

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

**EVALUACIÓN DE RIESGOS ERGONÓMICOS Y FACTORES
PSICOSOCIALES A EMPAQUETADORES DE SUPERMERCADO “LIDER EL
BELLOTO”**

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

Alumno:

Sr. Jeremy Enrique Herrera Rios.

Profesor Guía:

Ing. Claudio Acuña Correa

RESUMEN

KEYWORDS: RIESGOS ERGONÓMICOS – FACTORES PSICOSOCIALES – METODO REBA – CUESTIONARIO ISTAS 21 – EMPAQUETADORES.

El presente trabajo de título fue realizado con el objetivo de entregar un diagnóstico de la actual situación en la Organización de Empaquetadores Líder El Belloto, con el objetivo de entregar las propuestas de solución basadas en la metodología de Aplicación Método ergonómico REBA y Aplicación Cuestionario ISTAS 21 SUSESO sobre evaluación de riesgos psicosociales en el puesto de trabajo de empaquetador universitario, todo esto realizado en las dependencias del supermercado Híper Líder El Belloto.

La metodología técnica utilizada fueron visitas al supermercado. Para así interiorizarse de las labores que realizan referente al servicio de atención al cliente, para ello, se realizaron entrevistas de carácter informativo para saber la forma en que es desarrollada esta importante labor, posteriormente se realizaron cuestionarios en los cuales contenían preguntas relevantes con el fin de dilucidar la forma en que llevaban a cabo sus actividades, con la finalidad de poder detectar las falencias existentes.

Concretándose inspecciones y observaciones tanto planeadas como no planeadas durante el desarrollo del turno, logrando con ello enriquecer aun más la información recopilada por medio de fotografías.

En el capítulo primero se exponen los antecedentes generales de la organización con una reseña sobre su origen, misión, como poder ser parte, políticas, organigrama, servicio web, compromiso con el medio ambiente, prevención de riesgos en la organización, la ubicación de la entidad, antecedentes e historia del supermercado.

En el capítulo segundo, Marco Legal y Teórico, se enumeran extractos y artículos de las distintas normativas nacionales vigentes que rigen a nuestro país en relación al tema tratado; Leyes, Decretos Supremos, como también referencia a normas internacionales, siendo estas de gran relevancia al desarrollo del Marco Teórico.

En el tercer capítulo, se desarrolla el diagnóstico para la entidad a través de la metodología de Identificación de etapas de las actividades, por medio de Inspecciones y Observaciones. Además se utilizó el método ergonómico REBA para la evaluación de

los riesgos ergonómicos. Por último mediante la aplicación del cuestionario ISTAS 21 SUSESO se pudo realizar la evaluación de los factores psicosociales presentes.

El cuarto y último capítulo se entregan las propuestas de solución para las dos áreas evaluadas.

La conclusión entrega la percepción del alumno respecto a su proyecto y a la necesidad de haber realizado esta evaluación.

La bibliografía entrega los distintos escritos de los cuales se obtuvo información como: memorias o tesis de la propia universidad, manuales de mutuales, normas y manuales de entidades tanto nacionales como internacionales a través de la web.

En los anexos se entregan documentos utilizados para el desarrollo de la presente investigación.

EVALUACIÓN DE RIESGOS ERGONÓMICOS Y FACTORES PSICOSOCIALES A EMPAQUETADORES DE SUPERMERCADO “LIDER EL BELLOTO”

RESUMEN

ÍNDICE DE DIAGRAMAS

ÍNDICE DE FIGURAS

ÍNDICE DE GRÁFICOS

ÍNDICE DE TABLAS

SIGLAS Y SIMBOLOGÍA

SIGLAS

SIMBOLOGÍA

INTRODUCCIÓN

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

FUNDAMENTACION

ALCANCE Y LIMITANTES

JUSTIFICACIÓN

METODOLOGÍA

CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN

- 1.1. ¿QUIÉNES SON LAS PERSONAS QUE REALIZAN EL SERVICIO DE EMPAQUETADOR?**
- 1.2. MISIÓN**
- 1.3. COMO SER PARTE**
- 1.4. POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN**
- 1.5. ORGANIGRAMA DE LA ORGANIZACIÓN**
- 1.6. SERVICIO WEB**
- 1.7. COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE**
- 1.8. PREVENCIÓN DE RIESGOS DE LA ORGANIZACIÓN**
- 1.9 UBICACIÓN**
- 1.10 ANTECEDENTES SUPERMERCADO LIDER**
- 1.11 HISTORIA SUPERMERCADOS LIDER**

CAPÍTULO 2: MARCO LEGAL Y TEÓRICO

- 2.1. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DE CHILE/1980.**
 - 2.1.1. De los Derechos y Deberes Constitucionales (Capítulo III)
- 2.2. CÓDIGO DEL TRABAJO/1931.**
 - 2.2.1. Art. N° 184: Menciona lo siguiente:
- 2.3. LEY N° 16.744/1968.**
 - 2.3.1. Objetivos de la Ley N° 16.744
 - 2.3.2. Personas que Protege la Ley N° 16.744
 - 2.3.3. Definición de Accidente del Trabajo
 - 2.3.4. Definición de Enfermedad Profesional
- 2.4 LEY 20.001/2005**
- 2.5. LEY N° 20.949/2016**
- 2.6. RESOLUCION N° 218 EXENTA/2013**
- 2.7. RESOLUCION N° 336 EXENTA/2013**
- 2.8. DECRETO N° 40/1969 MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL.**

2.9. DECRETO SUPREMO N° 594/1999 MINISTERIO DE SALUD.

2.10. DECRETO SUPREMO N° 63/2005 MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL.

2.11. DECRETO SUPREMO N° 101 / 07 – JUN – 1968 MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL / ACTUALIZADO 07 – DIC - 2016

2.11.1. Artículo N° 11: Menciona lo siguiente:

2.12. RIESGOS ERGONOMICOS

2.12.1 Definición de Ergonomía

2.12.2 Áreas de la Ergonomía

2.12.3 Objetivos de la Ergonomía

2.12.4 Principales funciones y tareas

2.12.5 Lesiones y enfermedades habituales

2.13 MÉTODO REBA

2.13.1 Definición

2.13.2 Objetivos

2.13.3 Desarrollo

2.13.4 Puntuación final.

2.13.5 Hoja de puntuación

2.14. RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

2.15. EFECTOS SOBRE LA EXPOSICIÓN A FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

2.15.1. Efectos sobre la salud física de los trabajadores.

2.15.2. Efectos sobre la salud psicológica de los trabajadores.

2.15.3. Efectos sobre los resultados del trabajo y sobre la propia organización.

2.16. PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO/2013 MINISTERIO DE SALUD.

2.16.1 Objetivos del Protocolo

2.16.2 Alcance del Protocolo

2.16.3 Medición del riesgo psicosocial laboral

2.16.4 Ciclo de evaluación de factores psicosociales del trabajo

2.17. CUESTIONARIO ISTAS 21 SUSESO

2.17.1 ¿Qué es el cuestionario ISTAS 21 SUSESO?

2.17.2 Como aplicar el protocolo

2.18. DEFINICIONES

2.18.1. Protocolo

2.18.2. Trabajo

- 2.18.3. Condiciones de trabajo
- 2.18.4. Ocupación
- 2.18.5. Factores psicosociales
- 2.18.6. Factores psicosociales del riesgo
- 2.18.7. Estrés
- 2.18.8. Organización
- 2.18.9. Empaquetador Universitario

2.19. ESTAMENTOS INVOLUCRADOS EN LOS PROCESOS

- 2.19.1. Departamento
- 2.19.2. Empleador
- 2.19.3. Trabajador
- 2.19.4. Organismos administradores de la Ley N° 16.744 (Mutuales)
- 2.19.5. Secretaría regional Ministerial de Salud

2.20. FACTORES PSICOSOCIALES DIFUNDIDOS EN CHILE

- 2.20.1. Doble presencia
- 2.20.2. Relaciones al interior del trabajo
- 2.20.3. Violencia y acoso
- 2.20.4. Demandas psicológicas
- 2.20.5. Trabajo activo y acrecentamiento de habilidades
- 2.20.6. Organización y condiciones de empleo

2.21. ANTECEDENTES EPIDEMIOLÓGICOS EN CHILE

2.22. FLUJOGRAMA DEL PROTOCOLO DE VIGILANCIA

2.23. PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACION DEL PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

2.24. ORIGEN DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN CUESTIONARIO ISTAS-21

2.25. CARACTERÍSTICAS DEL INSTRUMENTO SUSESO ISTAS-21

2.26. PROBABLES RESULTADOS DEL INSTRUMENTO ISTAS-21

- 2.26.1. Situación 1: Sin riesgo
- 2.26.2. Situación 2: Riesgo medio
- 2.26.3. Situación 3 (Riesgo alto/Nivel 1)
- 2.26.4. Situación 4 (Riesgo alto/ Nivel 2)
- 2.26.5. Situación 5 (Riesgo Alto/ Nivel 3)

CAPITULO 3: DIAGNÓSTICO DE LA ENTIDAD

3.1. DIAGNÓSTICO

3.2. APLICACIÓN DEL PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES A EMPAQUETADORES SUPERMERCADO LIDER EL BELLOTO

- 3.2.1. Diagnóstico
- 3.2.2. Información acerca de la promulgación del protocolo
- 3.2.3. Conformación del comité evaluador del protocolo
- 3.2.4. Capacitaciones informativas respecto al protocolo
- 3.2.5. Proceso de difusión y sensibilización
- 3.2.6. Aplicación del cuestionario ISTAS-21
- 3.2.7. Evaluación cuantitativa de los resultados
- 3.2.8. Ingreso de los valores en las tablas de datos
- 3.2.9. Resultados obtenidos

3.3. APLICACIÓN METODOLOGÍA REBA

- 3.3.1 Aplicación METODOLOGÍA REBA para empaquetado de bolsas
- 3.3.2 Aplicación METODOLOGÍA REBA para empaquetado que no se realiza en bolsas

CAPITULO 4: PROPUESTA DE SOLUCIÓN

4.1 RECOMENDACIONES GENERALES

- 4.1.1. Selección del personal
- 4.1.2. Exámenes pre-ocupacionales
- 4.1.3. Exámenes ocupacionales
- 4.1.4. Del Protocolo Organización Empaquetadores Lider “El Belloto”
- 4.1.5. De la Obligación De Informar (ODI) con respecto al D.S. N° 40

4.2 RECOMENDACIONES PARA LOS RIESGOS ERGONÓMICOS

- 4.2.1. Empaquetado de productos en bolsas
- 4.2.2. Empaquetado de productos que no se realiza en bolsas

4.3 DISEÑO DE MEDIDAS CORRECTIVAS PARA LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

- 4.3.1. Listado de factores psicosociales validados para la realidad y cultura laboral en Chile
- 4.3.2. Rol y actuación de cada uno de los actores involucrados en el proceso
- 4.3.3. Metodologías para la gestión de los factores psicosociales
- 4.3.4. Elementos que sugieren un buen control en la gestión de riesgos psicosociales
- 4.3.5. Obstáculos generados al realizar gestiones de riesgos psicosociales.
- 4.3.6. Medidas preventivas: Recomendaciones y sugerencias para mitigar los riesgos psicosociales en el trabajo
- 4.3.7. Recomendaciones para las dimensiones que presentan alteraciones
- 4.3.8. Recomendaciones para la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades
- 4.3.9. Recomendaciones para la dimensión de doble presencia
- 4.3.10. Recomendaciones de la OMS que refleja la intervención a los riesgos psicosociales

4.4 CIFRAS DE SALUD LABORAL EN CHILE

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ANEXO A: Aplicación METODOLOGÍA REBA para empaquetado en bolsas

ANEXO B: Aplicación METODOLOGÍA REBA para empaquetado que no se realiza en bolsas

ANEXO C: NTP 601: EVALUACIÓN DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO; CARGA POSTURAL. MÉTODO REBA

ANEXO D: PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

ANEXO E: NTP 330: SISTEMA SIMPLIFICADO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS DE ACCIDENTE

ANEXO F: FOTOGRAFÍAS DE TAREAS DESARROLLADAS POR LOS EMPAQUETADORES.

ÍNDICE DE DIAGRAMAS

Diagrama 1-1. Organigrama.

Diagrama 2-1. Hoja de puntuación.

Diagrama 2-2. Flujograma modelo de vigilancia.

Diagrama 4-1. Recomendaciones y sugerencias para mitigar los riesgos psicosociales en el trabajo.

Diagrama 4-2. Recomendaciones y sugerencias para mitigar los riesgos psicosociales en el trabajo.

Diagrama 4-3. Recomendaciones y sugerencias para mitigar los riesgos psicosociales en el trabajo.

Diagrama 4-4. Dimensiones alteradas según aplicación cuestionario SUSESO ISTAS 21.

Diagrama 4-5. Recomendaciones entregadas por la Organización Mundial de la Salud.

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1. Página web de la organización.

Figura 1-2. Perfil de usuario sitio web.

Figura 1-3. Extracto planilla de turnos.

Figura 1-4. Chapita.

Figura 1-5. Mapa ubicación Híper Líder “El Belloto”.

Figura 1-6. Fachada vista desde Ramón Freire.

Figura 2-1. Grupo A.

Figura 2-2. Grupo B-Brazos.

Figura 2-3. Grupo B-Antebrazos y muñecas.

Figura 3-1. Difusión mediante volantes.

Figura 4-1. Carro con fondo óptimo para cajas.

Figura 4-2. Estadísticas entregadas por Superintendencia de Seguridad Laboral.

Figura A-1. Valoración Grupo A.

Figura A-2. Valoración Tabla A-Tabla carga/fuerza.

Figura A-3. Valoración Grupo B-Brazos.

Figura A-4. Valoración Grupo B-Antebrazos y muñecas.

- Figura A-5. Valoración Tabla B-Tabla agarre.
- Figura A-6. Valoración Tabla C y Puntuación de la actividad.
- Figura A-7. Valoración Tabla Puntuación Final.
- Figura A-8. Hoja de puntuación para empaquetado de bolsas.
- Figura B-1. Valoración Grupo A.
- Figura B-2. Valoración Tabla A-Tabla carga/fuerza.
- Figura B-3. Valoración Grupo B-Brazos.
- Figura B-4. Valoración Grupo B-Antebrazos y muñecas.
- Figura B-5. Valoración Tabla B-Tabla agarre.
- Figura B-6. Valoración Tabla C y Puntuación de la actividad.
- Figura B-7. Valoración Tabla Puntuación Final.
- Figura B-8. Hoja de puntuación para empaquetado que no se realiza en bolsas.
- Figura C-1. Portada, introducción y objetivos.
- Figura D-1. Portada.
- Figura D-2. Aspectos Generales.
- Figura D-3. Listado de factores psicosociales validados para la realidad y cultura laboral en Chile.
- Figura D-4. Marco Legal.
- Figura D-5. Marco legal y objetivos del protocolo.
- Figura D-6. Medidas Preventivas: recomendaciones y sugerencias para mitigar los Riesgos Psicosociales en el trabajo.
- Figura D-7. Medidas Preventivas: recomendaciones y sugerencias para mitigar los Riesgos Psicosociales en el trabajo.
- Figura D-8. Instrumentos definidos por este Protocolo para evaluar y medir la exposición a riesgos psicosociales en el trabajo.
- Figura E-1. Portada NTP 330.
- Figura F-1. Empaquetado de bolsas.
- Figura F-2. Empaquetado en cajas.
- Figura F-3. Carga de cajas de leches.
- Figura F-4. Carga de saco de alimento de mascotas 15 kg.

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 3-1. Niveles de riesgo.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2-1.	Lesiones y enfermedades habituales.
Tabla 2-2.	Tabla A-Tabla carga/fuerza.
Tabla 2-3.	Tabla B-Tabla Agarre.
Tabla 2-4.	Tabla C-Tabla Actividad.
Tabla 2-5.	Niveles de riesgo y acción.
Tabla 2-6.	Preguntas dimensión exigencias psicológicas.
Tabla 2-7.	Preguntas sub-dimensión exigencias psicológicas.
Tabla 2-8.	Preguntas dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades.
Tabla 2-9.	Preguntas sub-dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades.
Tabla 2-10.	Preguntas dimensión apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo.
Tabla 2-11.	Preguntas sub-dimensión apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo.
Tabla 2-12.	Preguntas dimensión compensaciones.
Tabla 2-13.	Preguntas sub-dimensión compensaciones.
Tabla 2-14.	Preguntas dimensión doble presencia.
Tabla 2-15.	Preguntas sub-dimensión doble presencia.
Tabla 3-1.	Consolidación de datos.
Tabla 3-2.	Porcentajes de riesgos por dimensiones.
Tabla 4-1.	Listado de factores de riesgo psicosocial.
Tabla 4-2.	Rol y actuación de involucrados en el proceso.

SIGLAS Y SIMBOLOGÍA

SIGLAS

D.S	:	Decreto Supremo
Nº	:	Número.
Art	:	Artículo.
RUT	:	Rol Único Tributario.
ACHS	:	Asociación Chilena de Seguridad.
LER	:	Lesiones provocadas por esfuerzos repetitivos.
REBA	:	Evaluación rápida de todo el cuerpo.
RULA	:	Evaluación rápida de miembros superiores.
EE.UU	:	Estados Unidos de Norte América.
NIOSH	:	Instituto Nacional para la Salud y Seguridad Ocupacional, EEUU.
OWAS	:	Sistema de análisis de trabajo de Ovako.
NTP	:	Normas Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, España.
OMS	:	Organización Mundial de la Salud.
ISP	:	Instituto de Salud Pública de Chile.
PAG	:	Página.
ENETS	:	Encuesta nacional de empleo, trabajo, salud y calidad de vida de trabajadores y trabajadoras.
MINSAL	:	Ministerio de Salud de Chile.
SUSESO	:	Superintendencia de Seguridad Social de Chile.
ISTAS	:	Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de Banvelona, España.
CPHS	:	Comité Paritario de Higiene y Seguridad.
ETC	:	Etcétera.
SEREMI	:	Secretaría Regional Ministerial.
OCDE	:	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.
GES	:	Sistema de Garantías Explícitas de Salud.
COPSOQ	:	Cuestionario Psicosocial de Copenhague, Dinamarca.
ODI	:	Obligación de Informar.
US\$:	Dólares.

SIMBOLOGÍA

#	:	Número.
[m ²]	:	Metros cuadrados.
%	:	Porcentaje.
[kg]	:	Kilogramo.
\$:	Pesos.
°	:	Grados.
[g]	:	Gramos.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad y desde hace décadas que se ha trabajado con empaquetadores en las diferentes cadenas de supermercados del país, tanto las asociaciones de empaquetadores como estos mismos han manifestado sus inquietudes por la falta de apoyo en relación a la legislación vigente en nuestro país, ya que prevalece un vacío legal respecto a esta importante labor, ya que no existe alguna ley que los ampare al momento de defender sus derechos como trabajadores.

