentales de los trabajadores, al igual como hace referencia a las capacitaciones y formaciones para los trabajadores y la cooperación que debería existir entre todos los niveles de la organización para que se pueda tener un ambiente laboral saludable. Siendo el empleador el responsable de garantizar que los lugares de trabajo, los procesos y las operaciones no entrañen riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores.

### 2.2.4 Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales de España

Esta ley de prevención de riesgos laborales en su artículo n°6 indica que las organizaciones serán reguladas en el cumplimiento de las condiciones óptimas de trabajo para proteger a los trabajadores, enfocándose en uno de los factores de riesgo que son las condiciones ambientales del lugar de trabajo que pueden afectar a los trabajadores ya sea de forma positiva como negativa, causando consecuencias en su salud, pero también en la manera de como realiza su labor, además se contar con procedimientos de evaluación de riesgos para la salud de los trabajadores, en este caso para los riesgos psicosociales, teniendo guías de actuación preventiva.

En el art. 14 hace referencia al derecho de los trabajadores de ser protegidos, y el deber de la organización por garantizar la seguridad y salud de sus trabajadores, tomando todas las medidas necesarias plan de prevención de riesgos laborales, evaluación de riesgos, información, consulta y participación y formación de los trabajadores, vigilancia de salud, etc. En donde está directamente relacionado con los factores de riesgo psicosocial que pueden causar graves consecuencias en la salud de

las personas y es deber de la empresa tomar todas las medidas para que estos factores no perjudiquen a los trabajadores.

Deberían aplicarse a todas las ramas de actividad económica y a todas las categorías de trabajadores.

### **2.2.5 NTP 860 Intervención psicosocial: Guía del INRS para agentes de prevención**

La presente nota técnica es la primera destinada a recopilar recomendaciones prácticas para realizar una intervención psicosocial en la organización, pasando del diagnóstico del problema a la acción.

En ella cuenta con un procedimiento de actuación que cuenta con las siguientes etapas:

1. Pre diagnóstico (se recogen los primeros indicadores, la dirección muestra su compromiso de actuar sobre los factores de riesgo)
2. Constitución de grupo de trabajo (para planificar, informar y guiar la intervención)
3. Diagnóstico en profundidad (mediante herramientas cualitativas y cuantitativas)
4. Devolución de resultados (se da a conocer el diagnóstico de la organización)
5. Elaboración y aplicación de un plan de acción (proponen acciones de mejora y correctivas, los objetivos, responsables, costos, mecanismos, etc.)
6. Seguimiento (evaluar los resultados de la intervención realizada)

### **2.2.6 NTP 944 Intervención psicosocial en prevención de riesgos laborales: principios comunes (I)**

Esta nota técnica continúa la serie de recomendaciones prácticas para la intervención psicosocial en donde hace referencia a: tratar los riesgos psicosociales como a los demás riesgos de la siguiente forma:

- Normalizar, seguir con los principios de acción preventiva (priorizar las medidas de prevención, actuando sobre el origen las condiciones de trabajo)
- Integrar la prevención psicosocial (incorporar la prevención psicosocial en la gestión cotidiana de la empresa, dando la misma importancia que los otros temas)

### 2.2.7 NTP 945 Intervención psicosocial en prevención de riesgos laborales: principios comunes (II)

La presente norma técnica y la anterior continúan la serie iniciada con la 860, destinada a recopilar recomendaciones prácticas a la hora de hacer intervención psicosocial en las organizaciones. En esta segunda parte se incluyen pautas relativas a las variables de proceso.

- El proceso es tan importante o más que el resultado
  1. Partir de las situaciones reales, buscar soluciones específicas (a través de estudios reales y pautas de intervención, plantear objetivos adecuados a la situación)
  2. Diseñar estrategias a largo plazo, planificar
    - Establecer objetivos y grupos diana(programa)
    - Prever los recursos necesarios (materiales y humanos)
    - Evaluar la intervención:
      - Que: Resultados o proceso
      - Cuando: A corto plazo o a medio-largo plazo
      - Cómo: Indicadores cualitativos o indicadores cuantitativos
  3. Implicar, establecer procesos de participación activa.
    - Algo más que dar información (participación de calidad, activa, reconocer a los trabajadores como expertos)
    - Quienes tienen algo que decir (a quienes afecta, dirección, trabajadores, y sus representantes)
    - Mecanismos de participación (grupo de trabajo, personas adecuadas, tiempos, formación)

### 2.2.8 NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales

Esta NTP presenta un nuevo método de evaluación de riesgos psicosociales, sus bases conceptuales, características y estructura, forma de uso, son una herramienta para la evaluación de riesgos, así como la presentación de resultados que proporciona.

Esta es la propuesta que plantea el método del instituto nacional de la salud ocupacional de Dinamarca conocido como Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ) adaptado y validado en España con el nombre de ISTAS 21.

- Principales características del método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21)

- Identifica y mide factores de riesgo psicosocial
  - Diseñado para cualquier tipo de trabajo
  - Incluye 21 dimensiones psicosociales que cubren el mayor espectro posible de la diversidad de exposiciones psicosociales
  - Tienes 2 versiones que se adecua al tamaño de la empresa
  - Ofrece confidencialidad de información
- Proceso de intervención para la evaluación de riesgos (funcionamiento de un grupo de trabajo responsables de determinar la unidad de análisis, adaptar el cuestionario a la empresa, estrategia de confidencialidad, distribución, recogida del cuestionario, etapa de sensibilización, interpretación resultados, propuesta de medidas)
  - Estructura del cuestionario, consta de 4 secciones:
    - a. Datos sociodemográficos y exigencias del trabajo doméstico y familiar.
    - b. Condiciones de empleo y de trabajo.
    - c. Daños y efectos en la salud.
    - d. Dimensiones psicosociales
- Cuenta con 5 dimensiones y 21 sub-dimensiones
- Exigencias psicológicas
  - Influencias y desarrollo de habilidades
  - Apoyo social empresa y calidad de liderazgo
  - Compensaciones
  - Doble presencia
- Análisis de datos y presentación de resultados (análisis de los datos está estandarizado y se realiza en dos fases)

## **CAPÍTULO 3.**

### **ANALIZAR TEORÍA VINCULADA A RIESGOS PSICOSOCIALES**



## 3.1 CONCEPTOS

### 3.1.1 Factores psicosociales

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en *“interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir de manera positiva o negativa en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo”*<sup>7</sup> (Comité Mixto OIT-OMS, 1984)

### 3.1.2 Factores de riesgo psicosocial

Los factores de riesgo psicosocial son aquellos factores psicosociales que pasan a provocar respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés, están asociados a múltiples efectos sobre la salud como problemas mentales, osteomusculares y cardiovasculares pudiendo afectar de forma negativa el bienestar de los trabajadores.

#### 3.1.2.1 Principales factores de riesgo psicosocial

Según modelo de Modelo de Cooper de la dinámica del estrés relacionado con el trabajo.

Contenidos del trabajo: se refiere a los factores de riesgo psicosocial relacionados con las condiciones de trabajo y la organización del trabajo.

- Medio ambiente de trabajo y equipo: Problemas relacionados con la fiabilidad, disponibilidad, adecuación y mantenimiento o reparación del equipo y las instalaciones.
- Diseño de las tareas: Falta de variedad y ciclos de trabajo cortos, trabajo fragmentado o carente de significado, infrautilización de las capacidades, incertidumbre elevada.

---

<sup>7</sup> (Comité Mixto OIT-OMS, 1984)

- Carga de trabajo: Exceso o defecto de carga de trabajo, falta de control sobre el ritmo, niveles elevados de presión en relación con el tiempo.
- Jornada laboral: Trabajo en turnos, horarios inflexibles, horarios impredecibles, horarios largos o que no permiten tener vida social.

Contexto del trabajo: hace referencia a los factores de riesgo psicosocial en la organización del trabajo y las relaciones laborales.

- Función y cultura organizativa: Comunicación pobre, bajos niveles de apoyo para la resolución de problemas y el desarrollo personal, falta de definición de objetivos organizativos.
- Función de la organización: Ambigüedad y conflicto de funciones, responsabilidad por otras personas.
- Desarrollo profesional: Estancamiento profesional e inseguridad, promoción excesiva o insuficiente, salario bajo, inseguridad laboral, escaso valor social del trabajo.
- Autonomía en toma de decisiones: Baja participación en la toma de decisiones, falta de control sobre el trabajo (el control, particularmente en forma de participación, es asimismo una cuestión organizativa y contextual más amplia).
- Relaciones interpersonales en el trabajo: Aislamiento social y físico, escasa relación con los superiores, conflicto interpersonal, falta de apoyo social.
- Interfaz casa-trabajo: Exigencias en conflicto entre el trabajo y el hogar, escaso apoyo en el hogar, problemas profesionales duales. (Estrés en el trabajo: un reto colectivo, 2016)

### **3.1.3 Riesgos psicosociales**

Los riesgos psicosociales son hechos, acontecimientos, situaciones o estados que son consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador, pudiendo a largo plazo causar enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, musculo esqueléticas y mentales, además de afectar el comportamiento de las personas y el rendimiento de estas en la organización.

### 3.1.3.1 Principales riesgos psicosociales

#### Estrés

El estrés se considera como el principal riesgo psicosocial actuando como respuesta general ante todos los factores de riesgo psicosocial. Según la organización mundial del trabajo el estrés es *“la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa”*<sup>8</sup>. En este caso el estrés es un estado de agotamiento del organismo el cual causa dificultades en las respuestas funcionales y adaptativas de la persona, provocando la aparición de trastornos generales y específicos, lo que produce un deterioro en el rendimiento del individuo tanto laboral como en su totalidad, y así también repercusiones en la salud.

Existen 2 modalidades de estrés, el estrés temporal que es aquel que se produce en momentos puntuales, pero luego desaparece sin embargo igualmente puede afectar la salud mental y física de las personas. El estrés crónico es aquel en donde los factores de riesgo se manifiestan una y otra vez, permaneciendo por largos periodos de tiempo afectando en gran manera a las personas tanto física como mentalmente.

#### Violencia

La violencia es un rasgo de las nuevas formas y estilos de vida, predomina en la sociedad actual, violencia de todo tipo y contra cualquier tipo de persona. Según la organización internacional del trabajo violencia es *“Cualquier tipo de comportamiento agresivo o insultante susceptible de causar un daño o molestias físicas o psicológicas a sus víctimas, ya sean estos objetivos intencionados o testigos inocentes involucrados de forma no personal o accidental en los incidentes”*<sup>9</sup>

La violencia puede manifestarse tanto del exterior del lugar de trabajo como del interior. Los autores pueden ser compañeros, superiores, subordinados o conocidos, pero también desconocidos, como por ejemplo clientes, asaltantes, entre otros.