Así como en función legal también su bienestar físico y psíquico se ha querido destacar, estudios a cajeras de supermercados, a bodegueros de los mismos, han ido renovando estudios paulatinamente, pero en su labor como empaquetadores de supermercado nada similar, siendo que estos jóvenes trabajadores son esenciales a la hora de prestar el último servicio dentro del ciclo de atención a clientes. Cuando estos se encuentran con molestias lo más probable es que su desempeño sea descortés y mal mirado, razón por lo cual afecta directamente a la imagen de la empresa, en muchos casos estos estudiantes al no recibir una propina esperada genera un impacto emocional importante, ya que por lo general estos recursos son utilizados para cubrir los gastos que conlleva el hecho de cursar estudios universitarios. Es por esto la importancia de realizar una “EVALUACIÓN DE RIESGOS ERGONÓMICOS Y FACTORES PSICOSOCIALES A EMPAQUETADORES DE SUPERMERCADO LIDER EL BELLOTO”, con el fin de diagnosticar factores de riesgo de tipo físico o psíquico que pudiesen estar manifestándose.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Evaluar los riesgos ergonómicos y factores psicosociales en la Organización de Empaquetadores del supermercado “Líder El Belloto”.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Identificar los peligros ergonómicos y factores psicosociales que impactan en la salud laboral de los miembros de la Organización de Empaquetadores “Líder El Belloto”.
- b) Evaluar los riesgos ergonómicos y psicosociales en el trabajo asociados a los empaquetadores de la Organización de Empaquetadores “Líder El Belloto”.
- c) Establecer propuestas de soluciones en relación a los resultados obtenidos.

FUNDAMENTACION

Con la finalidad de ir controlando los riesgos ergonómicos, la normativa legal vigente de nuestro país ha replanteado sus estándares de exigencias para todas aquellas empresas que realizan trabajos que involucren manipulación y manejo de cargas, es por ello que se modifica la ley N° 20.001 con el objeto de rebajar el peso máximo permitido. Existen múltiples métodos ergonómicos que permiten evaluar los diferentes puestos de trabajo, estos se deben seleccionar en base a las características del puesto de trabajo a evaluar

En base a la contingencia y el poco tratamiento dado a los factores psicosociales en el trabajo en las organizaciones chilenas, se generó un protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo, ya que las licencias médicas entregadas en la última fecha han ido aumentando exponencialmente en lo que concierne a temas de problemas mentales, como son el estrés, la depresión y la angustia, llegando prácticamente a 82 % de estas (según protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo, 2013), así como también algunas enfermedades con síntomas físicos, originados a causa de estos mismos factores de riesgo, los que influyen de sobre manera a los trabajadores, es por esto que se debe evaluar con una pauta asignada y estandarizada por la SUSESO, para así generar medidas de control idóneas para la realidad de cada una de las organizaciones y sus colaboradores.

El presente trabajo de título se basa en la aplicación de una evaluación ergonómica mediante el método REBA ya que dada las características del puesto de trabajo se requiere de una evaluación rápida de todo el cuerpo, una vez obteniendo los resultados se pueden generar medidas correctivas. En cuanto a los factores de riesgos psicosociales la aplicación del protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo en la Organización de Empaquetadores “Líder El Belloto”, realizando cuestionarios, con el formato entregado por el protocolo, llamado cuestionario SUSESO ISTAS - 21 en su versión breve con el objetivo de identificar y cuantificar los factores de riesgos que afectaban a los miembros de la organización, para luego diseñar una propuesta de solución según lo estipulado en el protocolo.

El interés en desarrollar este tema surge a raíz de que el alumno que desarrolla la investigación pertenece a la organización y en base a los pocos estudios conocidos respecto al tema es importante dar a conocer todo lo relacionado con respecto a la labor

realizada. Por lo tanto el aporte generado en base a este trabajo para la organización y comunidad es de real importancia.

Finalmente, mediante los resultados obtenidos, es posible intervenir en ellos. En el caso de los riesgos ergonómicos se puede mejorar sustancialmente la forma en que se desarrollan las diferentes tareas asociadas a la labor.

En relación a los factores de riesgo psicosocial se puede intervenir en el ambiente laboral de los trabajadores para que así estos se sientan en óptimas condiciones al momento de ejercer sus actividades, fomentar el apoyo a cada miembro de la organización es vital para generar lazos de confianza, lo que se puede traducir a trabajar con más entusiasmo y seguridad.

ALCANCE Y LIMITANTES

Constituyen riesgos importantes para la salud de los trabajadores, los que pueden desencadenar no sólo enfermedades profesionales sino también accidentes laborales. Estos factores de riesgos son los llamados riesgos ergonómicos y psicosociales, una problemática importante de abordar en todas sus dimensiones

El siguiente estudio de riesgos ergonómicos y factores psicosociales se aplica a todos los miembros de la Organización de Empaquetadores “Líder El Belloto”. A los cuales se les aplicará el método ergonómico conocido como REBA y para los factores de riesgos psicosociales se aplicará el cuestionario SUSESO ISTAS - 21 versión breve.

JUSTIFICACIÓN

Con proyecto

El número de cuestionarios respondidos fue inferior a la cantidad total esperada, ya que alcanzó sólo el 50%; por lo tanto esta será la primera mejora que se debe aplicar, en cuanto a los riesgos ergonómicos se pudo realizar sin ningún problema. Al desarrollar esta doble evaluación y posterior obtención de resultados se podrá llevar a cabo distintas actividades con todos los miembros de la organización, de este modo lograr ir mejorando todas aquellas actividades que estén perjudicando el bienestar de físico y psicológico de cada uno de los empaquetadores.

Sin proyecto

A través del tiempo se han manifestado los efectos sobre la salud física y psicológica a causa o con ocasión del trabajo en muchas personas. Si no se llevaran a cabo este tipo de mediciones el riesgo aumentaría aún más ya que nuestra legislación no contaría con los recursos necesarios para llevar a cabo un control a las respectivas empresas, teniendo como consecuencia causar un daño mayor para la población. Según lo mencionado anteriormente en los grupos de trabajos tendríamos a personas con un desgaste físico y emocional de grandes proporciones, lo que se transformaría en un gran problema en términos del clima laboral y salud de los trabajadores, incrementando además de manera paulatina las licencias médicas por concepto de salud ocupacional.

METODOLOGÍA

Se realizó la evaluación ergonómica mediante el método REBA para el puesto de trabajo de empaquetador de supermercado y en relación a los factores psicosociales se aplicaron cuestionarios ISTAS 21 a los miembros de la Organización de Empaquetadores “Líder El Belloto”, para identificar y cuantificar los factores de riesgos ergonómicos y psicosociales presentes en la organización, siguiendo paso a paso los requisitos presentados en el método REBA y el protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo, una vez obtenido el diagnóstico luego se deben diseñar medidas de control, por lo que para este proceso es necesario separar en 3 etapas generales que ayudarían a llevar a cabo este proyecto, realizando actividades de investigación, recepción y evaluación de datos, los que se presentan a continuación:

Etapa 1: Documentación investigada para la mejor comprensión y enfrentamiento de la aplicación del método y protocolo.

Se debe contar con ambos documentos, leerlos y comprenderlos, para luego investigar sobre los factores de riesgos asociados y contar con un buen conocimiento de la materia.

Etapa 2: Método REBA en relación a posturas y biomecánica del cuerpo relacionada con el manejo manual de cargas MMC – Protocolo de vigilancia de factores psicosociales relacionados con esta materia. Cuestionario SUSESO ISTAS - 21, aplicación y evaluación

Para este cometido se debe previamente ejecutar una serie de pasos que son estipulados en cada documento. Es por esto que en primera instancia se coordina una reunión con los administradores para dar a conocer la forma en cómo se aplicarán ambas evaluaciones.

Etapa 3: Medidas de control investigadas

En base a los resultados obtenidos en la etapa anterior, se obtendrá un resultado con el cual se determinarán los niveles de riesgo.

Para generar las medidas de control es necesario conocer en forma exhaustiva los riesgos ergonómicos y psicosociales asociados, de esta forma se pueden tomar las acciones correspondientes y obtener los resultados esperados.

CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN

1. ANTECEDENTES GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN

Para el desarrollo del presente capítulo se dará a conocer aspectos relevantes tanto de la organización que administra el sistema de empaquetadores universitarios como también algunos aspectos del supermercado donde se desarrollará la evaluación.

1.1. ¿QUIÉNES SON LAS PERSONAS QUE REALIZAN EL SERVICIO DE EMPAQUETADOR?

La Organización de empaques “Líder El Belloto” es una agrupación de jóvenes universitarios que nace a partir de una autogestión en noviembre del año 2015 en desmedro de una empresa que si bien no buscaba fines de lucro no respondía frente a los requerimientos de la administración del supermercado y de los propios miembros de la organización. Estas situaciones fueron las causantes del nacimiento de la organización y de esa forma poder revertir la situación y poder continuar trabajando todos los miembros de la administración anterior a excepción de quienes lideraban aquél proyecto y así evitar que llegara una nueva administración y una totalidad de empaques nuevos.

1.2. MISIÓN

Tiene como principal objetivo hacer realidad la propuesta que busca instaurar un sistema de empaque gratuito real el cual, entre sus principales características, incluye mejorar sustancialmente la calidad del sistema anterior logrando situaciones tales como el uso de las dependencias básicas necesarias dentro del supermercado, una estabilidad real de permanencia en el servicio, que el sistema no sea financiado de manera alguna por el empaquetador, es decir, que la gratuidad del servicio sea real y que se presente como una ayuda concreta para aquellos jóvenes estudiantes que necesitan tener la posibilidad de trabajar para poder financiar los gastos que requiere un estudiante en la etapa de la educación superior.

1.3. COMO SER PARTE

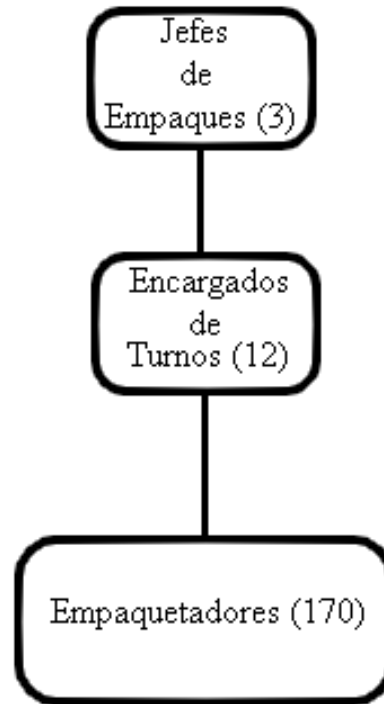
Para ser parte de la organización quienes estén interesados deben acercarse a las dependencias del supermercado y dejar su curriculum vitae para así cumplir con el primer paso del proceso de postulación y así ser registrado en la lista de espera correspondiente. Posteriormente a medida que se requieran empaquetadores se envía un correo electrónico para ser citado a una breve entrevista con la finalidad de seleccionar de acuerdo al perfil buscado y la necesidad de conseguir el puesto.

1.4. POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

Dentro de la organización y con la finalidad de proporcionar un servicio óptimo a los clientes del supermercado se establecen algunas políticas de servicio tales como:

- Cumplir con una correcta presentación personal.
- Mostrarse respetuosamente y con buena voluntad a realizar un buen servicio de atención al cliente.
- Brindar a los integrantes de la organización las herramientas necesarias para dar la posibilidad de adquirir los turnos a libre elección de los empaquetadores universitarios.
- Poder darle oportunidades de trabajo a la mayor cantidad de estudiantes que estén cursando estudios universitarios.

1.5. ORGANIGRAMA DE LA ORGANIZACIÓN

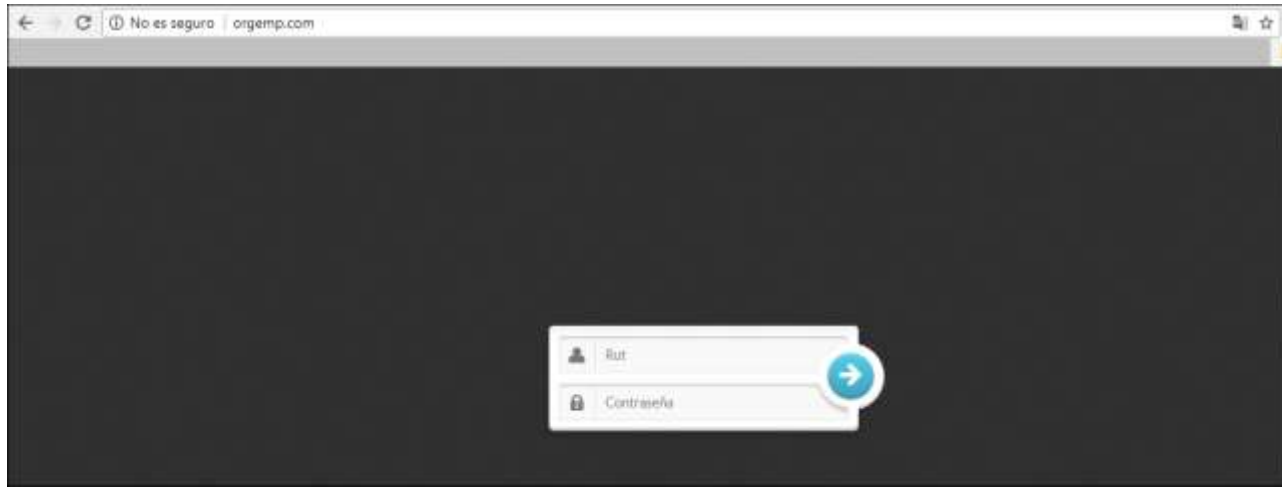


Fuente: Elaboración propia en base a la información proporcionada por la organización.

Diagrama 1-1. Organigrama

1.6. SERVICIO WEB

La plataforma web es utilizada para llevar a cabo semana a semana la elección de turnos por parte de cada uno de los miembros de la organización.



Fuente: <http://orgemp.com/>

Figura 1-1. Página web de la organización



Fuente: <http://orgemp.com/>

Figura 1-2. Perfil de usuario sitio web.

Lunes	Martes	Miercoles	Jueves	Vienes	Sabado	Domingo
08:30 - 12:00 Cupos: 0 Tomar	08:30 - 12:00 Cupos: 0 Tomar	08:30 - 12:00 Cupos: 0 Tomar	08:30 - 12:00 Cupos: 0 Tomar	08:30 - 12:00 Cupos: 0 Tomar	08:30 - 12:00 Cupos: 0 Tomar	08:30 - 12:00 Cupos: 0 Tomar
09:00 - 12:30 Cupos: 4 Tomar	09:00 - 12:30 Cupos: 3 Tomar	09:00 - 12:30 Cupos: 3 Tomar	09:00 - 12:30 Cupos: 3 Tomar	09:00 - 12:30 Cupos: 3 Tomar	09:00 - 12:30 Cupos: 5 Tomar	09:00 - 12:30 Cupos: 3 Tomar
09:30 - 13:00 Cupos: 3 Tomar	09:30 - 13:00 Cupos: 3 Tomar	09:30 - 13:00 Cupos: 3 Tomar	09:30 - 13:00 Cupos: 3 Tomar	09:30 - 13:00 Cupos: 3 Tomar	09:30 - 13:00 Cupos: 4 Tomar	09:30 - 13:00 Cupos: 2 Tomar
10:00 - 13:30 Cupos: 4 Tomar	10:00 - 13:30 Cupos: 5 Tomar	10:00 - 13:30 Cupos: 2 Tomar	10:00 - 13:30 Cupos: 4 Tomar	10:00 - 13:30 Cupos: 4 Tomar	10:00 - 13:30 Cupos: 5 Tomar	10:00 - 13:30 Cupos: 3 Tomar
10:30 - 14:00 Cupos: 3 Tomar	10:30 - 14:00 Cupos: 3 Tomar	10:30 - 14:00 Cupos: 2 Tomar	10:30 - 14:00 Cupos: 3 Tomar	10:30 - 14:00 Cupos: 2 Tomar	10:30 - 14:00 Cupos: 4 Tomar	10:30 - 14:00 Cupos: 5 Tomar

Fuente: <http://orgemp.com/>

Figura 1-3. Extracto planilla de turnos.

1.7. COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

La organización de empaques “Líder el Belloto” tiene un compromiso con el cuidado del medio ambiente, como opción propia se tiene el propósito de optimizar el material dando el mayor uso posible, hablamos principalmente de las bolsas plásticas, las cuales tienen un tiempo de degradación de aproximadamente 150 años. Entre los acuerdos que se ha llegado a nivel de organización por el tema, es utilizar papel para embalaje de productos frágiles, el cual es donado de manera voluntaria por los miembros de la organización, en periodos anteriores se utilizaban las bolsas plásticas para estos efectos.

Otro ítem es portar chapitas en el uniforme en relación al tema, con objeto de generar conciencia en los clientes que optan por llevar bolsas plásticas.

Por último se destaca el servicio de empaquetado en cajas de cartón, el cual no es muy frecuente en las grandes cadenas de supermercados, siendo belloto el único supermercado de la cadena Walmart en la zona en prestar este tipo de servicio.



Fuente: Elaboración propia en base a fotografía tomada al uniforme.

Figura 1-4. Chapita.

1.8. PREVENCIÓN DE RIESGOS DE LA ORGANIZACIÓN

La organización de empaques “Líder El Belloto” cuenta con una amplia gama de integrantes. En base al D.S N° 40 que aprueba el reglamento sobre prevención de riesgos profesionales, esta organización debería contar con un Departamento de Prevención de Riesgos dada la cantidad de ocupantes.

El art. 8 del D.S ya mencionado dice “Toda empresa que ocupe más de 100 trabajadores deberá contar con un departamento de prevención de riesgos profesionales, dirigido por un experto en la materia.

La Organización de empaques “Líder El Belloto” al ser una organización sin fines de lucro y autónoma no puede cumplir con lo señalado en el D.S N° 40. Pero si fue asesorado por un experto en la materia al momento de decidir uniformes, zapatos y peinados, los cuales por su función son financiados por los mismos empaquetadores.

Al momento de comenzar con el proceso de autogestión se convocó a una asamblea general para determinar el método de toma de turnos, ya que la administración anterior proporcionaba una página web, ante lo cual se determinó pagar una cuota para adquirir una nueva página web con las mismas características de la anterior y además en cada año reunir el dinero correspondiente a la mantención anual del servidor respectivo. Dicha página web brinda a cada empaquetador un usuario y clave entregada por la jefatura de la organización, la cual es usada por estos mismos para asignar sus propios turnos según su tiempo y disponibilidad horaria. Mediante proyectos a futuro se quiere llegar a la gratuidad de este aporte de mantención mediante auspiciadores los cuales puedan sustentar este importante portal que es un sistema muy útil y transparente.

1.9 UBICACIÓN

La organización desarrolla sus labores en el supermercado Híper Líder El Belloto, cuya dirección es Avenida Ramón Freire n° 1351 El Belloto, Quilpué, Valparaíso



Fuente: <https://www.google.cl/maps/>

Figura 1-5. Mapa ubicación Híper Líder “El Belloto”.

1.10 ANTECEDENTES SUPERMERCADO LIDER

Razón Social: Administradora de supermercados Híper limitada.

RUT: 76.134.941-4.

Casa Matriz: Eduardo Frei Montalva #8301, Quilicura, Región Metropolitana Santiago, Chile.

Sucursal a evaluar: Avenida Ramón Freire #1351, El Belloto, Quilpué, Región de Valparaíso.

Teléfono: 600 400 9000

Giros: Grandes establecimientos (venta de alimentos)-Hipermercados-Comercio al por menor de revistas y diarios-Fabricación y/o reparación de lentes y artículos ópticos-Venta al por menor en empresas de venta a distancia vía internet-Otros tipos de intermediación monetaria N. C. P.-Arriendo de inmuebles amoblados o con equipos y maquinarias.

1.11 HISTORIA SUPERMERCADOS LIDER

Pertenece a Walmart Chile, una empresa cuyo principal negocio es el retail, el que desarrolla a través de los formatos Lider, Express de Lider, Lider MasterCard, Ekono, SuperBodega aCuenta y Central Mayorista.

Bajo el concepto y la estrategia de precios bajos introducido en 1995, Hipermercado económico se ha constituido en el eje de crecimiento de la Compañía, orientando su enfoque en satisfacer las necesidades del cliente a través de un servicio de calidad, para que encuentre todo lo que necesita en un sólo lugar y a precios bajos. Basado en modelos de Hipermercados europeos, el formato obedece a un posicionamiento de bajos precios y gran surtido. Sus locales se caracterizan por una gran amplitud en sus salas de ventas en comparación a un supermercado tradicional, con un promedio de 6.622 m² de sala por local a diciembre de 2009. En un principio, Hipermercados consideraba locales de grandes superficies, desde 5.859 m² hasta 13.243 m² de sala de venta. Luego, en el año 2000 se lanzó el formato Lider Vecino, con el mismo concepto del Hipermercado Lider pero con superficie de 4.048 m² como promedio. El año 2007, Hipermercados Lider y Lider Vecino se agruparon bajo el nombre de Lider, con el fin de lograr una

comunicación más simple y directa con los clientes. Sus locales se definen por mantener una alta variedad de artículos no comestibles, los que representan un 17,42% de sus ventas en los locales de más pequeños y un 18,15% en los de mayor tamaño. Dentro de sus servicios se distingue la oferta de una gran variedad de productos en las áreas de hogar, electrodomésticos, electrónica, textiles, ferretería y juguetes, además de las líneas tradicionales de comestibles. Los Supermercados Lider están ubicados en puntos estratégicos de vías importantes y avenidas de alto tráfico, buscando atender a la mayor cantidad de clientes. Cuenta con amplios estacionamientos y con frecuencia se desarrollan en conjunto con tiendas complementarias tales como farmacias, comida rápida, entre otras.

El local ubicado en Belloto tiene una data de 19 años, en este local trabajan alrededor de 400 personas, los cuales brindan un servicio de atención a clientes que se aproxima a una cantidad de 1.500 personas a diario.



Fuente: <https://www.google.cl/images/>

Figura 1-6. Fachada vista desde Ramón Freire.

CAPÍTULO 2: MARCO LEGAL Y TEÓRICO

2. MARCO LEGAL Y TEÓRICO

2.1. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DE CHILE/1980.

2.1.1. De los Derechos y Deberes Constitucionales (Capítulo III)

Art. N° 19. La constitución asegura a todas las personas: El derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de la persona.

2.2. CÓDIGO DEL TRABAJO/1931.

2.2.1. Art. N° 184: Menciona lo Siguiende:

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

2.3. LEY N° 16.744/1968.

“Establece Normas Sobre Accidentes del trabajo y Enfermedades Profesionales”. Art. N° 1. Es un “Seguro Social Obligatorio Contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales”.

2.3.1. Objetivos de la Ley N° 16.744

Prevenir la ocurrencia de accidentes y enfermedades profesionales del trabajo. Otorgar las prestaciones médicas que el accidentado o enfermo requiera. Si ha ocurrido un accidente, se debe rehabilitar al trabajador, prestándole las condiciones médicas pertinentes al caso, con el fin de devolverlo a su trabajo. Otorgar las prestaciones

económicas que correspondan (subsidio o pensión).

2.3.2. Personas que Protege la Ley N° 16.744

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

2.3.3. Definición de Accidente del Trabajo

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

Además, de existir ciertos requisitos:

- A Causa (o) Con Ocasión

Dentro de esta definición también cabe el accidente de trayecto, son aquellos accidentes que se producen en el trayecto directo de ida o de regreso entre la habitación y el lugar de trabajo. Para que el accidente de trayecto sea reconocido como tal, debe acreditarse por medios confiables, que pueden ser: atención médica del centro más cercano al hogar, certificado de carabineros, mínimo de dos testigos.

Si el accidentado no puede demostrar lo sucedido por alguno de estos medios no podrá ser atendido con cargo a la Ley 16.744.

2.3.4. Definición de Enfermedad Profesional

Art. N° 7. Se define como aquella causada de una manera directa por el ejercicio de la profesión o el trabajo que realiza una persona y que le produzca incapacidad o muerte. Además, de existir ciertos requisitos:

- Debe existir una enfermedad diagnosticada por un médico.
- La enfermedad debe producir incapacidad o haber causado la muerte.
- El factor causal de la enfermedad tiene que estar presente en el ambiente del puesto de trabajo.

2.4 **LEY 20.001/2005**

“Regula el peso máximo de carga humana”.

La entrada en vigencia de la ley N° 20.001 viene a reemplazar a la derogada ley del saco (ley N° 3.915 de 1923 derogada en 1981 por la ley N° 18.018), en la cual se definía el peso máximo para sacos de algunos materiales (máximo 80 kg en general, 83 kg para sacos de salitre y 86 kg para sacos de trigo y cemento.

La nueva Ley regula en 50 kg el peso máximo de carga humana y establece que los menores 18 años y las mujeres, no podrán manejar cargas superiores a los 20 kg. De igual modo, esta Ley indica que las mujeres embarazadas no deben realizar estas labores.

En el Artículo 211- G se establece que el empleador deberá velar para que en la organización de la faena se utilicen los medios adecuados, especialmente mecánicos. Con el propósito de evitar el manejo manual de cargas. También se promueve la capacitación de los trabajadores y la búsqueda de la adecuación organizacional de los procesos que exijan esfuerzo físico.

La Ley 20.001 fue publicada el 5 de febrero y puesta en vigencia el 5 de agosto de 2005. En razón de la complejidad técnica del tema y su implicancia en la tecnología de producción y la salud laboral, se considero este periodo de 6 meses para redactar un Reglamento para la aplicación de esta Ley.

Los profesionales del Departamento de Ergonomía ACHS fueron invitados por la Dirección del Trabajo del Gobierno de Chile, para formar parte de la comisión técnica encargada de redacción de este Reglamento, que finalmente fue publicado el 27 de julio de 2005.

2.5. LEY N° 20.949/2016

“Modifica el código del trabajo para reducir el peso de las cargas de manipulación manual”.

1. Sustitúyese el artículo 211-h por el siguiente:

"artículo 211-h.- si la manipulación manual es inevitable y las ayudas mecánicas no pueden usarse, no se permitirá que se opere con cargas superiores a 25 kilogramos. Esta carga será modificada en la medida que existan otros factores agravantes, caso en el cual, la manipulación deberá efectuarse en conformidad a lo dispuesto en el decreto supremo n° 63, del ministerio del trabajo y previsión social, del año 2005, que aprueba reglamento para la aplicación de la ley n° 20.001, que regula el peso máximo de carga humana, y en la guía técnica para la evaluación y control de los riesgos asociados al manejo o manipulación manual de carga."

2. Reemplázase el artículo 211-j por el que sigue:

"Artículo 211-j.- los menores de 18 años y las mujeres no podrán llevar, transportar, cargar, arrastrar ni empujar manualmente, y sin ayuda mecánica, cargas superiores a 20 kilogramos. Para estos trabajadores, el empleador deberá implementar medidas de seguridad y mitigación, tales como rotación de trabajadores, disminución de las alturas de levantamiento o aumento de la frecuencia con que se manipula la carga. El detalle de la implementación de dichas medidas estará contenido en la guía técnica para la evaluación y control de los riesgos asociados al manejo o manipulación manual de carga."

2.6. RESOLUCION N° 218 EXENTA/2013

“Aprueba instrumento de evaluación de medidas para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo, elaborado por el departamento de salud ocupacional.

2.7. RESOLUCION N° 336 EXENTA/2013

“Aprueba Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo”.

2.8. DECRETO N° 40/1969 MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL.

Establece en su Art. N° 21 que los empleadores tienen la obligación de informar oportuna y convenientemente a todos sus trabajadores acerca de los riesgos que entrañan sus labores, de las medidas preventivas y de los métodos de trabajo correctos. Se entiende efectuado en forma oportuna y conveniente:

- a) Cuando se ingresa al trabajo por primera vez.
- b) Cada vez que se realice un nuevo procedimiento de trabajo.
- c) Siempre que se requiera cambiar el proceso productivo.
- d) Donde se necesite ubicar en otro puesto de trabajo al personal.

2.9. DECRETO SUPREMO N° 594/1999 MINISTERIO DE SALUD.

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

2.10. DECRETO SUPREMO N° 63/2005 MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL.

“Aprueba reglamento para la aplicación de la ley n° 20.001, que regula el peso máximo de carga humana”.

Artículo 6°.- Para efectos del presente Reglamento se entenderá por:

- a) "Carga": cualquier objeto, animado o inanimado, que se requiera mover utilizando fuerza humana y cuyo peso supere los 3 kilogramos;

- b) "Manejo o manipulación manual de carga": cualquier labor que requiera principalmente el uso de fuerza humana para levantar, sostener, colocar, empujar, portar, desplazar, descender, transportar o ejecutar cualquier otra acción que permita poner en movimiento o detener un objeto.
No se considerarán manejo o manipulación manual de carga, el uso de fuerza humana para la utilización de herramientas de trabajo menores, tales como taladros, martillos, destornilladores y el accionamiento de tableros de mandos y palancas;
- c) "Manejo o manipulación manual habitual de carga": toda labor o actividad dedicada de forma permanente, sea continua o discontinua al manejo o manipulación manual de carga;
- d) "Esfuerzo físico": corresponde a las exigencias biomecánica y bioenergética que impone el manejo o manipulación manual de carga;
- e) "Manejo o manipulaciones manuales que implican riesgos para la salud": corresponde a todas aquellas labores de manejo o manipulación manual de carga, que por sus exigencias generen una elevada probabilidad de daño del aparato osteomuscular, principalmente a nivel dorso-lumbar u otras lesiones comprobadas científicamente;
- f) "Condiciones físicas del trabajador": corresponde a las características somáticas y de capacidad muscular de un individuo, en términos de su aptitud para realizar esfuerzo físico;
- g) "Características y condiciones de la carga": corresponde a las propiedades geométricas, físicas y medios de sujeción disponibles para su manejo;
- h) "Transporte, porte o desplazamiento de carga": corresponde a la labor de mover una carga horizontalmente mientras se sostiene, sin asistencia mecánica;
- i) "Levantamiento de carga": corresponde a la labor de mover un objeto verticalmente desde su posición inicial contra la gravedad, sin asistencia mecánica;
- j) "Descenso de carga": corresponde a la labor de mover un objeto verticalmente desde su posición inicial a favor de la gravedad, sin asistencia mecánica;
- k) "Arrastre y empuje": corresponde a la labor de esfuerzo físico en que la dirección de la fuerza resultante fundamental es horizontal. En el arrastre, la fuerza es dirigida hacia el cuerpo y en la operación de empuje, se aleja del cuerpo;

- l) "Operaciones de carga y descarga manual": son aquellas tareas regulares o habituales que implican colocar o sacar, según corresponda, carga sobre o desde un nivel, superficie, persona u otro;
- m) "Colocación de carga": corresponde al posicionamiento de la carga en un lugar específico;
- n) "Sostén de carga": es aquella tarea de mantener sujeta una carga, sin asistencia mecánica;

Artículo 8°.- El empleador procurará los medios adecuados para que los trabajadores reciban la formación e instrucción satisfactoria sobre los métodos correctos para manejar cargas y en la ejecución del trabajo específico. Para ello, confeccionará un programa que incluya como mínimo:

- a) Los riesgos derivados del manejo o manipulación manual de carga y las formas de prevenirlos;
- b) Información acerca de la carga que debe manejar manualmente;
- c) Uso correcto de las ayudas mecánicas;
- d) Uso correcto de los equipos de protección personal, en caso de ser necesario, y
- e) Técnicas seguras para el manejo o manipulación manual de carga.

2.11. DECRETO SUPREMO N° 101 / 07 – JUN – 1968 MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL / ACTUALIZADO 07 – DIC - 2016

“Aprueba reglamento para la aplicación de la Ley N° 16.744, que establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales”.

2.11.1. Artículo N° 11: Menciona lo siguiente:

Artículo 11.- La calificación y evaluación de las enfermedades profesionales se establecerá en un reglamento especial.

2.12. RIESGOS ERGONOMICOS

2.12.1 Definición de Ergonomía

Según el **INSTITUTO DE SALUD PÚBLICA DE CHILE**, El termino ergonomía, proviene del griego ergos (trabajo) y nomos (leyes naturales), siendo una disciplina orientada a los sistemas, que ahora se aplica a todos los aspectos de la actividad humana.

Esta especialidad en el área de la salud ocupacional tiene como propósito adecuar las condiciones del trabajo a las personas, reduciendo los riesgos derivados de la actividad laboral. Desde diversos campos profesionales se ha ido constituyendo como una especialidad integradora de las diversas disciplinas que componen la salud ocupacional, lo que la convierte en una rama del conocimiento eminentemente multidisciplinaria.

En el Instituto de Salud Pública se desarrolla la ergonomía en el contexto del trabajo, dirigiendo sus esfuerzos hacia la comprensión de las interacciones entre los trabajadores y su entorno laboral. Esto requiere la aplicación de principios teóricos propios de la ergonomía y de la salud ocupacional, mediante la evaluación y control de los factores de riesgo físicos, cognitivos, ambientales y de la organización del trabajo, haciendo que estos sean más seguros y saludables.

Los Ergónomos deben tener una amplia comprensión de la propia disciplina así como de la salud ocupacional en general, teniendo en cuenta los aspectos físicos, cognitivos, sociales, organizativos y los factores ambientales entre otros. Dentro de la disciplina, los dominios de una especialización más profunda representan las competencias de cada profesional en determinadas condiciones de los trabajadores y de las características de la interacción de estos con el entorno laboral.

2.12.2 Áreas de la Ergonomía

La Ergonomía física, la cual se refiere a las características anatómicas, antropométricas, fisiológicas y biomecánicas en relación con la actividad física, siendo los temas más relevantes, el manejo de materiales, movimientos repetitivos, la sobrecarga postural, los trastornos músculo esqueléticos relacionados con el trabajo, el

diseño del trabajo, la seguridad y la salud en relación de la interacción con otros factores de riesgo, como los factores ambientales y organizacionales.

La Ergonomía cognitiva, analiza y trabaja los procesos mentales del hombre, tales como la percepción, memoria, razonamiento y respuesta motora, junto con la interacción que estos procesos tienen en un sistema de trabajo, relacionándose con la carga de trabajo mental, la toma de decisiones, el desempeño, la interacción hombre-máquina, la fiabilidad humana, el estrés laboral y sus competencias.

La Ergonomía organizacional se refiere a la optimización de los sistemas sociales y técnicos, incluyendo sus estructuras organizativas, políticas y procesos, lo que incluye la comunicación, gestión, el diseño del trabajo, el diseño de la jornada laboral, trabajo en equipo, cultura organizacional y la gestión de la calidad.

2.12.3 Objetivos de la Ergonomía

Investigar, desarrollar y ejecutar acciones relacionadas a los problemas ergonómicos del trabajo, insertándolos en los programas de salud ocupacional, logrando así un impacto en la salud pública, generando criterios de referencia en el ámbito laboral. Con lo anterior, se cumple con las funciones y roles propios del Instituto de Salud Pública en relación a la protección de la salud de los trabajadores y trabajadoras.

2.12.4 Principales funciones y tareas

- Fijar métodos de análisis, procedimientos de muestreo y técnicas de medición respecto de la exposición de los trabajadores a los diferentes agentes en sus lugares de trabajo, aportando un enfoque ergonómico.
- Generar propuestas de normas técnicas en el área.
- Diseñar y desarrollar investigación aplicada en el área.
- Desarrollar actividades de capacitación, adiestramiento y transferencia tecnológica en las áreas de competencia.
- Prestar asesoría a entidades, instituciones y empresas públicas y privadas, en función de las competencias del área.
- Entregar respuestas ante consultas generadas (sector público y judicial), en relación a materias de nuestra competencia.

- Participar en el ámbito de sus competencias, en las emergencias generadas en el área, velando por la minimización de riesgos, impactos o daños de la salud de los trabajadores y de la salud pública.

2.12.5 Lesiones y enfermedades habituales

La mayoría de las veces los trabajadores no eligen sus puestos de trabajos y se ven obligados a trabajar en condiciones no adecuadas, las cuales pueden provocar distintas lesiones a lo largo de su organismo, ya sea en sus manos, muñecas, articulaciones, espalda u otra. Estas lesiones se ven reflejada a causa distintos factores ya sean ambientales como físicos; dejando en evidencia las malas prácticas como:

- El empleo repetido a lo largo del tiempo de herramientas y equipo vibratorios.
- Herramientas y tareas que exigen girar la mano con movimientos de las articulaciones.
- Aplicación de fuerza en una postura forzada.
- Aplicación de presión excesiva en partes de la mano, la espalda, las muñecas o las articulaciones.
- Trabajar con los brazos extendidos o por encima de la cabeza.
- Trabajar inclinados hacia adelante.
- Levantar o empujar cargas pesadas.

Las lesiones y enfermedades provocadas por herramientas y lugares de trabajo mal diseñados o inadecuados se desarrollan habitualmente con lentitud a lo largo de meses o de años. Ahora bien, normalmente un trabajador tendrá señales y síntomas durante mucho tiempo que indiquen que hay algo que no va bien, sintiendo incomodidades, malestares, sentir pequeños tirones musculares durante bastante tiempo. Es importante investigar los problemas de este tipo, porque lo que puede empezar con una mera incomodidad puede acabar en algunos casos en lesiones o enfermedades que incapaciten gravemente.

A continuación se describen algunas de las lesiones y enfermedades más habituales que causan las labores repetitivas o mal concebidas.

Tabla 2-1. Lesiones y enfermedades habituales

LESIONES	SÍNTOMAS	CAUSAS TÍPICAS
Bursitis: inflamación de la cavidad que existe entre la piel y el hueso o el hueso y el tendón. Se puede producir en la rodilla, el codo o el hombro.	Inflamación en el lugar de la lesión.	Arrodillarse, hacer presión sobre el codo o movimientos repetitivos de los hombros.
Celulitis: infección de la palma de la mano a raíz de roces repetidos.	Dolores e inflamación de la palma de la mano.	Empleo de herramientas manuales, como martillos y palas, junto con abrasión por polvo y suciedad.
Cuello u hombro tensos: inflamación del cuello y de los músculos y tendones de los hombros.	Dolor localizado en el cuello o en los hombros.	Tener que mantener una postura rígida.
Dedo engatillado: inflamación de los tendones y/o las vainas de los tendones de los dedos.	Incapacidad de mover libremente los dedos, con o sin dolor.	Movimientos repetitivos. Tener que agarrar objetos durante demasiado tiempo, con demasiada fuerza o con demasiada frecuencia.
Epicondilitis: inflamación de la zona en que se unen el hueso y el tendón. Se llama "codo de tenista" cuando sucede en el codo.	Dolor e inflamación en el lugar de la lesión.	Tareas repetitivas, a menudo en empleos agotadores como ebanistería, enyesado o colocación de ladrillos.
Ganglios: un quiste en una articulación o en una vaina de tendón. Normalmente, en el dorso de la mano o la muñeca.	Hinchazón dura, pequeña y redonda, que normalmente no produce dolor.	Movimientos repetitivos de la mano.
Osteoartritis: lesión de las articulaciones que provoca cicatrices en la articulación y que el hueso crezca en demasía.	Rigidez y dolor en la espina dorsal y el cuello y otras articulaciones.	Sobrecarga durante mucho tiempo de la espina dorsal y otras articulaciones.
Síndrome del túnel del carpo bilateral: presión sobre los nervios que se transmiten a la muñeca.	Hormigueo, dolor y entumecimiento del dedo gordo y de los demás dedos, sobre todo de noche.	Trabajo repetitivo con la muñeca encorvada. Utilización de instrumentos vibratorios. A veces va seguido de tenosinovitis (véase más abajo).
Tendinitis: inflamación de la zona en que se unen el músculo y el tendón.	Dolor, inflamación, reblandecimiento y enrojecimiento de la mano, la muñeca y/o el antebrazo. Dificultad para utilizar la mano.	Movimientos repetitivos.
Tenosinovitis: inflamación de los tendones y/o las vainas de los tendones.	Dolores, reblandecimiento, inflamación, grandes dolores y dificultad para utilizar la mano.	Movimientos repetitivos, a menudo no agotadores. Puede provocarlo un aumento repentino de la carga de trabajo o la implantación de nuevos

		procedimientos de trabajo.
--	--	----------------------------

Fuente: Módulo de salud y seguridad en el trabajo OIT.