<sup>8</sup> (Organización Internacional del Trabajo, Estrés en el trabajo: un reto colectivo, 2016)

<sup>9</sup> (Organización Internacional del Trabajo, La violencia en el trabajo, 2003)

Existen 2 tipos de violencia, violencia física la cual se refiere a agresiones físicas golpes, empujones, provocando daños o lesiones, o amenazas y violencia psicológica es aquella que se manifiesta a través de intimidaciones, hostigamiento, acosos de todo tipo, este tipo de violencia es la que predomina en los lugares de trabajo por sobre la física ya que es más habitual que se manifiesten conductas groseras y descorteses, mostrando falta de consideración por los demás, igualmente a la desobediencia de muchos del personal en donde no cumplen con las normas establecidas siendo ignoradas o una supervisión inadecuada, en donde se ridiculiza, invade el espacio personal de los subordinados, tratándolos de manera ruda, irrespetuosa y descortés.

### Acoso laboral

Si bien el acoso laboral es un tipo de violencia pero por sus características y consecuencias se toma en cuenta como un riesgo laboral específico.

Según la dirección del trabajo acoso laboral o mobbing es *“todo acto que implique una agresión física por parte del empleador o de uno o más trabajadores, hacia otro u otros dependientes o que sea contraria al derecho que les asiste a estos últimos, así como las molestias o burlas insistentes en su contra, además de la incitación a hacer algo, siempre que todas dichas conductas se practiquen en forma reiterada, cualquiera sea el medio por el cual se someta a los afectados a tales agresiones u hostigamientos y siempre que de ello resulte mengua o descrédito en su honra o fama, o atenten contra su dignidad, ocasionen malos tratos de palabra u obra, o bien, se traduzcan en una amenaza o perjuicio de la situación laboral u oportunidades de empleo de dichos afectados”*.<sup>10</sup>

Existen 3 grados de acoso laboral los cuales se determinan por la intensidad, duración y frecuencia con que aparecen las diversas conductas de hostigamiento:

Primer grado: persona es capaz de enfrentar los ataques, y puede mantenerse en su puesto de trabajo, tiene la capacidad para ignorar las burlas, humillaciones y encarar a su agresor, si bien la víctima no puede evitar sentirse incomoda, no se ve mayormente afectada.

Segundo grado: en esta etapa se le hace difícil a la persona afectada enfrentar los ataques, así también mantenerse en su lugar de trabajo, aparecen síntomas más graves como depresión, problemas gastrointestinales, y evita toda situación relacionada con el tema. En esta etapa sus cercanos le restan importancia a la situación que está viviendo.

---

<sup>10</sup> (Dirección del Trabajo, 2007)

Tercer grado: en esta fase para la persona es prácticamente imposible reincorporarse a su lugar de trabajo, y los daños que sufre la víctima son mucho mayores como depresión, crisis de pánico, conductas agresivas, intentos de suicidio, los cuales requieren de tratamientos. Aquí los cercanos están conscientes de la gravedad del asunto.

Los efectos de este riesgo son de gran magnitud para las personas afectándolas en gran manera, además de tener un considerable aumento en las organizaciones, es por ello que se le está tomando cada vez mayor importancia en materia de salud ocupacional.

### Acoso sexual

El acoso sexual también forma parte de la violencia, pero al igual que el anterior sus características y consecuencias lo hacen ser un riesgo psicosocial específico.

Según la organización internacional del trabajo acoso sexual es *“un comportamiento en función del sexo, de carácter desagradable y ofensivo para la persona que lo sufre. Para que se trate de acoso sexual es necesaria la confluencia de ambos aspectos negativos”*.<sup>11</sup>

Se puede presentar de 2 formas:

Cuando se condiciona a la víctima con el logro de un beneficio laboral, aumento de sueldo, promoción o incluso la permanencia en el empleo para que acceda a comportamientos de connotación sexual o cuando existe un ambiente de trabajo hostil en el que la conducta da lugar a situaciones de intimidación o humillación de la víctima.

Los comportamientos que se califican como acoso sexual son físico (violencia física, tocamientos, acercamientos), verbal (comentarios, preguntas de orientación sexual, llamadas) y no verbal (silbidos, gestos).

Este tipo de acoso puede afectar en gran manera a las personas, como a la organización, es por eso que también en el mundo los gobiernos han ido incorporando este riesgo en su legislación para poner más énfasis en el.

### Inseguridad laboral

La inseguridad laboral se define como una preocupación general acerca de la existencia del trabajo en el futuro, y también como una amenaza percibida de características de trabajo diferentes, tales como la posición dentro de una organización o las oportunidades de carrera.

---

<sup>11</sup> (Organización Internacional del Trabajo, Acoso sexual en el lugar de trabajo)

Existen 4 aspectos que se pueden destacar en la seguridad laboral:

- Bajo nivel de seguridad sobre la continuidad del contrato
- Bajo nivel de control sobre el número de horas y sobre las condiciones de trabajo
- Bajo nivel de protección social (desempleo o discriminación)
- Bajo nivel de control sobre el salario o remuneración

Cuando las condiciones contractuales son peores, deficientes, más contingentes y temporales, las condiciones laborales también empeoran y se asocian a mayores índices de accidentes y problemas de salud tanto de salud física como de salud mental.

### Síndrome de Burnout

El síndrome de Burnout o síndrome del trabajador quemado consiste en el desarrollo avanzado del estrés laboral hacia un estado crónico. Este síndrome se caracteriza por provocar un progresivo agotamiento físico y mental, falta de motivación en las tareas realizadas por cambios de comportamiento importantes en quienes lo padecen, estos cambios de actitud están relacionados directamente con tratos desagradables con los demás y es una de las características principales para detectar un caso de Burnout.

Este síndrome suele presentarse más frecuente en aquellos puestos de trabajo relacionados con atención a terceros, como docentes, personas que trabajan en atención al cliente y puede llegar a ser motivo de ausentismo, ya que llega un momento en que el trabajador se encuentra física y mentalmente incapacitado para desarrollar su trabajo.

Los síntomas del Síndrome de Burnout son similares a los síntomas asociados al estrés laboral con la diferencia que en el caso del Burnout pueden aumentar de intensidad, y se pueden detectar:

- Síntomas a nivel emocional, como por ejemplo cambios de ánimo, desmotivación o agotamiento.
- Síntomas a nivel físico, como por ejemplo afecciones al sistema locomotor u otras alteraciones psicosomáticas.

Además de los síntomas que se pueden presentar por el síndrome, también pueden provocarse consecuencias como:

- Aumento del riesgo de alcoholismo y consumo de drogas
- Alteraciones del sueño
- Baja las defensas

### 3.1.3.2 Efectos de riesgos psicosociales

Los efectos o consecuencias provocados por riesgos psicosociales que pueden interactuar entre si y potenciarse, son los siguientes:

- Efectos sobre la salud de los trabajadores: Puede tener distintos efectos en la salud del trabajador.
  - Efectos físicos: Se pueden sufrir trastornos cardiovasculares como cardiopatías, infartos, respiratorios, artritis reumatoide, asma bronquial, hipertensión arterial, diabetes, alteraciones de la libido, alopecia, rigidez muscular o lumbalgias; cefaleas; trastornos del sueño, alergias, síndrome de colon irritable, entre otras.
  - Efectos mentales: a lo largo del tiempo producto de los riesgos psicosociales se podría generar una disminución de defensas psíquicas lo que favorece el origen de trastornos como ansiedad, estrés, depresión, neurosis laborales, irritabilidad, olvidos frecuentes, falta de concentración, dificultad para tomar decisiones, además de alteraciones de las funciones cognitivas como atención, memoria, pensamiento y concentración.
  - Efectos Sociales: Se refiere a reacciones en el comportamiento produciendo aislamiento social, déficit de comunicación, pérdida de la confianza, absentismo, indiferencia hacia la calidad de trabajo, sentimientos de agobio, aumento en consumo de comida, tabaco, alcohol y otras sustancias, enfrentamientos con los pares y superiores, afectando tanto la vida personal como laboral.
- Efectos sobre los resultados del trabajo y la organización: La insatisfacción en el trabajo puede derivar en que el individuo vaya perdiendo el interés por la tarea y la motivación de realizarla, además de generar agresividad que conlleva a un rechazo hacia sus compañeros de trabajo y las normas de seguridad implantadas, como una manera de mostrar su disconformidad.  
Esta actitud puede tener efectos para el trabajador tales como el ausentismo, descenso progresivo de la productividad, falta de calidad en la producción y, sobre todo, accidentes de trabajo.

### 3.1.4 Salud

*“La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”<sup>12</sup>*

---

<sup>12</sup> (Organización mundial de la salud, 2014)

### **3.1.5 Protocolo**

*“Instrumento de aplicación con orientaciones prácticas, con el fin de ser implementadas en los lugares de trabajo. En este sentido, los protocolos buscan ser una herramienta reglamentaria y unificadora de criterios en el proceso de identificación y evaluación de factores de riesgo de las tareas laborales y puestos de trabajo, como también de su control y seguimiento”<sup>13</sup>.*

### **3.1.6 Capacitaciones**

*“Acción destinada a desarrollar las aptitudes del trabajador, con el propósito de prepararlo para desempeñar eficientemente una unidad de trabajo específica e impersonal”<sup>14</sup>*

## **3.2 Modelos vinculados a factores de riesgo psicosocial**

### **3.2.1 Demanda-control-apoyo social**

Robert Karasek en el año 1979 formuló el modelo demanda - control explicativo del estrés laboral en función de las demandas psicológicas del trabajo y del nivel de control sobre éstas. En demandas psicológicas se refieren en este modelo a la cantidad de trabajo con relación al tiempo disponible para hacerlo, mientras que en control se refiere a como se trabaja y cuenta con 2 componentes: el primero es tener autonomía en el trabajo, que es la capacidad que tiene la persona de influenciar decisiones relacionadas con su labor y la segunda es la oportunidad de desarrollar las propias habilidades, capacidades.

Este modelo postula que las reacciones de tensión psicológica más desfavorables como lo son la fatiga, depresión, ansiedad y enfermedad física, son producidas cuando las demandas psicológicas del trabajo son muy elevadas, y el individuo posee un escaso control en la toma de decisiones, provocando un aumento del riesgo de tensión psicológica y enfermedad.

---

<sup>13</sup> (Ministerio de Salud, 2013)

<sup>14</sup> (Trocino, 2007)

La otra predicción de este modelo indica que la motivación, el aprendizaje y el crecimiento personal, se manifestaran en las personas cuando las demandas que requieren el trabajo y el control que los individuos tienen sobre este mismo sean altas. Refiriéndose este modelo a que el aumento de productividad se producirá en aquellos lugares laborales en donde se promueva el aprendizaje y el crecimiento personal, en donde las exigencias son elevadas, pero la organización del trabajo permite a la persona disponga de una elevada capacidad de decisión para hacerles frente.