El trabajo repetitivo es una causa habitual de lesiones y enfermedades del sistema oseomuscular (y relacionadas con la tensión). Las lesiones provocadas por el trabajo repetitivo se denominan generalmente lesiones provocadas por esfuerzos repetitivos (LER). Son muy dolorosas y pueden incapacitar permanentemente. En las primeras fases de una LER, el trabajador puede sentir únicamente dolores y cansancio al final del turno de trabajo. Si empeora, puede padecer grandes dolores y debilidad en la zona del organismo afectada. Esta situación puede volverse permanente y avanzar hasta un punto tal que el trabajador no pueda desempeñar ya sus tareas.

Se pueden evitar las LER:

- Suprimiendo los factores de riesgo de las tareas laborales.
- Disminuyendo el ritmo de trabajo.
- Trasladando al trabajador a otras tareas, o bien alternando tareas repetitivas con tareas no repetitivas a intervalos periódicos.
- Aumentando el número de pausas en una tarea repetitiva.

2.13 MÉTODO REBA

2.13.1 Definición

Es uno de los métodos observacionales para la evaluación de posturas más extendido en la práctica. De forma general REBA (Evaluación rápida de todo el cuerpo) es un método basado en el conocido método RULA, diferenciándose fundamentalmente en la inclusión en la evaluación de las extremidades.

El método permite el análisis conjunto de las posiciones adoptadas por los miembros superiores del cuerpo (brazo, antebrazo, muñeca), del tronco, del cuello y de las piernas. Para desarrollar el método sus autores, apoyados por un equipo de ergónomos, fisioterapeutas, terapeutas ocupacionales y enfermeras, valoraron alrededor

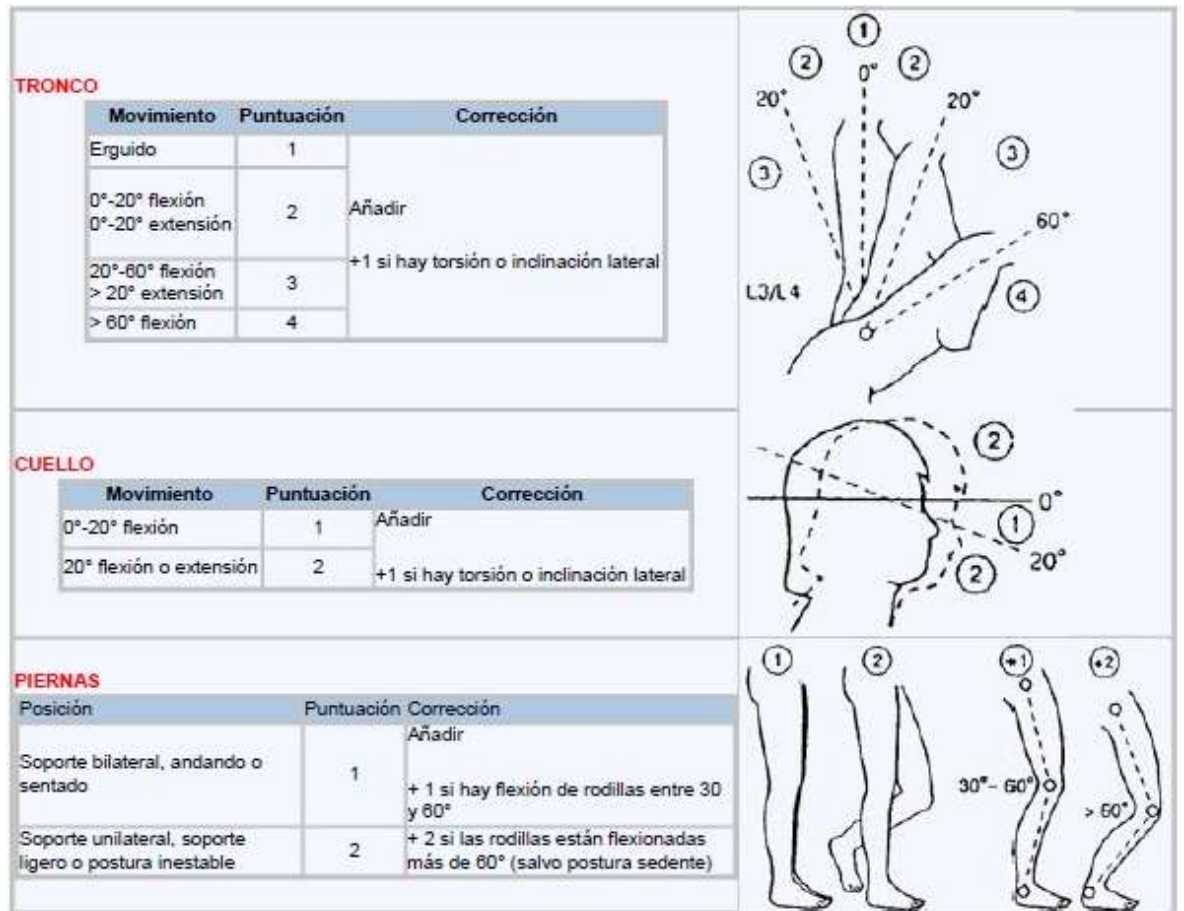
de 600 posturas de trabajo. Para la definición de los segmentos corporales, se analizaron tareas simples con variaciones en la carga y los movimientos.

2.13.2 Objetivos

- Desarrollar un sistema de análisis postural sensible para riesgos musculoesqueléticos en una variedad de tareas.
- Dividir el cuerpo en segmentos para codificarlos individualmente, con referencia a los planos de movimiento.
- Suministrar un sistema de puntuación para la actividad muscular debida a posturas estáticas (segmento corporal o una parte del cuerpo), dinámicas (acciones repetidas, por ejemplo repeticiones superiores a 4 veces/minuto, excepto andar), inestables o por cambios rápidos de la postura.
- Reflejar que la interacción o conexión entre la persona y la carga es importante en la manipulación manual pero que no siempre puede ser realizada con las manos.
 - Incluir también una variable de agarre para evaluar la manipulación manual de cargas.
 - Dar un nivel de acción a través de la puntuación final con una indicación de urgencia.
 - Requerir el mínimo equipamiento (es un método de observación basado en lápiz y papel).

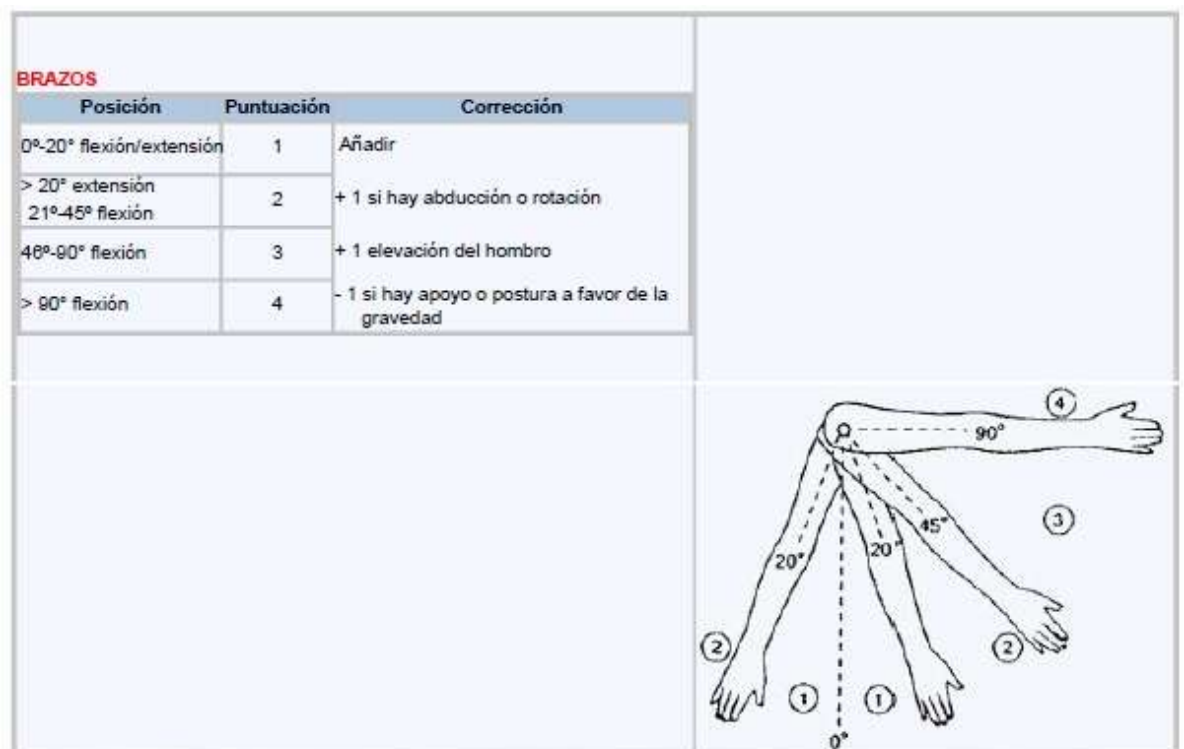
2.13.3 Desarrollo

Para definir inicialmente los códigos de los segmentos corporales, se analizaron tareas simples y específicas con variaciones en la carga, distancia de movimiento y peso. Los datos se recogieron usando varias técnicas NIOSH, Proporción de Esfuerzo Percibida, OWAS, Inspección de las partes del cuerpo y RULA. Se utilizaron los resultados de estos análisis para establecer los rangos de las partes del cuerpo mostrados en los diagramas del grupo A y B basado en los diagramas de las partes del cuerpo del método RULA; el grupo A (Figura 2-1) incluye tronco, cuello y piernas y el grupo B está formado por los brazos y las muñecas. (Figura 2-3).



Fuente: Extracto NTP 601 "Evaluación de las condiciones de trabajo: carga postural. Método REBA".

Figura 2-1. Grupo A



Fuente: Extracto NTP 601 "Evaluación de las condiciones de trabajo: carga postural. Método REBA".

Figura 2-2. Grupo B brazos

ANTEBRAZOS	
Movimiento	Puntuación
60°-100° flexión	1
< 60° flexión	2
> 100° flexión	2

Movimiento	Puntuación	Corrección
0°-15° flexión/ extensión	1	Añadir
> 15° flexión/ extensión	2	+ 1 si hay torsión o desviación lateral

Fuente: Extracto NTP 601 "Evaluación de las condiciones de trabajo: carga postural. Método REBA".

Figura 2-3. Grupo B Antebrazos y muñecas

El grupo A tiene un total de 60 combinaciones posturales para el tronco, cuello y piernas. La puntuación obtenida de la tabla A estará comprendida entre 1 y 9; a este valor se le debe añadir la puntuación resultante de la carga/ fuerza cuyo rango está entre 0 y 3.

El grupo B tiene un total de 36 combinaciones posturales para la parte superior del brazo, parte inferior del brazo y muñecas, la puntuación final de este grupo, tal como se recoge en la tabla B, está entre 0 y 9; a este resultado se le debe añadir el obtenido de la tabla de agarre, es decir, de 0 a 3 puntos.

Los resultados A y B se combinan en la Tabla C para dar un total de 144 posibles combinaciones, y finalmente se añade el resultado de la actividad para dar el resultado final BEBA que indicará el nivel de riesgo y el nivel de acción.

La puntuación que hace referencia a la actividad (+1) se añade cuando:

- Una o más partes del cuerpo permanecen estáticas: por ejemplo, sostenidas durante más de 1 minuto.
- Repeticiones cortas de una tarea: por ejemplo, más de cuatro veces por minuto (no se incluye el caminar).
- Acciones que causen grandes y rápidos cambios posturales.
- Cuando la postura sea inestable.

Tabla 2-2. Tabla A-Tabla Carga/Fuerza

TABLA A													
		Cuello											
		1				2				3			
Piernas		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Tronco	1	1	2	3	4	1	2	3	4	3	3	5	6
	2	2	3	4	5	3	4	5	6	4	5	6	7
	3	2	4	5	6	4	5	6	7	5	6	7	8
	4	3	5	6	7	5	6	7	8	6	7	8	9
	5	4	6	7	8	6	7	8	9	7	8	9	9

TABLA CARGA/FUERZA			
0	1	2	+1
inferior a 5 kg	5-10 kg	10 kg	instauración rápida o brusca

Fuente: Extracto NTP 601 "Evaluación de las condiciones de trabajo: carga postural. Método REBA".

Tabla 2-3. Tabla B-Tabla Agarre

TABLA B							
		Antebrazo					
		1			2		
Muñeca		1	2	3	1	2	3
Brazo	1	1	2	2	1	2	3
	2	1	2	3	2	3	4
	3	3	4	5	4	5	5
	4	4	5	5	5	6	7
	5	6	7	8	7	8	8
	6	7	8	8	8	9	9

AGARRE			
0 - Bueno	1- Regular	2 - Malo	3 - Inaceptable
Buen agarre y fuerza de agarre.	Agarre aceptable.	Agarre posible pero no aceptable	Incómodo, sin agarre manual. Aceptable usando otras partes del cuerpo.

Fuente: Extracto NTP 601 "Evaluación de las condiciones de trabajo: carga postural. Método REBA".

Tabla 2-4. Tabla C-Tabla Actividad.

TABLA C														
Puntuación A	Puntuación B													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
	1	1	1	1	2	3	3	4	5	6	7	7	7	7
	2	1	2	2	3	4	4	5	6	6	7	7	8	
	3	2	3	3	3	4	5	6	7	7	8	8	8	
	4	3	4	4	4	5	6	7	8	8	9	9	9	
	5	4	4	4	5	6	7	8	8	9	9	9	9	
	6	6	6	6	7	8	8	9	9	10	10	10	10	
	7	7	7	7	8	9	9	9	10	10	11	11	11	
	8	8	8	8	9	10	10	10	10	10	11	11	11	
	9	9	9	9	10	10	10	11	11	11	12	12	12	
	10	10	10	10	11	11	11	11	12	12	12	12	12	
	11	11	11	11	11	12	12	12	12	12	12	12	12	
	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	
Actividad	+1: Una o más partes del cuerpo estáticas, por ej. aguantadas más de 1 min. +1: Movimientos repetitivos, por ej. repetición superior a 4 veces/minuto. +1: Cambios posturales importantes o posturas inestables.													

Fuente: Extracto NTP 601 "Evaluación de las condiciones de trabajo: carga postural. Método REBA".

2.13.4 Puntuación final.

Tal como se ha comentado anteriormente, a las 144 combinaciones posturales finales hay que sumarle las puntuaciones correspondientes al concepto de puntuaciones de carga, al acoplamiento y a las actividades; ello nos dará la puntuación final REBA que estará comprendida en un rango de 1-15, lo que nos indicará el riesgo que supone desarrollar el tipo de tarea analizado y nos indicará los niveles de acción necesarios en cada caso. (Tabla 2-5)

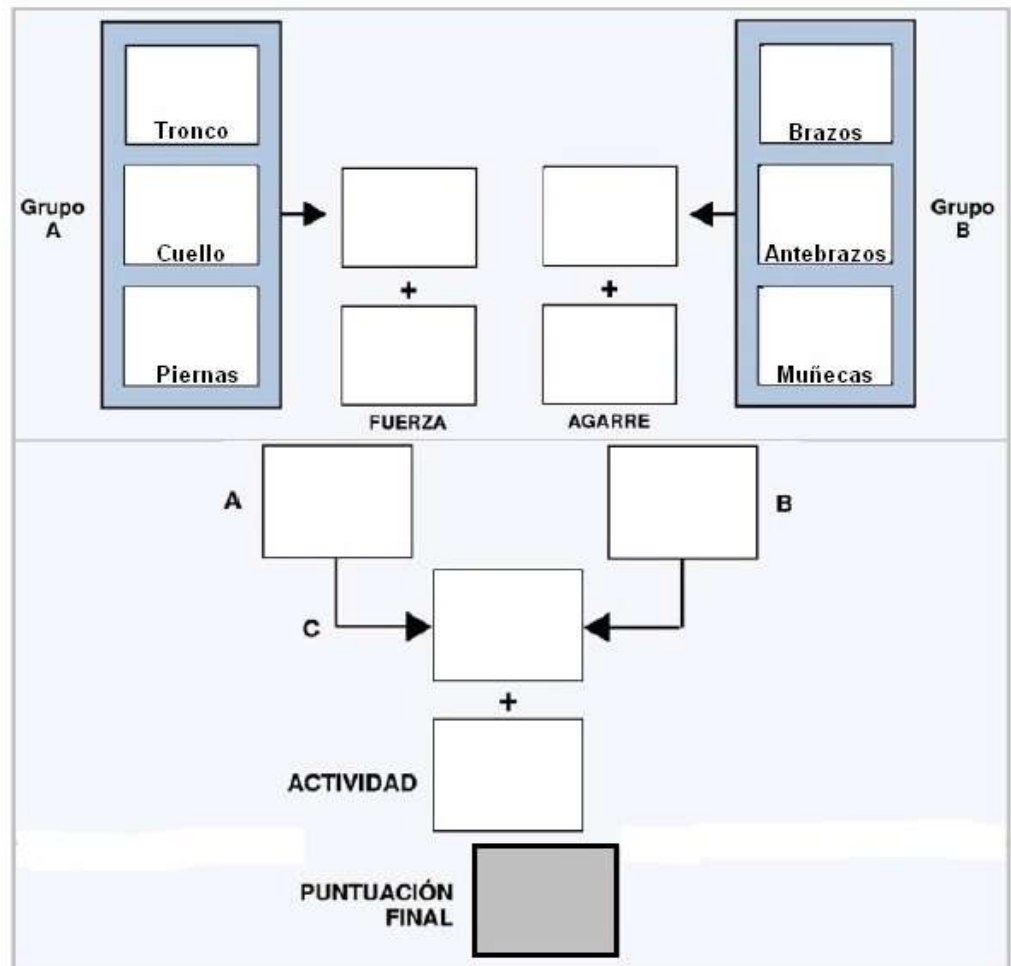
Tabla 2-5. Niveles de riesgo y acción.

Nivel de acción	Puntuación	Nivel de riesgo	Intervención y posterior análisis
0	1	Inapreciable	No necesario
1	2-3	Bajo	Puede ser necesario
2	4-7	Medio	Necesario
3	8-10	Alto	Necesario pronto
4	11-15	Muy alto	Actuación inmediata

Fuente: Extracto NTP 601 "Evaluación de las condiciones de trabajo: carga postural. Método REBA".

2.13.5 Hoja de puntuación

En el documento **NTP 601: "Evaluación de las condiciones de trabajo: carga postural. Método REBA"** cuenta con un ejemplo práctico de la evaluación del método, el cual ha sido editado por el alumno con el objetivo de poder ser aplicado durante la evaluación y de esta forma poder representar gráficamente los valores obtenidos.



Fuente: Extracto NTP 601 "Evaluación de las condiciones de trabajo: carga postural. Método REBA".

Diagrama 2-1. Hoja de puntuación.

2.14. **RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO**

Según la **RESOLUCION 218 EXENTA 2013 DEL INSTITUTO DE SALUD PÚBLICA DE CHILE** define como Riesgo Psicosocial en el Trabajo a las características de la organización del trabajo, de las relaciones laborales y de la cultura del trabajo, que pueden afectar el bienestar de trabajadores y trabajadoras, por lo tanto,

los factores psicosociales del trabajo están presentes en todos los lugares de trabajo, en tanto existen una organización del trabajo y una relación laboral, con su propia cultura del trabajo.

Según el concepto de salud definido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) es: Un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.

Condiciones relacionadas con la organización y contenido de las tareas, con los procedimientos y métodos de trabajo, así como las relaciones entre los trabajadores y sus superiores, cuya exposición prolongada en el tiempo aumenta la posibilidad de experimentar tensión psíquica, en desmedro del rendimiento y la productividad, lo que una vez acumulada residualmente, será un precursor de los trastornos o problemas de salud. Entre los factores específicos que reportan estrés en el trabajo se incluyen: la falta de control sobre el trabajo (autonomía, participación, uso y desarrollo de habilidades), la carga de trabajo (cantidad, complejidad, las presiones de tiempo), las disfunciones de rol (conflicto y la ambigüedad), relaciones con los demás (acoso, el apoyo social, el reconocimiento), las perspectivas de carrera (promoción, la precariedad, la degradación), el clima o la cultura (de comunicación, la estructura jerárquica, la equidad) y la interacción de conciliación trabajo-vida familiar” (ISP, Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, 2012, pág. 5).

“En Chile, la Encuesta ENETS (MINSAL, ENETS 2009-2010) revela que los principales síntomas que los chilenos asocian al trabajo son: sensación continua de cansancio, dolores de cabeza, problemas para dormir y sentirse tenso o irritable. Todos ellos son síntomas de estrés” (MINSAL, Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, 2013, pág. 9).

Para detectar todos estos factores de riesgos psicosociales se utilizará el cuestionario SUSESO/ISTAS 21 “Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo” que está en versión breve y versión completa.

Ella nos permitirá detectar los factores y corregir dentro de los plazos que dependerán de cuan crítico fue el resultado, del cual son tres niveles: Sin Riesgo, Riesgo Bajo y Riesgo Alto. Expuestos en el “Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo”, MINSAL.

2.15. EFECTOS SOBRE LA EXPOSICIÓN A FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

Sobre los efectos Psicosociales Según el Ministerio de Salud en su “PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO”.

2.15.1. Efectos sobre la salud física de los trabajadores.

- A través de activaciones hormonales y estimulaciones nerviosas se produce aumento de la presión arterial.
- Palpitaciones.
- Cansancio.
- Enfermedades cardiovasculares.
- Tensión muscular.
- Trastornos músculo esqueléticos.
- Dificultades para dormir.
- Trastornos psicósomáticos.
- Trastornos médicos de diversos tipos (respiratorios, gastrointestinales, entre otras).

2.15.2. Efectos sobre la salud psicológica de los trabajadores.

- Depresión.
- Ansiedad.
- Irritabilidad.
- Preocupaciones.
- Tensión psíquica.
- Insatisfacción.
- Desánimo.
- Disminución de la capacidad del procesamiento de información y de respuesta.
- Burnout.

- Dificultad para establecer relaciones interpersonales y de asociatividad (redes de apoyo social) dentro y fuera del trabajo.
- Conductas relacionadas con la salud (fumar, consumo de alcohol y drogas lícitas o ilícitas, sedentarismo, entre otras).
- Falta de participación social.

2.15.3. Efectos sobre los resultados del trabajo y sobre la propia organización.

- Ausentismo laboral, principalmente por masificación de licencias médicas.
- Incremento de la siniestralidad o accidentes del trabajo, con los costos que ello significa para la organización.
- Abusos y violencia laboral.
- Presentismo, por personal con jornadas extensas sin productividad o personas físicamente presentes, pero sin producir.
- Aumento de costos de producción, derivado de seguidas rotaciones de personal por despidos o por falta de fidelidad con la empresa.
- Disminución en el rendimiento, productividad y calidad, entre otros.
- Presencia de acciones hostiles contra la empresa o sabotaje.
- Falta de cooperación.

Es deber de la organización medir la exposición al riesgo psicosocial de sus ambientes laborales, y contar con las acciones necesarias para disminuir y/o eliminar sus efectos, mediante la planificación de acciones específicas. Ningún rubro, actividad o tamaño de la organización, la exime de su responsabilidad de mantener estándares de salud en sus lugares de trabajo» (MINSAL, 2013, pág. 8).

2.16. PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO/2013 MINISTERIO DE SALUD.

2.16.1 Objetivos del Protocolo

Siendo necesario contar con una metodología que establezca un estándar mínimo de salud del ambiente psicosocial laboral, el objetivo de este protocolo es identificar la presencia y nivel de exposición a riesgos psicosociales al interior de una organización.

2.16.2 Alcance del Protocolo

Este protocolo tiene alcance y aplicación en todas las empresas, organismos públicos y privados que se encuentren legal y formalmente constituidas, con independencia del rubro o sector de la producción en la cual participen, o del número de sus trabajadores.

2.16.3 Medición del riesgo psicosocial laboral

La organización realizará la medición de riesgo psicosocial utilizando la versión breve del Cuestionario SUSESO/ ISTAS21, siguiendo las normas y metodología que recomienda la Superintendencia de Seguridad Social. Los resultados de esta evaluación deberán ser puestos en conocimiento del organismo Administrador del Seguro de la Ley 16.744, quien deberá informar de forma anual a las Secretarías Regionales Ministeriales de Salud y a la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) sobre el número de organizaciones con presencia del riesgo. La organización deberá conservar, como medio de verificación, los cuestionarios respondidos y los resultados de la evaluación. Estos resultados servirán como orientación para definir la necesidad de una intervención mayor, toda vez que una o más de las dimensiones contenidas en el cuestionario se encuentren en situación de riesgo.

2.16.4 Ciclo de evaluación de factores psicosociales del trabajo

Este ciclo consta de seis pasos, de los cuales durante el desarrollo de esta investigación se llegará hasta el paso cinco.

1. Informarse sobre el protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales.
2. Conformación del comité de evaluación.
3. Planificación de la evaluación de riesgos psicosociales.
4. Ejecución de la evaluación de riesgos Psicosociales.
5. Procesamiento de datos y obtención de resultados.

2.17. CUESTIONARIO ISTAS 21 SUSESO

2.17.1 ¿Qué es el cuestionario ISTAS 21 SUSESO?

El cuestionario SUSESO-ISTAS 21 es un instrumento que mide los riesgos psicosociales en el ambiente de trabajo. Los riesgos psicosociales son todas las características de la organización del trabajo que puedan tener algún efecto sobre la salud de los trabajadores. Es un instrumento que fue validado y estandarizado en Chile (se sabe cuáles son los puntajes normales para nuestro país, con los que se puede comparar), mide lo que tiene que medir (no mide, por ejemplo, bienestar personal, que es un área diferente de medida), y es confiable (mide lo mismo si se emplea por segunda vez dentro de un tiempo breve). El Cuestionario tiene dos versiones, una completa, utilizada para realizar mediciones más precisas, para diseñar intervenciones más profundas en el lugar de trabajo, y también utilizada para investigación; y otra versión breve. En ambas versiones, una característica básica del Cuestionario es el anonimato (nadie puede ser identificado a través del cuestionario), la confidencialidad (responder es un acto secreto) y la voluntariedad (cada persona decide si lo contesta o no).

2.17.2 Como aplicar el protocolo

Para aplicar el cuestionario en primer lugar se debe tener en cuenta y cumplir con las condiciones generales y especiales de uso de la versión completa.

Participación de todos los sectores de la empresa: La participación de los trabajadores en el proceso de aplicación del cuestionario es de carácter voluntario, pero es recomendable que dicha participación sea mayoritaria, a fin de obtener resultados más representativos para las diferentes unidades de análisis. Asimismo, de acuerdo a lo señalado en las condiciones de uso, debe existir acuerdo entre los trabajadores y la empresa, institución o complejo laboral en estudio. Este acuerdo es posible conseguirlo en la medida en que el responsable de la aplicación sea el Comité Paritario de Higiene y Seguridad (CPHS), en las empresas de más de 25 trabajadores. Una participación mayor al 70% se considera aceptable, y sobre el 85% es óptima.

Sensibilización y motivación: Lograr una alta participación supone un proceso de información, sensibilización y motivación sobre las características del cuestionario y de sus objetivos. La experiencia ha demostrado que esta etapa es de la máxima importancia

para que tanto el cuestionario como la metodología de intervención tengan resultados, por lo que debe realizarse el mayor esfuerzo en lograr un alto nivel de motivación y participación. Cada estamento de trabajo tiene sus propios temores y motivaciones al enfrentar el cuestionario: gerentes o directivos (¿cuál es el costo? ¿cuánto tiempo se perderá? ¿qué beneficios podría obtener?), supervisores y jefes (¿es un cuestionamiento hacia mi persona? ¿cómo participo yo si las decisiones de cambio se toman en grupo? ¿está mi puesto en riesgo?), trabajadores operativos (¿no será otra mala ocurrencia de la gente del departamento de personal? ¿y qué pasará después? ¿corre riesgo mi trabajo? ¿y si participo y después me despiden?).

El proceso de sensibilización y respuesta a las dudas debiera ser responsabilidad del CPHS, por ejemplo. Un tiempo razonable para completar esta etapa es entre uno y dos meses.

Exigencia de no modificación: Las preguntas del cuestionario no pueden ser modificadas. Tienen que aplicarse en las mismas condiciones en que están.

Presentación de las respuestas: Cuando el cuestionario es aplicado, las respuestas NO deben contener las puntuaciones, de manera de evitar algún tipo de inducción. La puntuación solo debe manejarla el equipo encargado del análisis de los resultados. Es indispensable tener la precaución de considerar que hay respuestas con escala en un sentido, y otras en el sentido inverso.

Anonimato y confidencialidad: Estos dos son requisitos fundamentales de la aplicación del cuestionario. Si no se cumplen, el resultado puede no ser confiable. El anonimato consiste en que nadie puede ser identificado por las respuestas al cuestionario. Por eso los cuestionarios no poseen identificación ni datos personales. La confidencialidad consiste en que el proceso de responder el cuestionario se haga en condiciones secretas. La entrega de los cuestionarios mismos debe hacerse en cajas, o sobres, de manera de respetar siempre estas condiciones.

Análisis de los resultados: El análisis de los resultados debe efectuarse en base a las propuestas ya realizadas, esto es, cálculo de la prevalencia de trabajadores en diferentes niveles de riesgo. El cuestionario Versión Breve no permite hacer otro tipo de inferencias.

Comunicación de los resultados: Los resultados deben ser de carácter público. Cada lugar de trabajo tiene sus propias características que determinarán cuál es la mejor manera de presentar los resultados.

Otros tipos de análisis: Los resultados numéricos pueden ser analizados por otra metodología más participativa, como reuniones en la unidad analizada. De esta manera

se podrá preguntar cuánto de los resultados muestra efectivamente lo que está ocurriendo en la unidad, y es el lugar para proponer medidas que mejoren los niveles de riesgo.

Aplicación y monitoreo de medidas de cambio: Una vez realizadas las sugerencias de cambio, es adecuado diseñar un método que permita monitorizar el cumplimiento de esas medidas.

2.18. DEFINICIONES

2.18.1. Protocolo

Un protocolo es un reglamento o una serie de instrucciones que se fijan por tradición o por convenio.

Partiendo de este significado, es posible emplear la noción en diferentes contextos. Un protocolo puede ser un documento o una normativa que establece cómo se debe actuar en ciertos procedimientos. De este modo, recopila conductas, acciones y técnicas que se consideran adecuadas ante ciertas situaciones.

2.18.2. Trabajo

Nos podemos referir como la acción que realiza una persona que se está ocupando de llevar a cabo una serie de tareas o actividades ya sea a nivel físico o bien intelectual.

Por otro lado, utilizamos este mismo término para hacer referencia a toda ocupación que tiene un hombre o una mujer fuera de su hogar por la cual recibe una asignación económica diaria, semanal o mensual.

2.18.3. Condiciones de trabajo

El termino condición hace referencia a la situación en que se encuentra algo o alguien. La definición de trabajo es una actividad o tarea que, al cumplirse, se recibe un salario; por lo tanto, si se resumen ambos términos, este sería la situación, seguridad, calidad, etc., que se presenta en la organización, los cuales pueden afectar a los

trabajadores, como el cargo que ocupa en la empresa, las posibilidades de aprendizaje, crecimiento personal y laboral.

2.18.4. Ocupación

Conjunto de empleos cuyas tareas presentan una gran similitud.

2.18.5. Factores psicosociales

Hacen referencia a situaciones y condiciones inherentes al trabajo relacionadas al tipo de organización, al contenido del trabajo y a la ejecución de la tarea, las cuales tienen la capacidad de afectar, ya sea en forma positiva o negativa, el bienestar y la salud física, psíquica o social del trabajador y sus condiciones de trabajo.

2.18.6. Factores psicosociales del riesgo

Con frecuencia, los factores organizacionales no son identificados correctamente, puesto que son producidos por una carga indebida o un procedimiento inadecuado en el funcionamiento de la organización. Cuando acontece esto, la misma organización trata de forma especial sus trabajadores, responden a estas, dando como respuestas patologías tanto físicas como psicológicas. Por una parte, los indicadores de disfuncionalidad organizacional suelen dar lugar a respuestas de estrés; pero a su vez la respuesta de estrés laboral de los trabajadores es un indicador de la existencia de problemas o malestares con la empresa. Ambos aspectos están indicando la presencia de factores psicosociales de riesgo o de estrés que tiene principalmente efectos nocivos sobre la salud del trabajador y el funcionamiento organizacional.

2.18.7. Estrés

Es el término genérico que se aplica a las presiones que personas experimentan en la vida. El estrés en el trabajo es prácticamente inevitable en muchos oficios. Se presentan diferentes variedades de reacciones al mismo problema, lo que parece ser un desafío interesante para una persona en pos de cumplir metas desafiantes a futuro. En otras personas puede generar altos niveles de angustia.

En común que el estrés se asocie con las demandas y recursos. Las primeras se pueden ejemplificar en presiones ejercidas por los mandos superiores hacia el sujeto, las

obligaciones que se tienen para la organización, las metas personales que se generan para el surgimiento en este y la incertidumbre en el lugar de trabajo en base a lo que sucederá día a día con su utilidad dentro de la empresa. Para cumplir con cada una de las demandas es necesario emplear los recursos a disposición de todas las áreas que forman la empresa. Las investigaciones demuestran que, con los recursos adecuados, siempre que estas se encuentren presentes en su lugar de trabajo, pueden reducir los factores estresantes.

Al estrés generalmente se le da una connotación negativa, aunque no es necesariamente algo malo, a lo que se le denomina Eutrés; puesto que existen ciertos tipos de personas que se sienten más cómodas trabajando bajo presión constante y no se ven perjudicados de gran manera bajo altas cargas de trabajo con el fin de poder cumplir metas propias y a la vez plazos de entrega, generando una oportunidad de mayor visión hacia la calidad de personal existente.

La acumulación de estrés puede generar reacciones adversas en las emociones, afectando de igual manera, tanto los procesos mentales como fisiológicos de una persona; lo que puede perjudicar su desempeño laboral e incluso su salud, lo que se conoce como Distrés. El factor afectado cambia rotundamente su personalidad desde una persona pasiva, amable y muy afectuosa hasta una nerviosa, que bajo cualquier circunstancia tanto laboral como personal reacciona con ira, siendo incapaz de relajarse en algún momento del día. Suelen ser de poca ayuda cuando se encuentran en estos últimos estados, soliendo recurrir a las drogas en conjunto con el alcohol para así poder disminuir sus malestares emocionales; aunque estas también pueden proceder de otras causas, no sólo al ámbito laboral, ya que no son síntomas comunes para escapar de cualquier problema que aflija a los trabajadores. Este problema también genera otros trastornos físicos internos que a corto plazo podrían resumirse en malestares estomacales y así traer consigo a largo plazo úlceras gástricas, como así también el estrés puede conllevar a enfermedades degenerativas al corazón, los riñones y las arterias, traduciéndose en dolores de cabeza y malfuncionamiento de órganos asociados. Debido a esto es importante mantener el nivel de estrés lo más bajo posible, tanto fuera o dentro del lugar de trabajo, para así eliminarlo como factor de incidencia de enfermedades.

Los efectos en el trabajador van a depender del periodo de duración de los agentes estresantes, de la gravedad de estos, si tienen o no solución y si la empresa a la cual pertenece el trabajador afectado, ayuda o no a la solución de estos problemas. Además, si el estrés que presenta el trabajador es temporal o leve, se debe examinar si este puede mejorar u optar a su total recuperación.

2.18.8. Organización

Una organización es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas.

En otras palabras, una organización es un grupo social formado por personas, tareas y administración, que interactúan en el marco de una estructura sistemática para cumplir con sus objetivos.

Cabe destacar que una organización sólo puede existir cuando hay personas que se comunican y están dispuestas a actuar en forma coordinada para lograr su misión. Las organizaciones funcionan mediante normas que han sido establecidas para el cumplimiento de los propósitos.

2.18.9. Empaquetador Universitario

Estudiante que cursa estudios de nivel superior

2.19. **ESTAMENTOS INVOLUCRADOS EN LOS PROCESOS**

2.19.1. Departamento

Sección en que está dividida una institución u organización.

2.19.2. Empleador

La función del empleador, como lo declara la Ley N° 16.744, es velar por la salud y vida del trabajador a cualquier costo, es por esto que se debe informar, aplicar, evaluar y controlar todo lo que esté relacionado con la implementación del protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo.

Es por esto que entre las tarea que debe cumplir se encuentra la evaluación, por parte de la organización, de la exposición de los riesgos psicosociales de todos sus trabajadores, independiente de sus ambientes de trabajo y, además, debe tomar todas las medidas para poder mitigar y, si es posible, eliminar los efectos producidos por los factores de riesgo psicosocial mediante una serie de trabajo generados en conjunto con el

organismo administrador (mutualidades), para que así la organización mantenga una buena calidad de salud en los colaboradores de la empresa.

2.19.3. Trabajador

Al trabajador se le entregan todas las herramientas, mediante informativos, capacitaciones, ejercicios, etc., para que cumpla una función en la organización, de manera que este forme parte de la implementación del protocolo, por medio de acciones que buscan descubrir los factores de riesgos que rodean en los ambientes laborales y, así mismo, hacerlo partícipe de las evaluaciones y tomas de decisiones al momento de generar los resultados y los planes de mitigación de los respectivos acontecimientos negativos obtenidos por el instrumento de medición.