Jeffrey V. Johnson, en el año 1986, amplió el modelo demandas-control incluyendo la dimensión de apoyo social, la cual hace referencia al ambiente en el lugar de trabajo en relación tanto con los compañeros, como con los superiores, en este ámbito el modelo indica que en aquellas situaciones donde exista demandas elevadas, poco control y bajo apoyo social presentaría un riesgo mayor tanto a la salud física como mental de las personas en comparación con aquellos que tienen empleos de baja demanda, mucho control y fuerte apoyo social.

### **3.2.2 Ajuste persona-entorno**

Este modelo fue creado por Harrison en el año 1978 y dice que el estrés no es provocado por la persona ni por el entorno, si no que aparece cuando existe un desajuste de ambos. Este desajuste puede ser entre: Las necesidades de la persona, y los recursos del entorno o viceversa, las aptitudes y habilidades de las personas y las demandas del entorno.

Harrison distingue una realidad objetiva y subjetiva del trabajo, entre las variables personales y las del entorno proponiendo 4 elementos:

- Entorno objetivo: en donde se refiere a recursos y demandas del entorno tal y como son.
- Entorno subjetivo: se refiere a recursos y demandas percibidas por el sujeto.
- Persona objetiva: se refiere a las habilidades, aptitudes y necesidades de las personas tal y como son.
- Persona subjetiva: se refiere a habilidades, aptitudes y necesidades de la persona percibidas por el sujeto.

El modelo indica que se los desajustes con más problemas son:

- Entorno objetivo y persona subjetiva.
- Entorno subjetivo y la persona objetiva.

Los cuales si se mantienen en el tiempo pueden derivar problemas físicos y psicológicos.

El desajuste, puede ser:

- Positivo: La persona tiene más aptitudes y habilidades de las que se necesitan para desarrollar la tarea, o dispone de más recursos de los que necesita.
- Negativo: Las aptitudes o habilidades del sujeto son inferiores a las que se demandan, o los recursos no son suficientes.

El modelo también propone dos mecanismos para reducir el desajuste:

El afrontamiento: Disminuye el desajuste mediante una modificación del entorno y/o de la persona objetiva.

Los mecanismos de defensa: Disminuyen la incongruencia subjetiva distorsionando la percepción del entorno y/o de la persona, pero sin realizar ningún cambio objetivo.

### 3.2.3 El Modelo del desequilibrio Esfuerzo-Recompensa

Este modelo surge entre los años 1996 y 1998 creado por Siegrist y tiene la necesidad de aclarar el concepto de control en el trabajo y relacionarlo con los atributos de los trabajadores para manejar las exigencias. El desequilibrio entre “costos” y “ganancias”, se refiere a (costos) como el esfuerzo que el trabajador realiza y (ganancias) a las recompensas que recibe por ello.

Para Siegrist la recompensa laboral se compone de 3 elementos:

- Recompensa del salario
- El respeto y reconocimiento social en el trabajo
- Las perspectivas de promoción y seguridad en el trabajo

Se pueden distinguir dos fuentes de “esfuerzo” dentro del modelo, el “esfuerzo extrínseco”, que se refiere a las demandas del trabajo, que exige la tarea o el ambiente laboral y el “esfuerzo intrínseco” que se refiere a la motivación y expectativas de los trabajadores en relación a las demandas que requiere la situación.

El modelo plantea que elevados esfuerzos ligados a bajas recompensas pueden provocar un aumento de tensión, lo que puede repercutir en la salud del trabajador con riesgo de sufrir enfermedades cardiovasculares, leves desordenes psiquiátricos y quejas psicósomáticas.

### 3.3 Cuestionario SUSESO/ISTAS21

Validado en Chile por un equipo dirigido por la Superintendencia de Seguridad Social, es un instrumento de evaluación de riesgos psicosociales, que permite identificar y medir aquellos factores psicosociales que constituyen un riesgo para la salud de los trabajadores, medir el riesgo en distintos niveles de la organización y planificar acciones de prevención.

Existen 2 versiones de este cuestionario la versión breve y la versión completa

Versión completa: cuenta con 2 partes. La primera registra datos de salud, bienestar, licencias médicas y características del empleo, teniendo como máximo 53 preguntas. La segunda parte 89 preguntas donde se mide los riesgos psicosociales en 20 sub dimensiones de riesgo, que se agrupan en 5 dimensiones mayores. Las dimensiones y sub-dimensiones son las siguientes:

- Exigencias psicológicas: Tensión y desgaste emocional a causa de la realización del trabajo.
  - Cuantitativas: se refiere a la cantidad de trabajo y tiempo para realizarlo.
  - Cognitivas: tiene relación con la toma de decisiones, ideas, conocimientos.
  - Emocionales: cuando deben tener la capacidad para entender la situación de otras personas en donde sus sentimientos y emociones pueden ser transferidos.
  - Esconder emociones: reacciones que las personas esconden a los demás.
  - Sensoriales: se relacionan con los sentidos.
  
- Trabajo activo y desarrollo de habilidades: Importancia y satisfacción personal y profesional que significa la realización del trabajo.
  - Influencias: autonomía en relación al contenido y las condiciones de trabajo (orden, tareas, cantidad de trabajo).
  - Control de tiempos en el trabajo: refiere al control de los tiempos a disposición de la persona.
  - Posibilidades de desarrollo: indica si el trabajo permite a las personas desarrollarse y le genera oportunidades.
  - Sentido del trabajo: dar un valor al trabajo, relacionarlo con otros fines.
  - Integración en la empresa: trata sobre la integración de las personas a la empresa y no del contenido de su trabajo.

- Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo: Calidad del apoyo de compañeros y personas de cargos mayores para la realización de sus labores.

- Claridad de rol: trata sobre la definición del puesto de trabajo, si está clara la labor de la persona.
- Conflicto de rol: tiene que ver con las exigencias del trabajo que se pueden contradecir con los valores que tienen las personas.
- Calidad de liderazgo: calidad de los superiores y dirección y la importancia de estos en el desarrollo y crecimiento de los trabajadores.
- Calidad de relación con superiores: se refiere a la relación con los superiores, como estos le brindan la información a sus trabajadores y como reciben apoyo y ayuda de estos.
- Calidad de relación con compañeros: se refiere a como es la relación con sus pares, el hecho de recibir apoyo y ayuda necesaria de sus compañeros y como esto ayuda al buen desarrollo de sus labores.

- Compensaciones: Retroalimentación y valoración por los demás de acuerdo a la realización del trabajo.

- Estima: se refiere a las compensaciones en relación con su trabajo, tanto como valoración verbal o económica.
- Inseguridad respecto al contrato de trabajo: se refiere a los cambios de la jornada de trabajo, horarios, salarios, puestos de trabajo, como también a la estabilidad de trabajo, el contrato, las remuneraciones y las posibilidades de desarrollo.
- Inseguridad respecto a las características del trabajo: relaciona a las características del trabajo como el puesto, el lugar de trabajo, los horarios, la jornada, las tareas, entre otros.

- Doble presencia: Preocupación por asuntos del hogar o de otra índole no relacionada con su labor y que interfiere en la realización del trabajo.

- Preocupación por tareas domésticas: preocupación por tareas del hogar o aquellas actividades fuera del lugar del trabajo.
- Carga de tareas domésticas: cargas relacionadas a las tareas o actividades no relacionadas con el trabajo.

Versión breve: cuenta con 20 preguntas, agrupadas en las mismas 5 dimensiones del cuestionario completo, más las preguntas relativas a edad, sexo y aquellas que permiten identificar las unidades de análisis. Este cuestionario permite definir las áreas problemáticas en las cuales se debe priorizar, puede ser aplicado en cualquier empresa o

institución, pública o privada y debe aplicarse a todos los trabajadores de la organización.

Sus resultados se muestran con un sistema gráfico en que dentro de cada dimensión analizada se establece la prevalencia de la población en tres niveles de riesgo: “verde”, indica que el riesgo es bajo siendo la mejor condición para trabajar; “amarillo” indica que el riesgo es moderado; y “rojo”, que indica un riesgo alto siendo la peor condición para trabajar. Al momento de intervenir se sugiere comenzar por aquellos riesgos altos “rojos”.

#### Sobre los resultados del proceso de evaluación

La aplicación del cuestionario entrega un nivel de riesgo para cada dimensión y para cada trabajador, para establecer el nivel de riesgo de la organización o empresa, se requiere establecer la prevalencia del riesgo elevado, cuando más del 50% de los trabajadores obtuvieron un puntaje de “riesgo alto” se considera que esta dimensión está “en riesgo”.

Existen 3 situaciones:

Sin riesgo: si la medición indica que las cinco dimensiones medidas se encuentran dentro del nivel de riesgo bajo, la situación se considera “**sin riesgo**” y se debería evaluar el proceso cada 2 años.

Riesgo medio: si existen dimensiones en donde sus resultados se ubican en riesgo moderado, la situación se considera como “**riesgo medio**” y se deben implementar medidas correctivas en un plazo de 3 meses, y la evaluación debería repetirse en un plazo no superior a 1 año.

Riesgo alto: si existen 1 o 2 dimensiones con riesgo alto, la situación se considera como “**riesgo alto/ nivel 1**”, en este caso se deben tomar medidas correctivas en un plazo de 3 meses y volver a evaluar la presencia del riesgo 6 meses después de ejecutar las acciones correctivas.

Si existen 3 dimensiones en riesgo alto, la situación se considera como “**riesgo alto/nivel 2**”, en donde la organización tiene un plazo de 6 meses para implementar las medidas correctivas y debe volver a evaluar la presencia del riesgo 12 meses después.

Si existen 4 o 5 dimensiones en riesgo alto, la situación se considera como “**riesgo alto/ nivel 3**” la organización deberá informar a su organismo administrador de la ley 16744 para ser incorporado al programa de vigilancia, en este caso la reevaluación la realiza el organismo administrador al cabo de 12 meses.

Si las medidas correctivas propuestas por el protocolo no logran reducir el nivel de riesgo y se requiera realizar intervenciones locales o completas, el empleador deberá pedir asesoría a su Organismo Administrador.

Las intervenciones que requieran mayor profundidad se pueden realizar en base a la metodología del Cuestionario SUSESO/ISTAS21 en su versión completa.

En primera instancia se debe aplicar el cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve, el cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versión Completa se debe aplicar cuando la organización haya alcanzado un riesgo alto nivel 3 en la primera evaluación (cuestionario versión breve), o cuando haya permanecido el Nivel de Riesgo en la reevaluación de acuerdo al Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo.