2.19.4. Organismos administradores de la Ley N° 16.744 (Mutuales)

La función de las mutuales es prestar asesorías a todos los organismos que están adheridos a ella, es por esto que deben prestar todos los servicios disponibles, siempre que sean necesarios para poder informar y capacitar tanto a los empleadores, como también a los colaboradores que están insertos en dichas entidades. También están capacitadas para notificar a las autoridades sanitarias, para entregar los resultados obtenidos en los cuestionarios y para dar aviso por si las organizaciones no respetan los factores de riesgos identificados por el documento oficial del protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo, además las mutuales están facultadas para dar aviso en caso de no progreso de la implementación del protocolo.

2.19.5. Secretaría regional Ministerial de Salud

Está en las facultades de la secretaría regional ministerial de salud (SEREMI) el fiscalizar a todo organismo y ratificar que todos las indicaciones de las Leyes, Decretos Supremos, Código Sanitarios, Normas y en este caso particular, los Protocolos de Vigilancia, específicamente el de Riesgos Psicosociales en el trabajo, se estén llevando a cabo como lo definen estos documentos legales; los que vayan surgiendo deben ser dispuestos dentro de los lineamientos legales de las empresas lo antes posible. Además, en caso de que exista alguna situación de irregularidad con la acción activa de las

estipulaciones legales, están en todo su poder de sancionar a dichas organizaciones por incumplimientos legales.

2.20. FACTORES PSICOSOCIALES DIFUNDIDOS EN CHILE

Los factores psicosociales deben ser identificados para facilitar de gran manera todo el proceso de evaluación de la presencia de estos. La evaluación misma contempla una cantidad no menos de dimensiones para que así contemple, si no del todo, la mayoría de aspectos que pudiesen o no afectar a los trabajadores.

Se debe dejar claro de igual forma que los factores psicosociales no son tan fáciles de tratar como otras afecciones, tales como las fisiológicas, las psicosomáticas o químicas. Es por esto que se deben de realizar constantemente revisiones de las medidas correctivas implementadas; como así mismo, la realización periódica del método de identificación, mediante el cuestionario que se esté utilizando, en este caso es el cuestionario SUSESO ISTAS - 21.

Para facilitar el entendimiento de lo mencionado anteriormente, es necesario explicar cada uno de los factores de riesgos psicosociales. Estos suman un total de 6, aunque de estos se rescatan 5, los cuales se presentan en el cuestionario que se utiliza para la evaluación de este protocolo, validos según necesidades que presentan la cultura y realidad chilena. A continuación se presentan los conceptos:

2.20.1. Doble presencia

Este factor hace referencia a la preocupación que presenta el trabajador al momento de realizar sus labores en la empresa a la que está asociado, acerca de incumplimientos de las tareas que se deben realizar en sus respectivos hogares, problemas que puedan tener con sus familiares cercanos, entre otros.

2.20.2. Relaciones al interior del trabajo

En este caso, se hace referencia a la relación que tiene el trabajador con la organización en general, dando relevancia a los problemas que se puedan generar respecto al rol específico que tiene el colaborador, ya sea porque no tiene claro el rol o

las especificaciones de sus labores, como también que crean que sus roles no se encuentren dentro de las facultades que tienen. También hace referencia al liderazgo, ya sea por parte de los superiores, la relación laboral- personal que existe intrínsecamente en cada trabajo, y el apoyo en los problemas o dudas que puedan presentar los trabajadores. Finalmente, la relación que existe entre los compañeros influye en la medición de dos puntos, la calidad y el apoyo social que se presenta.

2.20.3. Violencia y acoso

Este factor, demuestra la presencia de hostigamiento físico, psíquico o sexual. Además, dentro de este punto se desprende un término altamente utilizado en el último tiempo, llamado “Mobbing”, el cual se presenta entre compañeros de labores.

Distinto es el caso del “Bossing” que involucra a personas con cargos superiores hacia los trabajadores que tienen a su cargo.

2.20.4. Demandas psicológicas

En este caso, la aplicación recae en el mismo nombre del factor, solo que estos pueden ser de diferentes tipos, ya sean exigencias cuantitativas, es decir, que la organización obliga al trabajador a realizar una cantidad mayor de actividades a la que puede realizar, debido a cumplimientos en base a cantidad de producción, o simplemente que deba de hacer una mayor cantidad de actividades en el mismo horario de tiempo que se disponía anteriormente; así mismo con las exigencias emocionales, impidiendo a los trabajadores no expresarlos; y las exigencias sensoriales y cognitivas. Los colaboradores deben estar constantemente pendientes de sus labores, cuando generalmente deben tomar decisiones importantes tanto para él, como para el grupo en el que se estén realizando las tareas.

2.20.5. Trabajo activo y acrecentamiento de habilidades

En este caso, se analiza si existe en la organización la posibilidad de avanzar en el trabajo, ya sea mediante estudios, capacitaciones, charlas, entre otras más. Además, se debe observar si los trabajadores pueden o no modificar los tiempos en que se deben realizar y entregar las tareas que les corresponden. También debe estar al tanto si se les

dan capacidades necesarias a los colaboradores para tomar decisiones si ellos sienten que la empresa forma parte indiscutida de sus vidas y presentan sentido del trabajo.

2.20.6. Organización y condiciones de empleo

Este factor muestra la existencia y apreciación que tiene el trabajador acerca de la seguridad que tiene él, respecto a su permanencia dentro de la organización. En palabras simples, si es que hay seguridad de que no se terminen los contratos y no hayan despidos; que el trabajo aborde tal cantidad de tiempo de los trabajadores, produciendo que esto influya en los tiempos destinados a la vida en familia; que la organización siempre genere comunicaciones para informar cualquier información, también que existan otros medios para que los trabajadores se enteren respecto a las situaciones por las cuales está pasando la organización; el ausentismo que se genera por diversas razones; y también, que las empresas cumplan con todas las normativas de salud ocupacional para velar por el bienestar en el trabajo y, de esta manera, hacer del lugar una parte importante y comfortable para todos.

2.21. ANTECEDENTES EPIDEMIOLÓGICOS EN CHILE

Según la Encuesta Nacional de Empleo, Trabajo, Salud y Calidad de vida de Chile (MINSAL , ENETS 2009-2010) de Chile, destaca los síntomas de estrés, el cansancio continuo, estar continuamente irritable, trastornos del sueño, cefaleas. Los grandes riesgos, tanto en la organización como entre los trabajadores, son: cambios en la organización, las nuevas tecnologías incorporadas, las diferentes tipos de tareas (ENETS 2009-2010), así como también la incertidumbre en el trabajo, la sobre exigencia en la empresa y la baja remuneración en comparación a la de los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

Estos riesgos al ser mantenidos en el tiempo, tienen mayor probabilidad de transformarse en enfermedades físicas y mentales, lo que derivará en ausentismo laboral y baja productividad. Se debe identificar cuál de estos riesgos es el que genera dichos problemas para hacer un control y una intervención de acuerdo a las necesidades.

Con las encuestas ENETS se pueden identificar diferentes grupos, con diferentes problemas psicosociales.

- Las mujeres presentan más baja calidad de vida en relación a los hombres, tanto en la salud, trabajo, etc. Las trabajadoras anteriormente mencionadas reciben menos de \$250.000 pesos de renta mensual, equivalente al 66% del mundo laboral femenino.
- Los trabajadores que pertenecen al grupo etario de 15 a 24 años son los empleados a los cuales se les genera la mayor cantidad de sub contratos y además de contratos a fecha que no superan el año de labores. Es más, por su corta edad y falsa seguridad, son el grupo que sufren mayor número de accidentes laborales.
- Dentro del mundo laboral femenino se afirma que del total un 5% de estas han sufrido acoso sexual o simplemente han visto que se produzca este hecho en sus organizaciones, estos hechos son más recurrentes en mujeres que reciben un sueldo entre \$451.000 y \$650.000 pesos mensuales, generalmente estos hechos nunca son denunciados.
- Los trabajadores, ya sean hombres o mujeres, que presentan una edad entre 45 y 64 años de edad, son los que, en mayor medida, presentan sentimientos de melancolía y tristeza, además de una patología muy conocida como es la depresión.
- Los trabajadores de sexo masculino son a los que se les generará sub contratos o contratos a plazo fijo, por lo que genera una menor relación con la organización; a esto se le agrega los extensos periodos de trabajo, los que incluyen incluso fines de semana, lo cual genera cansancio y despreocupación en el trabajador, generando un aumento en la accidentabilidad laboral.
- En el grupo etario pertenecientes a las edades que se ubican en el rango de 20 a 40 años, durante el último tiempo han presentado un aumento en las enfermedades psicosociales en las que se destacan el estrés, la ansiedad y la depresión. Esta última, en base a su gran tasa de incidencia, se ha incluido en el plan de salud de Chile llamado, Sistema de Garantías Explícitas de Salud (GES), reflejado en la gran cantidad de ausentismo laboral provocado por “trastornos mentales y de comportamiento”, el cual comprende el 82% de las licencias médicas presentadas.

Los últimos datos agregados fueron entregados en el año 2011, en el que se atendieron 4.456 trabajadores con algún diagnóstico de posible patología mental y cifra aumento a 9.850 trabajadores cuando se consideraron las patologías físicas que la evidencia ha demostrado vínculo con problemas de salud mental (problemas musculo-

esquelético de cuello, hombro y espalda, colon irritable, dolor crónico y cefaleas tensionales). Respecto a los trabajadores acogidos en el sistema como enfermedad profesional de origen mental, se observó un aumento de 6 veces más en los últimos 10 años respecto a lo sucedido originalmente, pasando de 242 casos en el año 2001 a 1530 en el año 2011. Este aumento representó un 14,4% del total de enfermedades profesionales acogidas y 28.163 días perdidos en el año 2011 (ACHS, 2012).

2.22. FLUJOGRAMA DEL PROTOCOLO DE VIGILANCIA

Esta gráfica muestra los procesos de evaluación y gestión del riesgo psicosocial en el trabajo, de esta manera se facilita el entendimiento para los lectores y evaluadores del protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo. (Diagrama 2.1)

2.23. PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACION DEL PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

En primer lugar la empresa debe informarse de la existencia del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, por los diferentes medios existentes de difusión e inmediatamente interiorizarse con el protocolo, mediante la lectura completa de éste, como también mediante los talleres informativos que se están realizando en las mutualidades de seguridad.

Se recomienda la formación de un comité responsable de llevar a cabo todas las actividades relacionadas con la aplicación del instrumento.

El CPHS en Chile es la unidad básica de la prevención, por lo que es indispensable la incorporación de alguno de sus miembros o también del comité en su totalidad con otros trabajadores y/o representantes de la empresa. A su vez la empresa debe participar a través de alguna unidad especializada, como el Departamento o Unidad de Prevención de Riesgos, el experto en prevención asesor de la empresa o el Departamento de Personal, o bien mediante alguna otra representación.

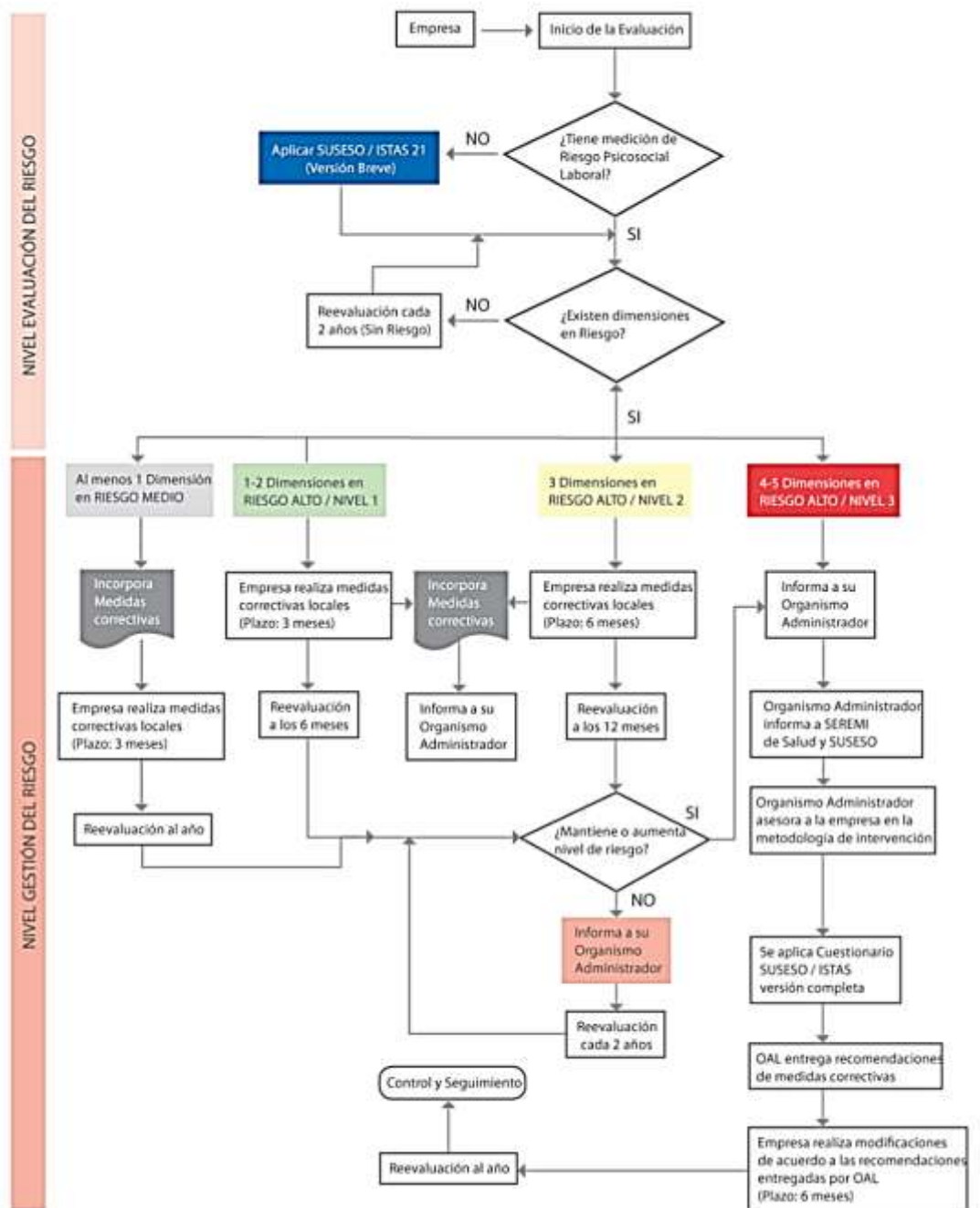
La presencia y participación de directivos o de representantes de la empresa hace que el proceso sea legitimado y motivador. Los trabajadores pueden quedar representados a través de una organización interna, por ejemplo, sindicato o asociación de funcionarios.

El comité será el responsable de:

- Elaborar y planificar el cronograma y modalidad de la aplicación del instrumento.
- Difundir la actividad y sensibilizar a todos los involucrados, en especial con respecto a la participación de los trabajadores/as.
- Definir al encargado de recoger y tabular los datos.
- Definir la forma y material del cuestionario, y cómo se garantizará el anonimato.
- Definir a los asesores o expertos para el análisis de los resultados
- Difundir a quien corresponda los resultados (considerando el anonimato)
- Proponer posibles intervenciones preventivas y solución de problemas.
- Hacer seguimiento y verificar la implementación de las medidas acordadas.
- Proponer una nueva evaluación a futuro con el instrumento.
- Participar en la generación de las recomendaciones y ayudar a implementarlas.

El instrumento puede ser aplicado por un profesional del ámbito de la prevención de riesgos, del área de la salud mental o de riesgos psicosociales, involucrado en la gestión de riesgos en la salud ocupacional o de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales de la propia organización o bien externo a ella.

La empresa tiene la labor de informar a los trabajadores acerca del instrumento, sus características, objetivos y condiciones, las que mediante cualquier medio de comunicación deben llegar a la totalidad de los colaboradores, para que así no hallan problemas al momento de aplicar el cuestionario que está relacionado con el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, la cual es el cuestionario ISTAS-21 versión breve.



Fuente: Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo

Diagrama 2-2. Flujograma modelo de vigilancia

El comité ya organizado aplica el cuestionario ISTAS-21 versión breve a los trabajadores de la empresa con un buen ambiente para la realización de esta, dejando en claro que la realización de esta de carácter voluntario y los resultados son anónimos, mediante un informativo con una breve explicación para que no existan preguntas, y si es que surgen que sean las menos posibles. Además los resultados obtenidos a nivel general serán informados a la organización y se tomarán medidas correctivas en los puntos críticos generados.

Al finalizar el cuestionario, se agrupan y deben ser evaluados, lo que significa que se revisa una a una las respuestas y otorgándoles un valor a cada una de ellas, es por esto que se recomienda tener una planilla en donde se ingresaran los valores que luego serán analizados.

Se ingresan los valores obtenidos, en una pauta generada por las mutualidades, verificando de que los valores se encuentren correctos y que no presenten algún error, así en cada una de las filas que corresponde a cada trabajador encuestado. Por otra parte en las columnas, que corresponden a la totalidad de las preguntas realizadas (20 preguntas), se deben ingresar los valores obtenidos para luego observar los resultados finales, representados en porcentajes, gráficos y la evaluación pregunta a pregunta, dándole como correferencia una letra si es que fueron respuestas buenas , malas, etc.

Finalmente con los resultados finales, se generan las propuestas preventivas pertinentes. Para ello se debe realizar un plan con la ayuda de especialistas, también con el apoyo de textos que estén relacionados con los puntos que se encuentren en conflicto. Esto se revisará y se asesorará con ayuda de las mutualidades a las que estén asociados.

2.24. ORIGEN DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN CUESTIONARIO ISTAS-21

El cuestionario ISTAS-21 nace en Copenhague en el año 2000. El cuestionario es la adaptación y validación que realizó el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de Barcelona del (COPSOQ, desarrollado por el Instituto de Salud y Ambiente Laboral de Dinamarca. Las recomendaciones metodológicas toman en cuenta las revisiones y observaciones que han desarrollado tanto el equipo internacional del COPSOQ como los propios usuarios chilenos y el equipo técnico de la Superintendencia de Seguridad Social encargado de su mantención.

2.25. CARACTERÍSTICAS DEL INSTRUMENTO SUSESO ISTAS-21

El cuestionario ISTAS-21, fue validado para la utilización en Chile por la SUSESO, realizando modificaciones a este para relacionarla de mejor manera con la verdadera realidad de la población trabajadora del país.

El cuestionario consta de un total de 20 preguntas, las cuales representan a 5 dimensiones, son grupos de evaluación expresados por diferentes riesgos psicosociales. Estas se dividen en los siguientes grupos:

1. Dimensión Exigencias psicológicas (preguntas n° 1 a n°15)
2. Dimensión Trabajo activo y desarrollo (preguntas n° 6 a n°10)
3. Dimensión Apoyo social de la empresa y calidad de liderazgo (preguntas n° 11 a n°15)
4. Dimensión Compensaciones (preguntas n°16 a n°18)
5. Dimensión Doble presencia (preguntas n° 19 y n° 20)

Además es necesario identificar las dimensiones psicosociales específicas a las que están sujetas cada una de las preguntas que se describieron anteriormente según el orden al cual corresponden, para mostrar todos los parámetros que aborda el cuestionario SUSESO ISTAS-21 versión breve.

Tabla 2-6. Preguntas dimensión exigencias psicológicas

Dimensión exigencias psicológicas	
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?
5	¿Su trabajo requiere atención constante?

Fuente: Manual del método del cuestionario SUSESO ISTAS 21.

Tabla 2-7. Preguntas sub dimensión exigencias psicológicas.

Sub dimensiones	Carácter	Preguntas
Exigencias cuantitativas	Obligatorias	1
Exigencias cognitivas	Obligatorias	1
Exigencias sensoriales	Obligatorias	1
Exigencias emocionales	Obligatorias	1
Exigencias de esconder emociones	Obligatorias	1

Fuente: Manual del método del cuestionario SUSESO ISTAS 21.

Tabla 2-8. Preguntas dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades.

Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades	
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?
10	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?

Fuente: Manual del método del cuestionario SUSESO ISTAS 21.

Tabla 2-9. Preguntas sub dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades.

Sub dimensiones	Carácter	Preguntas
Influencia	Obligatorias	1
Control sobre el tiempo de trabajo	Obligatorias	1
Posibilidades de desarrollo en el trabajo	Obligatorias	1
Sentido del trabajo	Obligatorias	1
Integración en la empresa	Obligatorias	1

Fuente: Manual del método del cuestionario SUSESO ISTAS 21.

Tabla 2-10. Preguntas dimensión apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo.

Dimensión apoyo social en la empresa	
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?

Fuente: Manual del método del cuestionario SUSESO ISTAS 21.

Tabla 2-11. Preguntas sub dimensión apoyo social y calidad del liderazgo.

Sub dimensiones	Carácter	Preguntas
Claridad de rol	Obligatorias	1
Conflicto de rol	Obligatorias	1
Calidad de liderazgo	Obligatorias	1
Calidad de la relación con superiores	Obligatorias	1
Calidad de la relación con compañeros de trabajo	Obligatorias	1

Fuente: Manual del método del cuestionario SUSESO ISTAS 21.

Tabla 2-12. Preguntas Dimensión Compensaciones

Dimensión compensaciones	
16	¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?
17	¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco

Fuente: Manual del método del cuestionario SUSESO ISTAS 21.

Tabla 2-13. Preguntas sub dimensión Compensaciones.

Sub dimensiones	Carácter	Preguntas
Estima	Obligatorias	1
Inseguridad respecto del contrato de trabajo	Obligatorias	1
Inseguridad respecto de las características del trabajo	Obligatorias	1

Fuente: Manual del método del cuestionario SUSESO ISTAS 21.

Tabla 2-14. Preguntas dimensión doble presencia

Dimensión doble presencia		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
19	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					
20	¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)					

Fuente: Manual del método del cuestionario SUSESO ISTAS 21.

Tabla 2-15. Preguntas sub dimensión doble presencia.

Sub dimensiones	Carácter	Preguntas
Preocupación por tareas domésticas	Obligatorias	2

Fuente: Manual del método del cuestionario SUSESO ISTAS 21.

La última característica física que presenta el Cuestionario ISTAS-21 versión breve es una fila que se presenta en cada una de las dimensiones, es decir se presenta 5 veces en total, donde expresa las diferentes respuestas a las que puede optar el trabajador al momento de responder, estas son: siempre, la mayoría de las veces, algunas veces, solo unas pocas veces y nunca. Esta opción se posiciona en lo alto de cada una de las tablas, y bajo esta se encuentra una tabla en donde se entrecruzan las preguntas con las posibles respuestas.

2.26. PROBABLES RESULTADOS DEL INSTRUMENTO ISTAS-21

Los probables resultados generados por medio de la aplicación del cuestionario ISTAS-21 versión breve, entregan resultados para cada una de las dimensiones.

Estas serán clasificadas como riesgo bajo, medio y alto, mediante porcentajes de trabajadores que según sus respuestas fueron integrados en la tabla de datos correspondiente; es decir, por ejemplo si en la dimensión 1 hay un 30% de los trabajadores que obtuvieron riesgo medio, esto se integrará a la tabla de datos, exponiendo que en la dimensión 1 hay un total de 30% del total de encuestados que presenta riesgo medio, así la interpretación se puede hacer en cada uno de los niveles de riesgos y en cada una de las dimensiones.

Para establecer que un nivel de riesgo es predominante, debe presentar un porcentaje mayor a 50%, es decir, que del total de trabajadores encuestados presentan un riesgo alto en cierta dimensión identificada, es por esto que dependiendo de los porcentajes de los resultados finales de la evaluación se integrarán a uno de las 5 situaciones o especificaciones de acción que se presentan a continuación:

2.26.1. Situación 1: Sin riesgo

Luego de reconocer y verificar los resultados finales si todas las dimensiones categorizadas presentan un riesgo bajo, esto implica que no hay ninguna obligación de generar planes de acción y además de esto, que la evaluación se debe volver a realizar dentro de 2 años.

2.26.2. Situación 2: Riesgo medio

Esta condición ocurre, si según los resultados obtenidos, aunque sea una dimensión, esta se encuentre en riesgo medio. Si ocurre esto, sin tener ninguna otra dimensión en riesgo alto, la organización con su equipo de evaluación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo con ayuda de su mutual asesora, deben generar un plan de control con el fin de producir medidas correctivas a los puntos más recurrentes, para así trabajar en la base de la necesidad directa de los trabajadores, donde la organización deberá implementar medidas correctivas locales en un plazo de 3 meses

y, realizado esto último, la empresa debe evaluar nuevamente y no en un plazo de 2 años como en el caso anterior, sino que en un plazo máximo de 1 año desde que se generó la evaluación inicial utilizando el cuestionario ISTAS-21 versión breve.

2.26.3. Situación 3 (Riesgo alto/Nivel 1)

Esto ocurre cuando los resultados obtenidos de las tablas de datos presentan 1 a 2 dimensiones con riesgo alto, en este caso se deben realizar acciones para mitigar los dilemas que aquejan a los trabajadores en las secciones que presentaron un elevado porcentaje en riesgo alto. Al enfocarse en estos de manera particular, se agiliza el proceso completo, puesto que así se erradica el problema de raíz. Sin embargo, se tiene un plazo total de 3 meses luego de entregados los resultados, y luego 6 meses para realizar la revisión al igual que las otras situaciones, utilizando el mismo cuestionario ISTAS-21 versión breve.

2.26.4. Situación 4 (Riesgo alto/ Nivel 2)

Esta condición se genera cuando existen 3 dimensiones que presentan un porcentaje mayor a 50%. En base a esto, si se presentan estas condiciones, se tiene un plazo total de 6 meses para implementar un plan de acción correctivo para las situaciones que están complicadas dentro de los trabajadores, termina ese periodo y luego de 9 meses más después que se implementaron las medidas se debe realizar nuevamente la evaluación.

2.26.5. Situación 5 (Riesgo Alto/ Nivel 3)

En esta situación si se presentan 4_o la totalidad de dimensiones con un porcentaje mayor al 50% en riesgo alto, inmediatamente la empresa debe dar aviso a la mutua, para que esta realice 2 acciones: la primera, es que esta implemente los resultados obtenidos a sus sistema y que los ingrese al programa de vigilancia; pero además de eso, de dar aviso a las autoridades; SEREMI de Salud perteneciente a la región en la cual está la organización y luego a la SUSESO correspondiente.

Finalmente la organización se debe asesorar con su organismo administrador de la Ley 16.744 para poder intervenir en las dimensiones, para lograr que se genere la

reevaluación mediante el mismo instrumento pero en su versión completa con sus 169 preguntas.

Dando paso a establecer las medidas correctivas, siempre con la asesoría del organismo administrador correspondiente, donde se debe realizar en un plazo total de 6 meses.

CAPITULO 3: DIAGNÓSTICO DE LA ENTIDAD

3. DIAGNÓSTICO DE LA ENTIDAD

3.1. DIAGNÓSTICO

El presente capítulo está orientado a mostrar los resultados obtenidos con los siguientes métodos: Observaciones, inspecciones, listas de chequeos, entrevistas, cuestionarios, identificación de peligros y evaluación de riesgos. Estos resultados serán plasmados a través de imágenes y tablas de resultados.

3.2. APLICACIÓN DEL PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES A EMPAQUETADORES SUPERMERCADO LIDER EL BELLOTO

Como lo establece la Ley 16.744, será el empleador quién deberá realizar la evaluación de riesgo definida en el presente protocolo, que confirmará o no la exposición a factores de riesgo psicosocial en los ambientes de trabajo, y determinará si la organización ingresa al programa de vigilancia de la institución administradora del seguro de la ley 16.744 a la que esté afiliado, para este caso al ser una organización donde legalmente no se puede aplicar la ley ya que no existe vinculo laboral con el supermercado se realizará la evaluación con objeto de determinar si existe presencia de riesgo psicosocial en la organización.

La organización realizará la medición de riesgo psicosocial utilizando la versión breve del Cuestionario SUSESO/ ISTAS21, siguiendo las normas y metodología que recomienda la Superintendencia de Seguridad Social. Los resultados de esta evaluación deberían ser puestos en conocimiento del organismo Administrador del Seguro de la Ley 16.744, (lo cual en este caso no podrá ser posible por lo antes señalado) quien deberá informar de forma anual a las Secretarías Regionales Ministeriales de Salud y a la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) sobre el número de organizaciones con presencia del riesgo. La organización deberá conservar, como medio de verificación, los cuestionarios respondidos y los resultados de la evaluación. Estos resultados servirán como orientación para definir la necesidad de una intervención mayor, toda vez que una

o más de las dimensiones contenidas en el cuestionario se encuentren en situación de riesgo.

Además de la evaluación periódica de riesgo psicosocial que toda empresa u organización debe realizar, cualquier empresa u organización puede hacer una solicitud de evaluación de riesgo e intervención psicosocial laboral, siempre que se cumpla con el requisito de acuerdo explícito y consensuado entre las partes involucradas, esto es, gerencia y trabajadores o sus representantes, los que normalmente están representados en el Comité Paritario de Higiene y Seguridad. Esta solicitud debe ser elevada al Organismo Administrador de la Ley correspondiente. También es posible realizar la solicitud requiriendo orientación a la Superintendencia de Seguridad Social a través de su página web www.suseso.cl.

3.2.1. Diagnóstico

El protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, es uno de los documentos que se propuso realizar en la organización de empaquetadores del supermercado Lider El Belloto, la organización decidió realizar la evaluación de manera voluntaria para verificar como se encuentra en relación a los factores psicosociales.

3.2.2. Información acerca de la promulgación del protocolo

Durante el mes de Mayo del año 2017, se realizaron reuniones con los administradores de la organización para determinar la forma en que se podía realizar la evaluación.

Al término de las reuniones se estableció que los administradores del sistema serían quienes estarían a cargo de la evaluación.

La exposición fue realizada por el alumno encargado de la implementación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo.

Los temas tratados durante la reunión informativa, trataban de la promulgación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, las características generales de esta y las condiciones de aplicación; todo en líneas generales. Además, se respondieron a todas las preguntas que surgieron de los participantes, para que así se pudieran estipular y acordar las próximas citas para dar el inicio oficial a la aplicación del Protocolo.

3.2.3. Conformación del comité evaluador del protocolo

Se requiere conformar un comité evaluador del protocolo, para ello es necesario que tanto los administradores de la organización como el alumno evaluador hayan leído y comprendido el protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo, para que así al momento de aplicar el cuestionario SUSESO ISTAS – 21 se haga por personas debidamente instruidas en el tema.

Se recomienda la formación de un comité responsable de llevar a cabo todas las actividades relacionadas con la aplicación del instrumento, por ende lo recomendable fue que los administradores tomaran la responsabilidad.

Es importante detectar las gestiones que se realicen, con respecto a los riesgos psicosociales; esto permite tratar de manera oportuna la presencia de estos. Contar con esta información y gestionar a partir de esta, beneficia las relaciones laborales entre organización y cada uno de sus miembros, mejorando así la calidad de vida laboral.

Las funciones básicas del comité responsable serán:

- Elaborar y planificar el cronograma y modalidad de la aplicación del Instrumento.
- Difundir la actividad y sensibilizar a todos los involucrados, en especial con respecto a la participación de los miembros.
- Definir al encargado de recoger y tabular los datos.
- Definir la forma y material del cuestionario, y cómo se garantizará el anonimato.
- Definir a los asesores o expertos para el análisis de los resultados.
- Difundir a quien corresponda los resultados (considerando el anonimato).
- Proponer posibles intervenciones preventivas y solución de problemas.
- Hacer seguimiento y verificar la implementación de las medidas acordadas.
- Proponer una nueva evaluación a futuro con el Instrumento.
- Participar en la generación de las recomendaciones y ayudar a implementarlas.

3.2.4. Capacitaciones informativas respecto al protocolo

Durante el mes de Junio del presente año se fueron realizando capacitaciones informativas de carácter breve en grupos pequeños, dichas capacitaciones se realizaron mientras los empaquetadores esperaban la designación de una caja o bien mientras esperaban el regreso de su caja de la respectiva colación. La razón por la cual se

realizaron de dicha forma las capacitaciones se debe a que la organización no cuenta con un lugar físico proporcionado por el supermercado para estos efectos.

Estas capacitaciones tuvieron el objetivo de no dejar dudas respecto a la aplicación del documento. Es por esto que se trataron temas como las definiciones y diferencias existentes entre los factores psicosociales, riesgos psicosociales y los factores de riesgos psicosociales, esto como parte de la introducción al tema central. Continuando se mencionaron sus objetivos y lo que define este mismo y las posibles medidas tomadas en caso que parte de los trabajadores obtuvieron un puntaje considerado de “riesgo alto”. Cuando más del 50% de los trabajadores obtuvieron un puntaje de “riesgo alto”, se considera que esta dimensión está “en riesgo”.

- **Situación “Sin Riesgo”:** Si la medición arroja que las cinco dimensiones medidas están dentro del nivel de riesgo bajo, la situación se considerará como “Sin Riesgo” y deberá repetirse el proceso de evaluación cada 2 años.
- **Situación “Riesgo Medio” :** Si existen dimensiones cuyos resultados se ubican en riesgo moderado, la situación se considerará como “Riesgo Medio”, y la organización deberá implementar medidas correctivas locales en un plazo de 3 meses. El proceso de evaluación mediante el Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve deberá repetirse en un plazo no superior a 1 año.
- **Situación “Riesgo Alto”:** Si existen 1 o 2 dimensiones en riesgo alto, la situación se considerará como “Riesgo Alto / Nivel 1”. En este caso, la organización tiene un plazo de 3 meses para implementar las medidas correctivas locales para las dimensiones en evaluación, y volver a evaluar la presencia del riesgo mediante el Cuestionario SUSESO/ ISTAS21 versión breve 6 meses después de ejecutar las acciones correctivas.

Si existen 3 dimensiones en riesgo alto, la situación se considerará como “**Riesgo Alto / Nivel 2**”. En este caso, la organización tiene un plazo de 6 meses para implementar las medidas correctivas locales para las dimensiones en evaluación, y volver a evaluar la presencia del riesgo mediante el Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve 12 meses después de ejecutar las acciones correctivas.

Si existen 4 o 5 dimensiones en riesgo alto, la situación se considerará como “**Riesgo Alto / Nivel 3**”. La organización deberá informar a su organismo administrador de la Ley 16.744, con el fin de ser incorporado al programa de vigilancia. El organismo administrador deberá informar esta situación a la Secretaría Regional Ministerial de Salud correspondiente y a la SUSESO. 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 o eliminar el nivel de riesgo y se requiera realizar intervenciones locales o completas, el empleador deberá pedir asesoría a su Organismo Administrador de la Ley con el fin de ser incorporado al programa de vigilancia. El organismo administrador deberá informar esta situación a la Secretaría Regional Ministerial de Salud correspondiente y a la SUSESO. Para diseñar las intervenciones que serán de carácter menor o local, o global cuando el riesgo sea mayor, las actividades del Organismo Administrador Ley se enmarcaran dentro de los criterios de la ley 16.744, procurando con ello mantener la causalidad directa del trabajo u oficio y el riesgo respectivo. Respecto de las dimensiones contenidas en el instrumento, cabe señalar que la dimensión “Doble presencia” debe ser evaluada, sin embargo, queda exenta de fiscalización durante las etapas de tamizaje y medidas locales, pero debe ser incorporada como dimensión de fiscalización cuando se trate de una intervención mayor. Las intervenciones que requieran mayor profundidad se pueden realizar en base a la metodología del Cuestionario SUSESO/ISTAS21 en su versión completa, el Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo del ISP y/u otro instrumento que defina el Organismo Administrador, siempre y cuando esté validado y su uso sea oficial para estos fines.

3.2.5. Proceso de difusión y sensibilización

Durante la etapa anterior, surgieron ideas para difundir la información, es por esto que se confeccionaron volantes informativos con datos breves sobre los factores psicosociales e ilustración de lo que es el proceso de encuestas.



Fuente: Elaboración propia formato volantes de difusión.

Figura 3-1. Difusión mediante volantes

3.2.6. Aplicación del cuestionario ISTAS-21

Para comenzar con la aplicación del cuestionario ISTAS-21 versión breve a los empaquetadores; fue necesario coordinar rangos de fechas para así poder realizar la aplicación y realizar la difusión por los canales de comunicación de la organización.

El alumno entrega de forma personal el cuestionario a contestar y se asegura que cada empaquetador lo conteste de forma libre y anónima, recalando cada una de las características, luego se les dan unos minutos para contestar y finalmente se retira el cuestionario. El total de cuestionarios respondidos fueron 85.

3.2.7. Evaluación cuantitativa de los resultados

Para generar la evaluación cuantitativa de los cuestionarios, se mantuvieron todos los documentos ordenados correctamente, y se manipularon con completa seriedad

respetando y cumpliendo lo establecido en el documento de la SUSESO sobre el manual de aplicación del cuestionario ISTAS 21.

3.2.8. Ingreso de los valores en las tablas de datos

Luego del proceso de evaluación cuantitativa señalada anteriormente, se debían ingresar los valores obtenidos a las tablas de datos en el archivo Excel que proporciona el ministerio de salud en la sección de salud ocupacional con nombre **Análisis de Resultados – Evaluación de Riesgo Psicosocial**, en el cual se generaron un total de 85 documentos independientes donde se ingresaron los valores obtenidos.

En base a que el formato de la planilla para ingresar los datos está hecho para una cantidad de 100 trabajadores, este se fue modificado en el archivo generado. Es por esto que se tuvieron que eliminar filas para que así la lista total de trabajadores concuerda con la totalidad de cuestionarios realizados, esto se encuentra correctamente señalado en la pestaña instrucciones del archivo Excel.

Cabe señalar que no se tuvo la cantidad de cuestionarios esperados, ya que de los 170 miembros que componían la organización a la fecha de la realización de la evaluación sólo 85 miembros accedieron a responder el cuestionario, logrando una representatividad de sólo un 50% lo que no pudo cumplir con lo señalado en el cuestionario istas 21, de todos modos se realizó el proceso. A continuación se exhibe un extracto de los resultados obtenidos a través del archivo Excel proporcionado por la web del ministerio de salud (Tabla 3-6).