## **CAPÍTULO 4.**

### **REALIZAR EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES**



## **4.1 PLANIFICACIÓN DEL PROCESO**

### **4.1.1 Coordinación con empresa**

Lo primero que se debe hacer para proceder a la evaluación de factores de riesgo es coordinar con la empresa para la realización de este proceso, en este caso como se realizó la evaluación en la obra Alto Marina que pertenece a Constructora Arte Ltda. fue el administrador de la obra el que autorizó la evaluación, siguiente a esto se trabajó en conjunto con el experto en prevención de la obra con quien se coordinó todo el proceso.

### **4.1.2 Formación del comité de aplicación**

Es fundamental para realizar la evaluación de los factores de riesgos psicosociales la conformación del comité de aplicación el cual está compuesto por representantes de la empresa y de los trabajadores.

En la obra Alto Marina perteneciente a Constructora Arte Ltda. se constituyó el comité de aplicación el día 16 octubre del 2017, contado con un acta de constitución del comité en donde está registrado cada participante, su cargo y su firma. Dicho comité está compuesto por 5 participantes que son los siguientes:

1. Héctor Martínez  
Cargo: Jornal
2. Cristian Contreras  
Cargo: Albañil
3. Cesar Villarroel  
Cargo: Jefe de terreno
4. Gonzalo de la Cortina  
Cargo: Experto en prevención de riesgos
5. Carlos Silva  
Cargo: Administrador de obra

Este comité participó de una capacitación sobre protocolo vigilancia de riesgos psicosociales realizada por un psicólogo de la mutual, la cual tuvo una duración de 2 horas sobre temas relacionados a los factores psicosociales, se tiene de registro de que esto se realizó.

También participaron de reuniones de planificación en donde confeccionaron su carta Gantt para llevar a cabo la evaluación, decidir cómo se realizará, los responsables ya que son los encargados de liderar este proceso.

#### **4.1.3 Etapa de sensibilización**

Dentro de la planificación de la evaluación de riesgos psicosociales una etapa importante es la de sensibilización en donde se difunde y explica el objetivo de la aplicación del protocolo para que las personas estén informadas de lo que se les va a aplicar.

En la obra Alto Marina la etapa de sensibilización se realizó mediante charlas informativas a los trabajadores la mayoría se hizo en conjunto con las charlas integrales de los días lunes, además de otras en otros horarios, también se hizo entrega de trípticos como apoyo para la difusión y se dejaron afiches dentro de la obra todo relacionado con los riesgos psicosociales, que son, sus efectos en la salud física y también mental, porque es importante aplicar el protocolo para identificarlos y evaluarlos, como prevenir efectos negativos, es decir generar conciencia de que son importantes y de que pueden afectarlos tanto como los demás riesgos, para que así puedan responder de manera seria el cuestionario y poder ver la realidad de la obra y mejorar la situación. Se cuenta con registros de asistencia a las charlas, además fotos de los trípticos y afiches.

#### **4.1.4 Aplicación cuestionario SUSESO ISTAS/21**

Se realizó la aplicación del cuestionario en el área operacional de la obra Alto Marina la cual cuenta con 27 trabajadores.

Se hizo esta aplicación el día 29 de noviembre en donde en la faena se utilizaron grandes mesones y bancas y se posiciono a cada trabajador a una distancia adecuada de su compañero para que pudieran responder el cuestionario, se les entrego de manera impresa acompañado de un lápiz.

La aplicación tuvo una duración de 15 minutos aproximadamente y cuando terminan los trabajadores depositaban sus cuestionarios en una urna disponible, todo para que el proceso sea lo más transparente y se respete la privacidad de los trabajadores.

#### 4.1.5 Tabulación de resultados

Con los cuestionarios respondidos se procede al proceso de tabulación de resultados en el tabulador llamado Corrector MINSAL SUSESO ISTAS/21 que consiste en un Excel en donde se ingresan los datos provenientes de los cuestionarios.

Allí se debe dar valor de 0 a 4 a cada pregunta, valores que da el mismo instrumento y así le dará un valor global para cada una de las 5 dimensiones del protocolo, indicándonos el porcentaje de riesgo para cada dimensión evaluada ya sea riesgo alto, medio o bajo en una sección llamada semáforo, con estos resultados podemos realizar los análisis correspondientes y así comenzar a preparar la propuesta de intervención a la empresa.

## 4.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Luego de llevar a cabo la tabulación con la información obtenida sobre los porcentajes por cada dimensión del protocolo podemos proceder al análisis indicando en que tipo de riesgo se encuentra cada dimensión, ya sea alto, medio o bajo, los resultados de la tabulación son los siguientes:

**Tabla 4 - 1**

|              | Exigencias psicológicas | Trabajo activo y desarrollo de habilidades | Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo | Compensaciones | Doble presencia |
|--------------|-------------------------|--|---|----------------|-----------------|
| Riesgo bajo  | 29,6%                   | 70,4%                                      | 40,7%   | 22,2%          | 3,7%            |
| Riesgo medio | 51,9%                   | 25,9%                                      | 37%   | 40,7%          | 29,6%           |
| Riesgo alto  | 18,5%                   | 3,7%                                       | 22,2%   | 37%            | 66,7%           |

Fuente: Elaboración propia

Los resultados muestran que en la dimensión de exigencias psicológicas se encuentra en nivel de riesgo medio ya que más del 50% de los trabajadores se encuentra en este nivel con un 51,9%.

En la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades la gran mayoría se posiciona en el nivel de riesgo bajo con un 70,4%, superando en gran manera los porcentajes de los otros niveles, estando lejos de pasar a uno de ellos.

En cambio, en la dimensión de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo el porcentaje mayor no supera el 50%, pero se ubica en el nivel de riesgo bajo con un 40,7%. Se debe tomar en cuenta que la diferencia con el porcentaje de riesgo medio es mínima.

La dimensión de compensaciones se encuentra en nivel de riesgo medio con un 40,7% siendo el porcentaje mayor, aunque al igual que en el anterior la diferencia con el porcentaje que le procede en este caso riesgo alto es mínima, debiendo poner atención en ese caso para evitar que se pase de riesgo medio a alto.

Por último la dimensión de doble presencia tiene nivel de riesgo es alto con un porcentaje de 66,7% encontrándose la mayor parte de la muestra en este nivel.

Siguiendo las indicaciones del protocolo sobre los resultados del proceso de evaluación podemos indicar que la situación en la obra Alto Marina se considera como “**Riesgo alto/nivel 1**”, ya que existe 1 dimensión con riesgo alto la cual es doble presencia. En este caso se deben tomar medidas correctivas en un plazo de 3 meses y volver a evaluar la presencia del riesgo en 6 meses después de ejecutar las medidas de control.

Se debe tomar en consideración además de la dimensión de doble presencia que es la que tiene riesgo alto, la dimensión de compensaciones, ya que como antes mencionamos la diferencia en el porcentaje de sus riesgos es mínima con el que los procede, estando al límite de pasar al riesgo mayor, es por ello que es necesario también trabajar en esta área y prevenir las consecuencias.

## **CAPÍTULO 5.**

**DESARROLLAR ACCIONES PARA INTERVENIR LOS  
RIESGOS PSICOSOCIALES IDENTIFICADOS DESDE EL  
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS.**



## **5.1 PROPUESTA DE INTERVENCIÓN MEDIANTE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN A TRABAJADORES, INCLUYENDO TALLERES.**

5.1.1 Concepto de capacitación: es toda actividad realizada en una organización, que responde a sus necesidades y que busca mejorar el conocimiento, las habilidades o conductas de su personal.

Tiene como objetivo principal la adaptación del personal para el ejercicio de determinada función y favorece a aumentar la productividad, promover un ambiente de mayor seguridad, contribuir a la disminución de accidentes, promover el mejoramiento de las relaciones humanas.

5.1.2 Concepto de taller: es una modalidad de enseñanza y aprendizaje, en donde se relaciona la teoría con la práctica, en donde primeramente se exponen los conceptos y fundamentos teóricos, para que sirvan de base y luego se puedan realizar diferentes actividades que conducen a desarrollar la comprensión de los temas al llevarlos a la práctica.

## **5.2 PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA TRABAJADORES DE OBRA ALTO MARINA**

### Alcance y justificación

La propuesta de intervención para enfrentar los riesgos psicosociales encontrados en la obra Alto Marina la realizaremos mediante un programa de capacitación, enfocado principalmente en la dimensión “doble presencia”, la más afectada en la organización luego de realizar la evaluación de factores de riesgos psicosociales y la aplicación del cuestionario SUSESO/ISTAS21.

Este programa está principalmente dirigido a los trabajadores del área operacional de la obra, pero también es necesario incluir a los altos mandos de la organización para que pueda ser una intervención completa y beneficiosa para la empresa.

Objetivo general

Realizar un programa de capacitación para enfrentar la dimensión “doble presencia” dirigido al personal de la obra Alto Marina y disminuir el alto riesgo en la organización.

Objetivos específicos

- Educar al personal de la obra Alto Marina en relación a los riesgos psicosociales, doble presencia, sus consecuencias y como poder enfrentar estos riesgos.
- Reducir el riesgo de la dimensión afectada en la próxima evaluación.

**5.2.1 Autocuidado**Objetivo

Describir la importancia del autocuidado y los factores fundamentales generando una cultura preventiva y así poder prevenir accidentes y enfermedades en la organización.

Alcance: Personal de área operacional de la Obra

Responsable: Experto en prevención de riesgos

Lugar : Sala de reuniones de la obra

Plazo implementación: Hasta 3 meses

Recursos

- Sala de reuniones
- Computador y data
- Alimentos (café, jugos, galletas)
- Hojas de carta (test)

Horas: 4 horas

Costo: \$ 134.000

Contenidos: Taller 1

- Concepto de autocuidado

Se definirá el concepto de autocuidado que indica realizar las actividades de manera consciente y responsable, para evitar posibles acontecimientos no deseados, más allá de las condiciones de trabajo y los factores personales, es la actitud de las personas a actuar de manera correcta por su bienestar.

Por ello es que se les explicará este concepto tan importante, para poder generar una cultura preventiva, autocuidado como un habito y que lo puedan

poner en práctica y así prevenir posibles accidentes y problemas en la salud física y mental, perjudicándose a sí mismos, su entorno y la organización.

- Concepto de riesgo

Posibilidad de que se produzca un contratiempo o una desgracia, de que alguien o algo sufra perjuicio o daño.

- Tipos de riesgos laborales

- Riesgos físicos: producido por agentes físicos, ruido, vibraciones, radiaciones, temperaturas extremas, entre otras.
- Riesgos químicos: Producidos por procesos químicos y por el medio ambiente, al tener contacto con productos químicos.
- Riesgos biológicos: Contaminante animal o vegetal, y puede producir efectos en la salud.
- Riesgos psicosociales: situaciones y condiciones del trabajo que se relacionan con el tipo de organización, el contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, los cuales tienen la capacidad de afectar, en forma negativa, el bienestar y la salud

- Causas y consecuencias de los accidentes y enfermedades

Es fundamental que se les pueda informar porque se producen los accidentes y/o enfermedades y cuáles son las consecuencias.

Las causas que provocan los accidentes se dividen en básicas que son aquellas en donde influyen los factores personales y factores del trabajo y las inmediatas que son los actos o condiciones sub- estándares y es importante que las puedan reconocer en su trabajo.

Causas básicas: son aquellas que nos pueden explicar el por qué no se actúa como se debe y por qué existen o se crean condiciones y situaciones subestándar.

- Factores personales: Aquellos factores que hacen que las personas actúen de una determinada manera por ejemplo : falta de conocimiento, falta de habilidad, motivación deficiente, capacidad física inadecuada, capacidad mental inadecuada, estrés, etc.
- Factores del trabajo: Aquellos factores que permiten que existan condiciones de riesgo ambientales, materiales, o procedimientos, como por ejemplo: supervisión y liderazgo deficiente, condiciones laborales inadecuadas, mantenciones deficientes, ingeniería inadecuada, estándares de trabajo inadecuados, etc.

Causas inmediatas: son aquellos actos y condiciones inseguras, cuya ocurrencia, origina directamente el accidente de trabajo.

- Actos subestándares: acciones inseguras que realizan los trabajadores y que intervienen en los accidentes, como por ejemplo: operar equipos sin autorización, no utilizar elementos de protección personal, velocidad inadecuada, usar equipos de manera incorrecta o defectuosos, trabajar bajo influencia de drogas o alcohol, desconcentración, bromas, entre otras.
- Condiciones subestándares: condiciones ambientales y materiales del puesto de trabajo como por ejemplo: protecciones inadecuadas, maquinaria y herramientas deficientes, espacio reducido, condiciones ambientales peligrosas (gases, polvos, humos, emanaciones, ruido, radiaciones, temperaturas bajas o altas, iluminación entre otras.).

También es importante que puedan conocer que las consecuencias de los accidentes y enfermedades aparte de perjudicarlos a ellos mismos física o mentalmente, perjudica todo su entorno, la familia, los compañeros y la organización, causando graves consecuencias.

- Muerte
- Daños físicos
- Daños mentales o emocionales
- Daños materiales
- Consecuencias económicas

## Taller 2

### Prácticas de autocuidado

Es necesario que se les pueda indicar al personal que existen prácticas, acciones, conductas para que el autocuidado sea parte de sus vidas y así puedan prevenir un sinnúmero de consecuencias en la salud, entorno laboral, familia, organización, etc. es por ello que en este taller se les explicará en que consisten, siendo las siguientes:

- Tomar conciencia de los actos

Muchas veces realizamos acciones incorrectas e irresponsables porque nos acostumbramos y nunca nos ha pasado nada, pero es importante que se pueda tomar conciencia de que los accidentes ocurren por descuidos, porque le quitamos la importancia a los peligros y eso es incorrecto, por ello es necesario que para poder poner en práctica el autocuidado se tome conciencia primeramente de las acciones que realizo.

- Capacidad de pedir ayuda

Es importante que los trabajadores puedan entender que no tienen por qué saber o dominar todo, muchas veces decidimos exponernos y arriesgarnos en situaciones

porque no nos atrevemos a pedir ayuda o avisar que se desconoce el tema, como por ejemplo en procesos, usos de maquinarias, entre otros y es fundamental que se pueda reconocer y pedir ayuda para poder realizar las actividades de la mejor manera y así evitar situaciones riesgosas.

- Alimentación

La alimentación es fundamental para poder estar en buen estado para realizar las labores del día, si no se alimentan adecuadamente ya sea comiendo poco o en exceso, generara problemas en el desarrollo del personal y no estarán en condiciones adecuadas para realizar su labor.

- Actividad física

Salud es un estado de bienestar físico, mental y social y no solamente ausencia de enfermedades, es por ello que la actividad física es fundamental en un buen estado de salud, ya que ayuda a estar en condiciones óptimas, ayudando físicamente y también mental como por ejemplo eliminando el estrés, es por ello que realizar actividad física es una práctica de autocuidado.

- Descanso

Para poder rendir adecuadamente en las actividades del día, estar concentrado, atento, de buen ánimo, entre otras es necesario haber descansado y tener un reposo adecuado, dormir las horas que correspondan y no sobre exigir al cuerpo, ya que con el tiempo terminaría perjudicando en gran manera la salud de las personas y también exponiéndolas a acciones riesgosas y probables accidentes.

- Generar conciencia

En este espacio se busca generar conciencia y que las personas puedan comprender la importancia del autocuidado, la importancia de ser responsables en cada acción que realicen ya que una mala acción puede ser fatal y no solo para la persona en sí, se debe poner énfasis en la familia que hay detrás, en sus proyecciones, sus metas y también en su entorno ya que puede perjudicar a los demás compañeros y la organización en general.

- Test de aprendizaje

Se realizará un pequeño test al personal capacitado para verificar que fue efectiva la capacitación y que se cumplió con el objetivo de aprendizaje.

### Importancia

Es de real importancia esa capacitación ya que muchos accidentes y/o situaciones no deseadas para las personas se podrían evitar si hicieran del autocuidado un hábito, si tomaran conciencia de sus actos, si descansaran lo suficiente, si se alimentaran saludable, habría muchas menos probabilidades de tener algún accidente o enfermedad y existiría un bienestar completo en el personal y la organización.

### Beneficios

- Disminución de accidentes y enfermedades
- Mejor ambiente laboral
- Mayor productividad
- Mejora imagen de la empresa
- Personal satisfecho y mejor bienestar a sus familias
- Mejor desarrollo de la organización (logro de metas y objetivos)
- Menor ausentismo

Tabla 5 - 1

| <b>Autocuidado</b>  |
|---|
| <b>Taller 1 (2 horas)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Concepto de autocuidado</b></li> <li>- <b>Concepto de riesgo y tipos</b></li> <li>- <b>Causas y consecuencias de accidentes y enfermedades</b></li> </ul> |
| <b>Break (20 minutos)</b>   |
| <b>Taller 2 (2 horas)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Prácticas de autocuidado</b></li> <li>- <b>Generar conciencia en autocuidado</b></li> <li>- <b>Test de aprendizaje</b></li> </ul>                         |
| <b>Dirigido: trabajadores área administrativa y operacional</b>   |
| <b>Responsable: Experto en prevención de riesgos</b>  |
| <b>Lugar: sala de reuniones</b>   |
| <b>Plazo: hasta 3 meses</b>   |

Fuente: elaboración propia

### 5.2.2 Importancia de los riesgos psicosociales y el buen liderazgo

#### Objetivo

Esta capacitación tiene como objetivo poder concientizar a la gerencia, jefes, supervisores y personal administrativo, a los que están a cargo de la organización y que tienen responsabilidades y capacidad de tomar decisiones, para que puedan comprender que es necesario que se trabaje en los riesgos psicosociales enfocado a doble presencia, que tomar acciones para prevenir o enfrentar estos riesgos no es un gasto, sino una inversión que puede prevenir consecuencias graves en las personas, y también en la organización.

Alcance : Altos mandos de la organización, gerente, jefes, supervisores, personal administrativo.

Responsables: Experto en prevención de riesgos

Lugar: Sala de reuniones

Plazo para implementación: hasta 3 meses

Recursos:

- Sala de reuniones
- Computador y data
- Alimentos ( café, galletas)

Horas: 4 horas – 1 break

Costos: \$67.000

#### **Contenidos:**

##### Taller 1

- Riesgos psicosociales  
Definir que son los riesgos psicosociales, en este caso los principales (estrés, violencia, acoso, inseguridad laboral), y como estos deberían ser tratados al igual que los demás riesgos, ya que pueden afectar en gran manera la salud mental y física de las personas provocando afecciones como depresión, crisis de pánico, estrés, enfermedades, dolencias, trastornos musculares, entre otras, así como también tiene consecuencias el rendimiento y desempeño de las personas en su labor, perjudicando así a la organización.  
Es por ello que es necesario incluir estos riesgos dentro de la gestión organizacional, para que se les de la misma importancia que a los demás y se pueda invertir en su prevención y control ya que contribuye a un bien común.

##### Principales riesgos psicosociales

- Estrés

- Violencia
- Acoso laboral
- Acoso sexual
- Inseguridad laboral
- Síndrome de burnout
- Doble presencia y conciliación trabajo – familia

Doble presencia es una dimensión que se evalúa en el cuestionario SUSES0/ISTAS21 y que tiene relación con las preocupaciones del hogar o de otra índole no relacionada con el trabajo de las personas, pero que de alguna manera si le afectan en su labor.

Difícil es dejar las preocupaciones y las cargas domesticas fuera del trabajo, es por ello que se considera importante evaluar y tratar estas situaciones consideradas como factores de riesgo, pudiendo convertirse en un riesgo para las personas afectándolas mentalmente (estrés, depresión, ansiedad) y también físicamente causando dolencias y afecciones, influyendo al igual que todos los riesgos en la realización del trabajo, clima organizacional y no solo perjudicando a la persona afectada, sino que a toda la organización.

Es por ello que es de real importancia que los altos mandos comprendan este tema y puedan trabajar para prevenir estos riesgos y enfrentar esta dimensión, mediante técnicas, acciones, programas, capacitaciones, con el fin de buscar la forma de equilibrar el trabajo y la familia.

## Taller 2

- Importancia de apoyo y liderazgo en la empresa

Explicar a los líderes de la organización cuan importante es su labor y como influyen en el personal a cargo.

La dimensión doble presencia, preocupaciones y cargas domésticas, están estrechamente relacionadas con la calidad de apoyo y liderazgo, ya que, si a los trabajadores se les da apoyo, confianza y se tiene una disposición de que le puedan contar y confiar sus problemas o malestares, es mucho más fácil poder tratarlos y solucionarlos.

Una buena relación laboral puede en estos casos facilitar permisos, flexibilidad de horarios, obtener ayudas, entre otras acciones que pueden auxiliar al personal y así se podría disminuir el riesgo de padecer alguna consecuencia mental, física y organizacional derivada de estas situaciones,

enfocándose siempre en el buen desarrollo de las personas como también de la organización.

### Importancia

Es fundamental esta capacitación para los cargos más altos de la organización, ya que ellos tienen grandes responsabilidades y son los encargados de tomar las decisiones de la empresa. Es por ello que se le debe informar y concientizar sobre la importancia de tratar los riesgos psicosociales como los demás riesgos (físicos, químicos, accidentes) ya que, así como estos, los riesgos psicosociales pueden generar las mismas consecuencias.

Es necesario que conozcan que la doble presencia que se encuentra presente en toda organización es un factor de riesgo importante y debe ser tratado, por que la familia es fundamental en las personas y si no existe un equilibrio entre esta y el trabajo puede generar grandes consecuencias.

Y por último que es muy necesario reconocer es que es fundamental el apoyo y buen liderazgo de cada uno de los que forman la directiva organizacional, ya que, una buena relación, permite llegar a mejores actitudes, decisiones y soluciones.

Estos temas son de real importancia y es preciso que el personal de altos mandos pueda conocer y estar conscientes de que es necesario trabajar e invertir en estos temas, para un mayor beneficio de las personas y de la organización.

### Beneficios

- Altos mandos de la empresa conscientes de los riesgos emergentes y que están afectando a su organización, lo que genera mayor disposición a invertir en la prevención y control de los riesgos psicosociales, y sobre todo el área más afectada “doble presencia”.
- Motivación a ser buenos líderes y a llevar de buena manera la responsabilidad que tienen ante los demás.

Tabla 5 - 2

| <u>Importancia de los riesgos psicosociales y el buen liderazgo</u>   |
|---|
| Taller 1 ( 2 horas )  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Riesgos psicosociales</li> <li>• Doble presencia y conciliación trabajo familia</li> </ul> |
| Break ( 20 minutos)   |
| Taller 2 ( horas)   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia de apoyo y liderazgo en la empresa</li> </ul>                                  |
| Dirigido: Altos mandos de la organización, gerente, jefes, supervisores, personal administrativo.                                   |
| Responsable: experto en prevención de riesgos   |
| Lugar: sala de reuniones de la empresa  |
| Plazo de implementación: hasta 3 meses  |

Fuente: elaboración propia

### **5.2.3 Conciliación trabajo familia**

#### Objetivo

Lograr la conciliación del trabajo con la familia a través de talleres informativos y actividades donde participe la familia de los trabajadores del área afectada en conjunto con los trabajadores para que comprendan la importancia de equilibrar el trabajo con la familia y puedan tomar acciones en conjunto para poder enfrentar estas situaciones.

Alcance: Las actividades van dirigidas a los trabajadores del área afectada que se obtuvo a través del cuestionario y también sus familias.

Responsables: Prevencionista y administrador de la obra.

Lugar: Sala de reuniones – sector del área de trabajo ambientado

Plazo para implementación: Hasta 3 meses

#### Recursos:

- Sector del área de trabajo apta para realizar la actividad
- Material informativo
- Alimentos y bebidas (coctel).

Horas: 4 horas

Costos: \$447.000

## Contenidos:

Se realizarán talleres para los trabajadores sobre conciliación trabajo- familia y además una actividad de información y recreación en la obra donde se reunirá a los trabajadores y sus familias para informar sobre el riesgo al cual están expuestos los trabajadores, sus consecuencias y la importancia del apoyo de la familia en el desempeño y seguridad dentro de las labores que realiza. También se busca recrear y que se puedan conocer las familias con los demás trabajadores para intercambiar experiencias, opiniones, etc. Generando lazos de confianza y comunicación entre ellos para cuando tengan algún tipo de situación o problema familiar puedan apoyarse en sus compañeros de trabajo y sus familias para poder enfrentarlos.

### Taller 1 (Solo trabajadores)

- Información del concepto de riesgos psicosociales y doble presencia  
Se entregará la información oportuna y necesaria a los trabajadores de doble presencia, donde se contempla el concepto, las consecuencias y beneficios de tratar los riesgos.  
Se explicará que doble presencia es una situación donde recae sobre la misma persona la necesidad de responder a exigencias del trabajo como del hogar, en donde claramente afecta a las personas ya que al estar en su trabajo, están preocupados por demandas del hogar o viceversa, por ello es necesario que se informen las consecuencias de la doble presencia y los beneficios de estar concentrados sin demandas psicológicas del hogar.
- Consecuencias de los riesgos.
  - Distracción en el trabajo surgiendo la posibilidad de sufrir un accidente.
  - Estrés y carga mental.
  - Mal humor y mala relación con sus compañeros de trabajo y superiores
  - Poco tiempo para dedicar a su familia provocando conflictos en el hogar
  - Baja productividad
  - Entre otras
- Beneficios de actuar sobre los riesgos.
  - Disminución de la carga mental.
  - Mejor desempeño en labores del hogar.
  - Aumento de la productividad.

- Mayor tiempo para dedicar a la familia.
- Tranquilidad en el desarrollo del trabajo y buen clima laboral
- Mayor concentración en sus labores, disminuyendo la probabilidad de accidentes
- Entre otros
- Dialogo de propuestas y negociación de actividades.  
Trata de crear un dialogo donde los trabajadores puedan dar su punto de vista y opinión para proponer nuevas actividades para apoyar el control del riesgo de doble presencia a través de nuevas actividades recreativas u otras ideas, para que la gerencia pueda tomarlas en cuenta y trabajar en conjunto para un mejor desarrollo de la organización.

#### Taller 2 (Trabajadores y Familias)

- Importancia del impacto del hogar en el trabajo y como mejorarlo.  
Se informará a los trabajadores en conjunto con las familias el impacto que genera las situaciones de tensión psicológica de los trabajadores que se presentan en el hogar y se transmiten de manera negativa en el desarrollo de sus actividades laborales. Los trabajadores pueden bajar su desempeño en el trabajo como pueden sufrir accidentes por desconcentración por problemas del hogar y para controlar estas situaciones debe participar la familia en apoyo, de manera que el trabajador se mantenga en un buen ambiente, con la mente tranquila y concentrada en su trabajo.
- Técnicas y acciones para equilibrar las preocupaciones del hogar y el trabajo.
  - Trabajo por turnos: Realizar trabajos por turnos para que los trabajadores puedan estar más tiempo consecutivo junto a su familia y puedan estar tranquilos al momento de estar en el trabajo.
  - Gestionar tramites de la manera más simple: Ayudar a los trabajadores de manera de facilitar instrumentos o información para facilitar los trámites como por ejemplo pagar cuentas o la comunicación para solucionar algún problema y puedan estar más tranquilos.
  - Banco de horas: Dar la posibilidad a los trabajadores para acumular horas extras para solucionar algún percance del hogar como puede ser trámites en el colegio de sus hijos u otro asunto importante con el debido aviso anticipado.
  - Organización del tiempo y actividades: Instruir a los trabajadores sobre la organización de los tiempos y actividades para tener un buen desarrollo en su hogar como también en el trabajo.

- Uso de redes sociales: Control del uso de las redes sociales y comunicación en el horario de trabajo, ya que pueden distraerse con situaciones externas a la organización creando una preocupación por este medio. Sólo facilitar la comunicación en caso de gran importancia o urgencia.

### Taller 3 (Trabajadores y Familias)

- Espacio libre de recreación entre familias y trabajadores.

En este último taller la empresa dispone de implementos deportivos y recreativos (mesas de ping pong, cartas, etc) acompañado de un coctel, para que los trabajadores en conjunto con sus familias puedan compartir y conocerse para generar lazos, alcanzando la comunicación y confianza entre ellos para tener un apoyo dentro de las actividades laborales en momentos que se necesiten, generando un mejor clima laboral en apoyo de los trabajadores y su desarrollo.

### Importancia

Es importante la realización de esta actividad para que los trabajadores se informen sobre doble presencia, además puedan aportar ideas y opiniones para poder sobrellevar este tema y por último que las familias puedan conocer el lugar de trabajo e informarse principalmente del riesgo al cual se exponen (doble presencia) para que puedan saber de qué manera apoyar a sus familiares para que no estén con mayor preocupación del hogar en sus actividades laborales.

### Beneficio

Al realizar las actividades se desarrolla un mejor clima laboral a raíz de la comunicación que se genera en la actividad, como también, mayor productividad y disminuye el riesgo al cual están expuestos.

Tabla 5 - 3

| <b>Conciliación trabajo- familia</b>   |
|--|
| Taller 1 (4 horas)   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información del concepto de riesgos psicosociales y doble presencia.</li> <li>• Consecuencias de los riesgos.</li> <li>• Beneficios de actuar sobre los riesgos.</li> <li>• Dialogo de propuestas y negociación de actividades</li> </ul> |
| Break (20 minutos)   |
| Taller 2 ( 2 horas)  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia del impacto del hogar en el trabajo y como mejorarlo.</li> <li>• Técnicas y acciones para equilibrar las preocupaciones del hogar y el trabajo.</li> </ul>  |
| Almuerzo ( 45 minutos)   |
| Taller 3 (2 horas)   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Espacio libre de recreación entre familias y trabajadores.</li> </ul>   |
| Dirigido: trabajadores de área operacional   |
| Responsable : Prevencionista y administrador de la obra.   |
| Lugar: Sala de reuniones – sector del área de trabajo ambientado   |
| Plazo : Hasta 3 meses  |

Fuente: elaboración propia

### 5.3 COSTOS DE CAPACITACIÓN (VALORES APROXIMADOS)

#### 5.3.1 Costos capacitación autocuidado

Costos estimados de lo que sería la capacitación de autocuidado, relator \$60.000 por 4 horas, coffe break para los 27 participantes que son el total de trabajadores del área operacional de la constructora, calculado aproximadamente en \$2000 por persona y por ultimo materiales de librería como plumones, lápices y hojas e impresiones para las evaluaciones que se realizaran al final del ultimo taller para evaluar el aprendizaje.

Tabla 5 - 4

| Autocuidado (27 personas) |                             |
|---------------------------|-----------------------------|
| Relator                   | \$60.000                    |
| Coffe Break               | \$54.000 (\$2000 x persona) |
| Materiales librería       | \$20.000                    |
| <b>Total capacitación</b> | <b>\$134.000</b>            |

Fuente: Elaboración propia

#### 5.3.2 Costos capacitación importancia de riesgos psicosociales y buen liderazgo

Costos estimados de lo que sería la capacitación, relator \$40.000 por 4 horas, coffe break para 6 personas que son el personal administrativo de la empresa, calculado aproximadamente en \$2000 por persona y lo ultimo materiales de librería como plumones, lápices, hojas, etc.

Tabla 5 - 5

| Importancia de riesgos psicosociales y buen liderazgo (6 personas) |                             |
|--|-----------------------------|
| Relator  | \$40.000                    |
| Coffe break  | \$12.000 (\$2000 x persona) |
| Materiales librería  | \$15.000                    |
| <b>Total capacitación</b>  | <b>\$67.000</b>             |

Fuente: Elaboración propia

### 5.3.3 Costos capacitación conciliación trabajo-familia

Costos estimados de lo que seria la capacitación conciliación trabajo-familia, relator \$80.000 por 6 horas, coffe break para después del primer taller en donde solo participaran los trabajadores que son 27, materiales de librería \$20.000 en plumones, hojas, lápices, impresiones, el almuerzo \$243.000 ya que será los 27 trabajadores, incluyendo 2 personas de la familia por trabajador y por ultimo el momento de recreación \$50.000.

Tabla 5 - 6

| Conciliación trabajo- familia                         |                              |
|---|------------------------------|
| Relator   | \$80.000                     |
| Coffe break (27 personas)                             | \$54.000 (\$2000 x persona)  |
| Materiales librería                                   | \$20.000                     |
| Almuerzo (27 trabajadores + 2 personas de su familia) | \$243.000 (\$3000 x persona) |
| Recreación  | \$50.000                     |
| <b>Total capacitación</b>                             | <b>\$447.000</b>             |

Fuente:elaboración propia

Total de propuestas: \$648.000

## CONCLUSIONES

Es de gran importancia poder identificar y evaluar los factores de riesgos psicosociales en las organizaciones e incorporarlo en su gestión, ya que las consecuencias de estos riesgos son de la misma magnitud que la de los demás, afectando negativamente a las personas, su entorno y a la organización, entendiendo que estos riesgos están estrechamente relacionados con los accidentes laborales y las enfermedades profesionales, por lo tanto es de real importancia trabajar en ellos.

En cuanto a la normativa que se relaciona con los riesgos psicosociales existen varias que sirven de gran ayuda en el ámbito internacional, si bien en nuestro país también existe normativa aplicable no están directamente enfocadas a este tema y es por ello que muchas veces las organizaciones no le toman la importancia que se debería, la puesta en marcha del protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo de manera obligatoria es una manera de poder impulsar la integración de estos temas en las empresas y poder disminuir las consecuencias derivadas de estos riesgos.

Enfocándonos más a la utilización del protocolo de vigilancia de factores de riesgos psicosociales en el trabajo para realizar la evaluación en la Obra Alto Marina perteneciente a Constructora Arte Ltda. podemos concluir de que esta organización primeramente busca el bienestar de ella y de sus trabajadores, ya que quisieron implementar este protocolo en su obra, a partir de los resultados pudimos notar que posee nivel de riesgo alto/nivel1 debido a una dimensión de alto riesgo, la cual es doble presencia que se refiere a preocupaciones del hogar u otra índole exterior al trabajo pero que puede afectar a la realización de su labor, es por ello que nos enfocamos en ella para la realización de la propuesta de intervención que esperamos sea de gran utilidad y eficiencia en la organización para lograr el objetivo de reducir el riesgo en ella, pero cabe destacar que también esta obra se destaca en otras dimensiones que son trabajo activo y desarrollo de habilidades, al igual que en el ámbito de apoyo social de la empresa y calidad de liderazgo que son fundamentales para el buen desarrollo de la organización y sus trabajadores, demostrando que la empresa tienen un interés en progresar tanto en productividad, como en el bienestar de sus trabajadores.

Uno de nuestros objetivos al realizar este trabajo era recalcar la importancia de los factores de riesgo psicosocial en las organizaciones, ya que se les toma una importancia menor en relación a los otros riesgos, existiendo claras evidencias de que estos están estrechamente relacionados con el aumento de accidentes laborales,

enfermedades profesionales, aumento de licencias, absentismo laboral y baja productividad en las empresas.

Muchas veces se relaciona el estrés y los factores de riesgo psicosocial con aquellos trabajos que son de oficina, en donde tienen una alta carga mental, pero el realizar este trabajo nos asegura que los factores de riesgo psicosocial están presentes en todo tipo de trabajo, pudimos trabajar en el área de la construcción y aunque parezca extraño la dimensión más perjudicada en la organización fue doble presencia, ya que en aquella organización principalmente cuentan con trabajadores de sexo masculino, lo que nos muestra que los varones también tienen preocupaciones del hogar, que muchas veces si están pensando en ellas mientras trabajan y que es necesario trabajar en esto para poder disminuir los riesgos relacionados a estos factores. Debido a esto creemos que así como en las oficinas, es fundamental trabajar estos factores en otras áreas como la construcción, ya que desde afuera puede parecer que nos les afecta, pero en realidad estudiando un poco todos estamos expuestos a los factores de riesgo psicosocial.

Además como pudimos observar con la teoría investigada, no basta solamente con tener un lugar de trabajo libre de riesgos físicos, químicos, entre otros, o con que los trabajadores tengan sus elementos de protección personal, ¿es importante? Claramente, pero no basta solo con eso, los modelos estudiados nos indican que la persona en si debe estar en armonía con su entorno y es fundamental las relaciones personales con los que le rodean, ya sea en el trabajo, como en su hogar, es por ello que es de suma importancia que además de que los trabajadores cuenten con las capacidades para cumplir su trabajo, y las organizaciones con condiciones óptimas para ello, se debe trabajar también con las relaciones, el apoyo entre pares, superiores, familia que es fundamental para un buen desarrollo de las personas, es por ello que nuestra propuesta se basa en estos temas, y si bien depende de un desembolso económico, se debería tomar siempre como una inversión para el buen desarrollo de la empresa la cual esperamos que se vea beneficiada con la propuesta.


## BIBLIOGRAFÍA

- Benavides, F. (2002). Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. Barcelona.
- Canepa , C., Briones, J. L., Perez, C., Vera, A., & Juárez, A. (2008). Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa y Estado de Malestar en Trabajadores de Servicios de salud en Chile. Chile.
- Comité Mixto OIT-OMS. (Septiembre de 1984). Factores psicosociales en el trabajo. Ginebra.
- Del Padro, J. (Noviembre de 2016). Riesgos psicosociales para el individuo y la empresa. Obtenido de <https://www.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/consecuencias-de-los-riesgos-psicosociales-para-el-individuo/>
- Dirección del Trabajo. (2007). El acoso laboral o mobbing . Chile.
- Dirección del trabajo. (2015). *Codigo del trabajo*. Obtenido de <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=207436>
- INSHT. (2001). NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo. España.
- Instituto de Salud Publica de Chile. (Noviembre de 2017). Guía para la intervención en conciliación trabajo-familia. Chile.
- ISASTUR. (2010). *Manual de seguridad*. Obtenido de [https://www.isastur.com/external/seguridad/data/es/1/1\\_10\\_3.htm](https://www.isastur.com/external/seguridad/data/es/1/1_10_3.htm)
- Izquierdo, F. M. (2005). *Psicología Online*. Obtenido de [http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo3\\_1.shtml](http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo3_1.shtml)
- Jefatura de Estado. (1995). *Ley 31/1995 de prevención de riesgos laborales*. Obtenido de <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1995-24292>
- Ministerio de Salud. (2013). Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo. Chile.
- MINISTERIO DE SALUD. (2013). Resolución exenta n° 336. *Aprueba el protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo*. Chile.

- MINISTERIO DE SALUD. (2015). *Decreto supremo 594*. Obtenido de <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=167766>
- MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL. (1995). *Decreto supremo 40*. Obtenido de <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1041130>
- MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL. (2006). *Decreto supremo 109*. Obtenido de <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=9391>
- Ministerio del Trabajo y Previsión Social. (2006). *Decreto supremo 73*. Obtenido de <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1101218>
- MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL. (2015). *Ley 16744*. Obtenido de <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=28650>
- Moreno Jiménez, B., & Báez León, C. (Noviembre de 2010). Factores y riesgos psicosociales. Madrid.
- OIT. (2015). *La construcción un trabajo peligroso* . Obtenido de [http://www.ilo.org/safework/areasofwork/hazardous-work/WCMS\\_356582/lang--es/index.htm](http://www.ilo.org/safework/areasofwork/hazardous-work/WCMS_356582/lang--es/index.htm)
- Organización Internacional del Trabajo. (1981). Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores.
- Organizacion Internacional del Trabajo. (2003). La violencia en el trabajo.
- Organizacion Internacional del Trabajo. (Abril de 2016). Estrés en el trabajo: un reto colectivo.
- Organizacion Internacional del Trabajo. (s.f.). Acoso sexual en el lugar de trabajo.
- Organizacion Mundial de la Salud. (2007). Salud de los trabajadores: plan de acción mundial.
- Organización mundial de la salud. (2014). Documentos básicos . Obtenido de <http://www.who.int/suggestions/faq/es/>
- Sanz Albert, F. (2013). *Estudio sobre riesgos laborales emergentes en el sector de la construcción*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT).
- SUSESO. (2016). *Informe anual de estadísticas de seguridad social*. CHILE.

# ANEXOS

## Anexo A: Acta de conformación de comité de aplicación

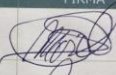
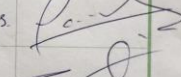

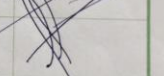
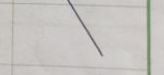
 **SocoArte** S.A.S.  
SOCIETARIA COOPERATIVA

Comité de Aplicación


### ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ DE APLICACIÓN

Fecha: 16/10/17.  
Lugar: OZZA ALTO MARINER

Designación de los Representantes de la Empresa y trabajadores, o los representantes del Comité de Aplicación presentes en este Centro de Trabajo.

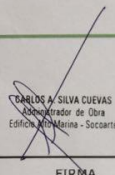
| CARGO               | NOMBRE Y APELLIDO  | FIRMA   |
|---------------------|--------------------|---|
| 1. JORNAL           | Hector Martinez    |    |
| 2. ALBAÑIL          | Cristian Contreras |   |
| 3. JEFE TERRENO     | Cesar V. Manóel    |    |
| 4. PREV. DE RIESGOS | Gonzalo de la Cruz |   |
| 5. ADM DE OBRAS     | Carlos Silva       |  |
| 6.                  |                    |   |
| 7.                  |                    |   |
| 8.                  |                    |   |

DEPARTAMENTO PSICOLOGÍA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO  
MUTUAL DE SEGURIDAD C.CH.C.  
| Sede Cooperativa Av. Lib. Bernardo O'Higgins 4950, Estación Central | Tel: (56-2) 22879000 |

 **SocoArte** S.A.S.  
SOCIETARIA COOPERATIVA

Comité de Aplicación

|     |  |  |
|-----|--|--|
| 9.  |  |  |
| 10. |  |  |
| 11. |  |  |
| 12. |  |  |
| 13. |  |  |
| 14. |  |  |
| 15. |  |  |
| 16. |  |  |

  
CARLOS A. SILVA CUEVAS  
Representante de Obra  
Edificio Marina - Socoarte

FIRMA  
Representante de la Administración  
o del Comité de Aplicación

DEPARTAMENTO PSICOLOGÍA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO  
MUTUAL DE SEGURIDAD C.CH.C.  
| Sede Cooperativa Av. Lib. Bernardo O'Higgins 4950, Estación Central | Tel: (56-2) 22879000 |

## Anexo B: Cuestionario SUSESO ISTAS/21 aplicado a trabajadores

## Cuestionario SUSESO/ISTAS21

A continuación se presenta el cuestionario SUSESO ISTAS-21, estandarizado y validado para Chile, parte del "Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales" del Ministerio de Salud. ¡Por favor!, **elija UNA sola** respuesta para cada pregunta. Recuerde que **no existen respuestas buenas o malas**, lo que interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias de su trabajo.

| Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.                           |   |         |                         |               |                       |       |
|---|---|---------|-------------------------|---------------|-----------------------|-------|
| Nº  | Pregunta  | Siempre | La mayoría de las veces | Algunas veces | Sólo unas pocas veces | Nunca |
| 1   | ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?                              |         |                         |               |                       |       |
| 2   | En su trabajo ¿tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?                                |         |                         |               |                       |       |
| 3   | En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?                |         |                         |               |                       |       |
| 4   | En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?                   |         |                         |               |                       |       |
| 5   | ¿Su trabajo requiere atención constante?  |         |                         |               |                       |       |
| Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.        |   |         |                         |               |                       |       |
| Nº  | Pregunta  | Siempre | La mayoría de las veces | Algunas veces | Sólo unas pocas veces | Nunca |
| 6   | ¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?                        |         |                         |               |                       |       |
| 7   | ¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?         |         |                         |               |                       |       |
| 8   | Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?  |         |                         |               |                       |       |
| 9   | Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?   |         |                         |               |                       |       |
| 10  | ¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?                   |         |                         |               |                       |       |
| Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo. |   |         |                         |               |                       |       |
| Nº  | Pregunta  | Siempre | La mayoría de las veces | Algunas veces | Sólo unas pocas veces | Nunca |
| 11  | ¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?                                 |         |                         |               |                       |       |
| 12  | ¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?               |         |                         |               |                       |       |
| 13  | ¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?                         |         |                         |               |                       |       |
| 14  | Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?                                |         |                         |               |                       |       |
| 15  | Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?                                   |         |                         |               |                       |       |
| Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.                                    |   |         |                         |               |                       |       |
| Nº  | Pregunta  | Siempre | La mayoría de las veces | Algunas veces | Sólo unas pocas veces | Nunca |
| 16  | ¿Está preocupado(a) por si lo(la) despiden o no le renuevan el contrato?                |         |                         |               |                       |       |
| 17  | ¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?                    |         |                         |               |                       |       |
| 18  | Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco                                     |         |                         |               |                       |       |
| Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.                                   |   |         |                         |               |                       |       |
| Nº  | Pregunta  | Siempre | La mayoría de las veces | Algunas veces | Sólo unas pocas veces | Nunca |
| 19  | Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer? |         |                         |               |                       |       |
| 20  | Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?           |         |                         |               |                       |       |

## Anexo C: Capacitación Autocuidado




# Autocuidado

Obra alto marina, Talcahuano.

## Objetivo.

- Comprender la importancia del autocuidado y los factores fundamentales, para crear una cultura preventiva y así poder prevenir accidentes y enfermedades en la organización.



## Taller N°1 Autocuidado

¿Que y cual es su importancia?

Es la actitud de las personas a actuar de manera correcta y responsable, para evitar posibles acontecimientos no deseados que perjudiquen nuestro bienestar.

Es importante para poder generar una cultura preventiva, que el autocuidado se convierta en un habito de las personas y así prevenir accidentes y problemas en la salud.

## Taller N° 1

¿ Que es RIESGO?

Posibilidad de que se produzca un contratiempo o una desgracia, de que alguien o algo sufra perjuicio o daño.

TIPOS DE RIESGOS LABORALES

- Riesgos físicos
- Riesgos químicos
- Riesgos biológicos
- Riesgos psicosociales



## Taller N° 1

Causas de accidentes laborales



## Taller N° 1

Consecuencias accidentes y enfermedades profesionales

- Muerte
- Daños físicos
- Daños mentales o emocionales
- Daños materiales
- Consecuencias económicas





## Autocuidado

- **Importancia**

Es importante influenciar e informar a los trabajadores sobre el autocuidado para mantener su bienestar y tener acciones seguras durante los procesos.

- **Beneficios**

Al tener en cuenta el auto cuidado en cada actividades que se realicen en la organización, disminuyen las probabilidades que ocurra un accidente o enfermedad profesional, menor ausentismo, mayor productividad, mejor desarrollo organización y personal.

## Taller 2

Es muy importante adoptar el autocuidado como hábito en nuestra vida, ya que una mala acción puede tener consecuencias fatales, y no solo en uno personalmente, si no los que nos rodean, compañeros, familia, organización, etc.

\* Momento de 15 minutos en donde los trabajadores pueden dar su opinión, consultas, etc

## TEST DE APRENDIZAJE (15 MINUTOS)

## Anexo D: Capacitación Importancia de los riesgos psicosociales y el buen liderazgo

## Importancia de los riesgos psicosociales y el buen liderazgo

Obra alto marina, Talcahuano.

### Objetivo

- Esta capacitación tiene como objetivo poder concientizar a la gerencia, jefes, supervisores y personal administrativo, a los que están a cargo de la organización y que tienen responsabilidades y capacidad de tomar decisiones, para que puedan comprender que es necesario que se trabaje en los riesgos psicosociales enfocado a doble presencia, que tomar acciones para prevenir o enfrentar estos riesgos no es un gasto, sino una inversión que puede prevenir consecuencias graves en las personas, y también en la organización.



### Taller N°1

- Riesgos psicosociales:** son entendidos como todas las situaciones y condiciones del trabajo que se relacionan con el tipo de organización, el contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, los cuales tienen la capacidad de afectar, en forma negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica y/o social) del trabajador y sus condiciones de trabajo. (ACHS)
- Principales riesgos psicosociales
  - Estrés
  - Violencia
  - Acoso laboral
  - Acoso sexual
  - Inseguridad laboral
  - Síndrome de burnout



## Taller n° 1

- Doble presencia: Es el hecho de que recaigan sobre una misma persona la necesidad de responder a las demandas del espacio de trabajo doméstico-familiar y a las demandas del trabajo asalariado
- conciliación trabajo – familia: Los altos mandos deben comprender este tema y se trabaje para prevenir estos riesgos y enfrentar esta dimensión, mediante técnicas, acciones, programas, capacitaciones, con el fin de buscar la forma de equilibrar el trabajo y la familia.

## Taller N°2

### Importancia de apoyo y liderazgo en la empresa

- Es fundamental el buen liderazgo y apoyo de superiores a los trabajadores en una organización, sobre todo en este ámbito de doble presencia, en donde las preocupaciones, cargas de el hogar se manifiestan, y en conjunto de los líderes con los trabajadores pueden tratar y solucionar estos problemas de manera más fácil.
- Una buena relación laboral puede en estos casos facilitar permisos, flexibilidad de horarios, obtener ayudas, entre otras acciones que pueden auxiliar al personal y así se podría disminuir el riesgo de padecer alguna consecuencia.



## Importancia y beneficios.

### ▪ Importancia

Es fundamental esta capacitación para los cargos más altos de la organización, ya que ellos tienen grandes responsabilidades y son los encargados de tomar las decisiones de la empresa

### ▪ Beneficios

Altos mandos de la empresa conscientes de los riesgos emergentes y que están afectando a su organización, lo que genera mayor disposición a invertir en la prevención y control de los riesgos psicosociales, y sobre todo el área más afectada "doble presencia".

## Anexo E: Conciliación trabajo-familia

# CONCILIACIÓN TRABAJO-FAMILIA.

OBRA ALTO MARINA, TALCAHUANO.

## OBJETIVO

- Lograr la conciliación del trabajo con la familia a través de talleres informativos y actividades donde participe la familia de los trabajadores del área afectada en conjunto con los trabajadores para que comprendan la importancia de equilibrar el trabajo con la familia y puedan tomar acciones en conjunto para poder enfrentar estas situaciones.

## TALLER N°1

- ¿Qué son los riesgos psicosociales?

Todas las situaciones y condiciones del trabajo que se relacionan con el tipo de organización, el contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, los cuales tienen la capacidad de afectar, en forma negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica y/o social) del trabajador y sus condiciones de trabajo. (ACHS)

- ¿Qué es doble presencia?

Significa que, durante el tiempo de trabajo remunerado, la persona debe gestionar sus responsabilidades domésticas y, durante el tiempo privado, debe organizar o gestionar de alguna forma, sus responsabilidades profesionales.



## TALLER N° I

---

- Consecuencias de los riesgos.
  - Distracción en el trabajo surgiendo la posibilidad de sufrir un accidente.
  - Estrés y carga mental.
  - Mal humor y mala relación con sus compañeros de trabajo y superiores
  - Poco tiempo para dedicar a su familia provocando conflictos en el hogar
  - Baja productividad
  - Entre otras

## TALLER N° I

---



- Beneficios de actuar sobre los riesgos.
  - Disminución de la carga mental.
  - Mejor desempeño en labores del hogar.
  - Aumento de la productividad.
  - Mayor tiempo para dedicar a la familia.
  - Tranquilidad en el desarrollo del trabajo y buen clima laboral
  - Mayor concentración en sus labores, disminuyendo la probabilidad de accidentes
  - Entre otros

## TALLER N° I

---

DIALOGO DE SUGERENCIAS, PROPUESTAS Y NEGOCIACION DE MEDIDAS PARA PREVENIR Y MEJORAR EL RIESGO DE DOBLE PRESENCIA EN LA ORGANIZACIÓN.



## TALLER N°2

---

- **Importancia del impacto del hogar en el trabajo**

Los trabajadores pueden bajar su desempeño en el trabajo, como pueden sufrir accidentes por desconcentración por problemas del hogar. Para controlar estas situaciones debe participar la familia en apoyo, de manera que el trabajador se mantenga en un buen ambiente, con la mente tranquila y concentrada en su trabajo.

## TALLER N°2

---

Técnicas y acciones para equilibrar las preocupaciones del hogar y el trabajo.

- Trabajo por turnos
- Gestionar tramites de la manera más simple
- Banco de horas
- Organización del tiempo y actividades
- Uso de redes sociales

## TALLER N°3: IMPORTANCIA Y BENEFICIO

---

- **Importancia**

Es importante la realización de esta actividad para que los trabajadores se informen sobre doble presencia, además puedan aportar ideas y opiniones para poder sobrellevar este tema y por último que las familias puedan conocer el lugar de trabajo e informarse.

- **Beneficio**

Al realizar las actividades se desarrolla un mejor clima laboral a raíz de la comunicación que se genera en la actividad, como también, mayor productividad y disminuye el riesgo al cual están expuestos.

TALLER N° 3

---

RECREACIÓN ENTRE LOS TRABAJADORES Y  
SUS FAMILIAS.