Tabla 3-1. Consolidación de datos

		DIMENSIONES									
id		Exigencias psicológicas	Nivel de riesgo	Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Nivel de riesgo	Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo	Nivel de riesgo	Compensaciones	Nivel de riesgo	Doble presencia	Nivel de riesgo
1											
2											
3	1	10	M	5	B	6	M	8	A	3	M
4	2	10	M	5	B	6	M	8	A	3	M
5	3	10	M	5	B	6	M	8	A	3	M
6	4	15	A	5	B	1	B	2	B	6	A
7	5	15	A	5	B	1	B	2	B	6	A
8	6	15	A	5	B	1	B	2	B	6	A
9	7	15	A	5	B	1	B	2	B	6	A
10	8	15	A	5	B	1	B	2	B	6	A

Fuente: Archivo “Análisis de Resultados – Evaluación de Riesgo Psicosocial” MINSAL.

3.2.9. Resultados obtenidos

Dentro del archivo Excel existen pestañas, en las cuales se pueden ubicar los resultados finales obtenidos al ingresar el total de las respuestas de cada cuestionario, dividiéndola según la dimensión correspondiente. Es por esto que, para identificar los resultados obtenidos, se mostrarán a continuación tablas de porcentajes, en la cual muestra el porcentaje final de los riesgos asociados, es decir BAJO representando por el color verde, MEDIO por el color amarillo y ALTO con el color rojo, por cada una de las dimensiones para así mostrar un resultado más entendible y simple, pero además para ejemplificar estos porcentajes.

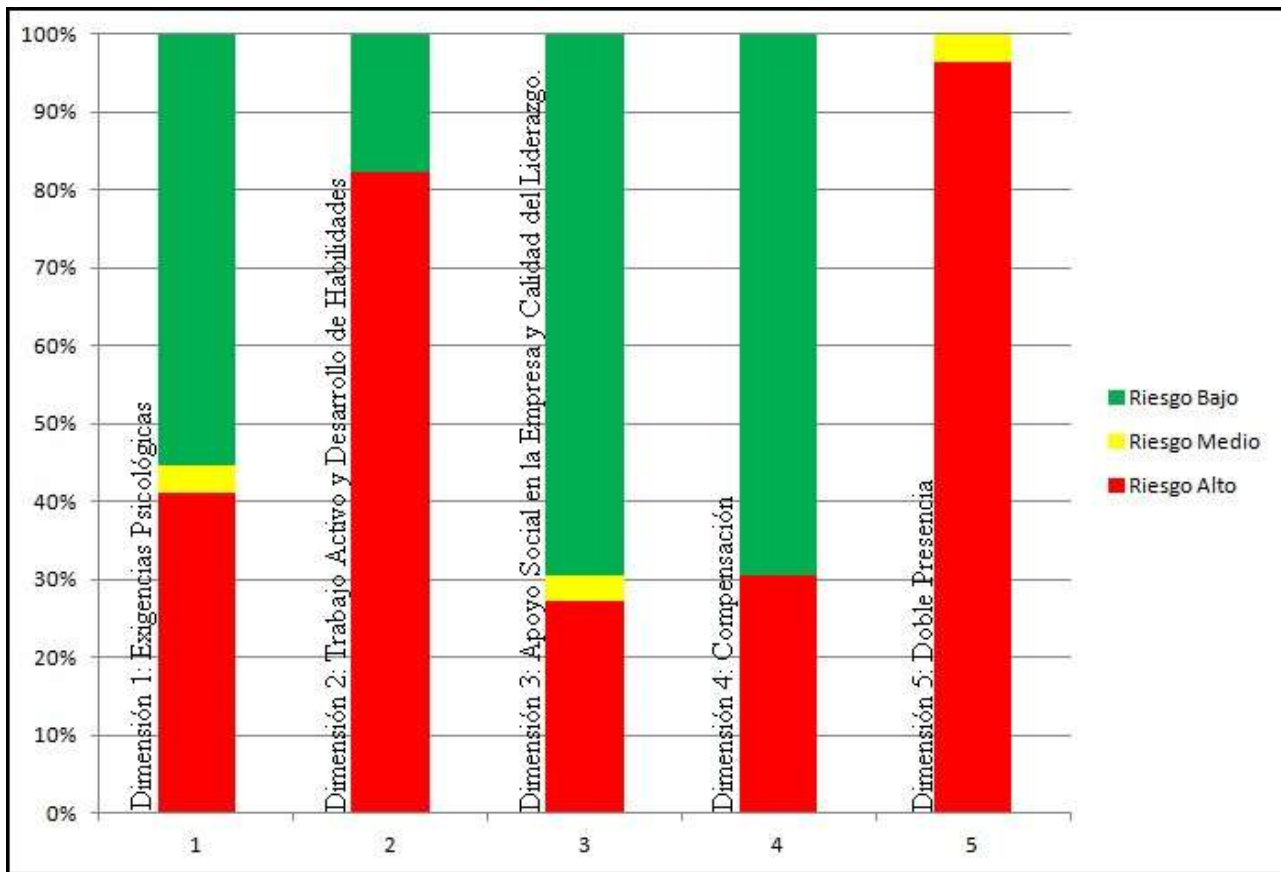
Además hay que considerar que, ya sea con las tablas de porcentajes o con los gráficos de semáforo, cuando existe una de las dimensiones con un nivel mayor al 50% con riesgo alto, habrá que realizar un mayor para poder minimizar y si es posible erradicar los factores de riesgos que están presentes en la organización, sin embargo, si es que existe un alto porcentaje de niveles de riesgo MEDIO, es igualmente aconsejable tomar en serio los resultados, puesto que esas dimensiones presentan una alta posibilidad si es que no se tratan o no manejan adecuadamente, existe una alta posibilidad de que esos riesgos MEDIOS se conviertan en riesgo ALTOS, lo que generaría un retroceso en el proceso de implementación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales.

Tabla 3-2. Porcentajes de riesgos por dimensiones

	Exigencias psicológicas	Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo	Compensación	Doble presencia
	1	2	3	4	5
Riesgo Bajo	55,3 %	17,6 %	69,4 %	69,4 %	0 %
Riesgo Medio	3,5 %	0 %	3,5 %	0 %	3,5 %
Riesgo Alto	41,2 %	82,4 %	27,1 %	30,6 %	96,5 %

Fuente: Elaboración propia en base a resultados obtenidos por aplicación de cuestionario Ista-21

Como se explicó anteriormente, en el riesgo BAJO de las 5 dimensiones, 3 de ellas presentan un porcentaje mayor al 50 % y en el riesgo MEDIO se obtiene un porcentaje menor al 5 % a su vez en el riesgo ALTO se encuentran porcentajes superiores al 90 %. Para ejemplificarlo mejor y mostrarlo de manera visual, (Gráfico 3-1) se puede verificar mediante un esquema de semáforo los resultados obtenidos durante la evaluación. Es el color verde el que representa el riesgo BAJO, siempre presente en la parte alta de la gráfica; el color amarillo al riesgo MEDIO, situada en la parte media y, finalmente, el color rojo que identifica al riesgo ALTO, ubicado en la parte baja de la gráfica, debido a este se pueden verificar de mejor forma los resultados obtenidos, donde fueron en algunas dimensiones resultados muy preocupantes.



Fuente: Resultados Archivo “Análisis de Resultados – Evaluación de Riesgo Psicosocial” MINSAL.

Gráfico 3-1. Niveles de riesgo.

3.3. APLICACIÓN METODOLOGÍA REBA

La metodología REBA fue aplicado a la Organización de Empaquetadores Líder El Belloto debido a que en base a las aplicaciones de técnicas preventivas tales como observaciones e inspecciones planeadas y no planeadas principalmente, se pudo determinar que estos al realizar las diferentes tareas se encuentran expuestos a riesgos ergonómicos debido a la forma en cómo se desarrolla cada una de las antes mencionadas. El método REBA permite medir extremidades superiores e inferiores en base a posturas por lo cual no hubo dificultades para su aplicación.

La aplicación del método se aplicará a dos tareas, una de ellas el empaquetado en bolsas y la otra que agrupa el empaquetado que no se realiza en bolsas, es decir cajas, baterías, alimentos de mascotas, etc.

3.3.1 Aplicación METODOLOGÍA REBA para empaquetado de bolsas

- Consiste en la aplicación de movimientos repetitivos en un período de tiempo, tiene como objetivo colocar cada uno de los productos distribuidos por categorías en las diferentes bolsas. Una vez terminado el proceso en que la totalidad de los productos de cada cliente ha sido escaneado por la cajera y posteriormente se ha embolsado, se procede a cargar cada una de las bolsas que alcanzan un peso inferior a 5 kilogramos por algunos minutos, consideradas como carga según el D.S N° 63 estando notoriamente expuesto a lesiones o enfermedades descritas durante el trabajo de título.

3.3.1.1 Grupo A

Para el tronco se determina dar una puntuación de 2 puntos ya que identificamos flexión/extensión entre 0 a 20 grados, además agregamos 1 punto por inclinación lateral, teniendo como resultado 3 puntos.

Para el cuello se determina dar una puntuación de 1 punto ya que identificamos flexión entre 0 a 20 grados, además agregamos 1 punto por torsión, teniendo como resultado 2 puntos.

Para las piernas se determina dar una puntuación de 1 punto ya que el empaquetador se encuentra de pie con soporte bilateral simétrico, no agregamos más puntos por ende el resultado es 1 punto. ([Ver imagen Anexo A-1](#))

3.3.1.2 Tabla A-Tabla Carga/Fuerza

El grupo A tiene un total de 60 combinaciones posturales para el tronco, cuello y piernas. La puntuación obtenida de la tabla A estará comprendida entre 1 y 9; a este valor se le debe añadir la puntuación resultante de la carga/ fuerza cuyo rango está entre 0 y 3. El valor obtenido corresponde a 4 puntos ya que nos ubicamos en la tabla en el plano del cuello cuyo valor corresponde a 2, luego ubicamos en el mismo plano nuestro valor de las piernas que es igual a 1 y por último en el plano del tronco que es igual a 3. Para llegar al valor 4 obtenido el plano cuello y piernas toma la dirección abajo y el plano del tronco toma dirección a la derecha logrando intersectarse en el valor 4.

Para el caso de la tabla carga/fuerza obtenemos valor 0 (cero) ya que la carga es inferior a 5 kilogramos, además agregamos 1 punto por instauración rápida. Como resultado se tiene 1 punto. ([Ver imagen Anexo A-2](#))

3.3.1.3 Grupo B

Para brazos se determina dar una puntuación de 2 puntos ya que identificamos flexión entre 21 a 45 grados, además agregamos 1 punto por rotación, teniendo como resultado 3 puntos. ([Ver imagen Anexo A-3](#))

Para antebrazos se determina dar una puntuación de 1 punto ya que identificamos flexión entre 60 a 100 grados, siendo 1 punto el valor definitivo. ([Ver Anexo A-4](#))

Para las muñecas se determina dar una puntuación de 1 punto ya que identificamos flexión entre 0 a 15 grados, además agregamos 1 punto por torsión, teniendo como resultado 2 puntos. ([Ver Anexo A-4](#))

3.3.1.4 Tabla B-Tabla Agarre

El grupo B tiene un total de 36 combinaciones posturales para la parte superior del brazo, parte inferior del brazo y muñecas, la puntuación final de este grupo, tal como se recoge en la tabla B, está entre 0 y 9; a este resultado se le debe añadir el obtenido de

la tabla de agarre, es decir, de 0 a 3 puntos. El valor obtenido corresponde a 4 puntos ya que nos ubicamos en la tabla en el plano del antebrazo cuyo valor corresponde a 1, luego nos ubicamos en el mismo plano ubicando nuestro valor de las muñecas que es igual a 2 y por último en el plano de los brazos que es 3. Para llegar al valor 4 obtenido el plano del antebrazo y muñecas toma la dirección abajo y el plano de los brazos toma dirección a la derecha logrando intersectarse en el valor 4.

Para el caso de la tabla de agarre obtenemos valor 0 (cero) ya que hay un buen agarre y fuerza de este. Como resultado se tiene 0 punto. ([Ver Anexo A-5](#))

3.3.1.5 Tabla C y Puntuación de la actividad.

Los resultados A y B se combinan en la Tabla C para dar un total de 144 posibles combinaciones, y finalmente se añade el resultado de la actividad para dar el resultado final que indicará el nivel de riesgo y el nivel de acción. El valor obtenido corresponde a 4 puntos, para llegar a este resultado nos ubicamos en la puntuación tabla A y B respectivamente, en el caso del valor A tomamos dirección derecha y el valor B tomamos dirección hacia abajo

Para el caso de la puntuación de actividad obtenemos valor 3 ya que encontramos una o más partes del cuerpo estáticas, movimientos repetitivos y cambios posturales importantes. ([Ver Anexo A-6](#))

3.3.1.6 Puntuación Final.

Tal como se ha comentado anteriormente, a las 144 combinaciones posturales finales hay que sumarle las puntuaciones correspondientes al concepto de puntuaciones de carga, al acoplamiento y a las actividades; ello nos dará la puntuación final REBA que estará comprendida en un rango de 1-15, lo que nos indicará el riesgo que supone desarrollar el tipo de tarea analizado y nos indicará los niveles de acción necesarios en cada caso. Nuestro valor obtenido es 6 lo que quiere decir que tiene un nivel de acción 2, nivel de riesgo medio y cuya intervención y posterior análisis es necesario. ([Ver Anexo A-7](#))

3.3.2 Aplicación METODOLOGÍA REBA para empaquetado que no se realiza en bolsas

- Consiste en la agrupación de tareas que excluye a la utilización de bolsas durante el proceso de atención al cliente, dichas tareas se mencionarán a continuación.
 - a) Empaque en cajas: Realización de cajas, en este tipo de tarea la fuerza aplicada es mucho mayor afectando directamente la espalda. y articulaciones comprometidas. Para el desarrollo de esta tarea el empaquetador desarrolla las acciones de consolidado, amarre, levantamiento y posterior carga de las cajas.
 - b) Sacos de harina y alimentos de mascotas: Si bien estos productos no requieren ser empaquetados dado el volumen que poseen, al ser escaneados por caja y pasar al área del empaquetador este procede a la carga del saco al carro que porta el cliente, al igual que en la tarea anterior la fuerza aplicada es intensa afectando directamente la espalda. y articulaciones comprometidas.
 - c) Elementos varios: En esta categoría se agrupan aquellos productos que no requieren ser empaquetados pero que al igual que en la tarea anterior son manipulados por el empaquetador dado que pasan al área de este. Entre los productos que encontramos figuran entre los productos más destacados: display de leches de 6 y 12 unidades, muebles, pack de detergentes, pack cervezas sobre 12 unidades, bicicletas, bidones, tinetas de pinturas.

3.3.2.1 Grupo A

Para el tronco se determina dar una puntuación de 3 puntos ya que identificamos flexión entre 20 a 60 grados, además agregamos 1 punto por inclinación lateral, teniendo como resultado 4 puntos.

Para el cuello se determina dar una puntuación de 2 puntos ya que identificamos flexión mayor a 20 grados, además agregamos 1 punto por torsión, teniendo como resultado 3 puntos.

Para las piernas se determina dar una puntuación de 1 punto ya que el empaquetador se encuentra de pie con soporte bilateral simétrico, además agregamos 1 punto por flexión de rodillas entre 30 y 60 grados, teniendo como resultado 2 puntos.

(Ver Anexo B-1)

3.3.2.2 Tabla A-Tabla Carga/Fuerza

El grupo A tiene un total de 60 combinaciones posturales para el tronco, cuello y piernas. La puntuación obtenida de la tabla A estará comprendida entre 1 y 9; a este valor se le debe añadir la puntuación resultante de la carga/ fuerza cuyo rango está entre 0 y 3. El valor obtenido corresponde a 7 puntos ya que nos ubicamos en la tabla en el plano del cuello cuyo valor corresponde a 3, luego ubicamos en el mismo plano nuestro valor de las piernas que es igual a 2 y por último en el plano del tronco que es igual a 4. Para llegar al valor 7 obtenido el plano cuello y piernas toma la dirección abajo y el plano del tronco toma dirección a la derecha logrando intersectarse en el valor 7.

Para el caso de la tabla carga/fuerza obtenemos valor 2 ya que la carga es desde 10 kilogramos, además agregamos 1 punto por instauración rápida. Como resultado se tiene 3 puntos. ([Ver Anexo B-2](#))

3.3.2.3. Grupo B

Para brazos se determina dar una puntuación de 3 puntos ya que identificamos flexión entre 46 a 90 grados, además agregamos 1 punto por rotación, teniendo como resultado 4 puntos. ([Ver Anexo B-3](#))

Para antebrazos se determina dar una puntuación de 1 punto ya que identificamos flexión entre 60 a 100 grados, siendo 1 punto el valor definitivo. ([Ver Anexo B-4](#))

Para las muñecas se determina dar una puntuación de 1 punto ya que identificamos flexión entre 0 a 15 grados, además agregamos 1 punto por torsión, teniendo como resultado 2 puntos. . ([Ver Anexo B-4](#))

3.3.2.4 Tabla B-Tabla Agarre

El grupo B tiene un total de 36 combinaciones posturales para la parte superior del brazo, parte inferior del brazo y muñecas, la puntuación final de este grupo, tal como se recoge en la tabla B, está entre 0 y 9; a este resultado se le debe añadir el obtenido de la tabla de agarre, es decir, de 0 a 3 puntos. El valor obtenido corresponde a 5 puntos ya que nos ubicamos en la tabla en el plano del antebrazo cuyo valor corresponde a 1, luego nos ubicamos en el mismo plano ubicando nuestro valor de las muñecas que es igual a 2 y por último en el plano de los brazos que es 4. Para llegar al valor 5 obtenido el plano

del antebrazo y muñecas toma la dirección abajo y el plano de los brazos toma dirección a la derecha logrando intersectarse en el valor 5.

Para el caso de la tabla de agarre obtenemos valor 2 malo, ya que hay agarre posible pero no aceptable. Como resultado se tiene 2 puntos. (Ver Anexo B-5)

3.3.2.5 Tabla C y Puntuación de la actividad.

Los resultados A y B se combinan en la Tabla C para dar un total de 144 posibles combinaciones, y finalmente se añade el resultado de la actividad para dar el resultado final que indicará el nivel de riesgo y el nivel de acción. El valor obtenido corresponde a 11 puntos, para llegar a este resultado nos ubicamos en la puntuación tabla A y B respectivamente, en el caso del valor A tomamos dirección derecha y el valor B tomamos dirección hacia abajo

Para el caso de la puntuación de actividad obtenemos valor 1 ya que encontramos cambios posturales importantes. (Ver Anexo B-6)

3.3.2.6 Puntuación Final.

Tal como se ha comentado anteriormente, a las 144 combinaciones posturales finales hay que sumarle las puntuaciones correspondientes al concepto de puntuaciones de carga, al acoplamiento y a las actividades; ello nos dará la puntuación final REBA que estará comprendida en un rango de 1-15, lo que nos indicará el riesgo que supone desarrollar el tipo de tarea analizado y nos indicará los niveles de acción necesarios en cada caso. Nuestro valor obtenido es 12, lo que indica un nivel de acción 4 donde el nivel de riesgo es muy alto y cuya intervención y posterior análisis debe ser de forma inmediata. (Ver Anexo B-7)

CAPITULO 4: PROPUESTA DE SOLUCIÓN

4. PROPUESTAS DE SOLUCIÓN

En el presente capítulo se darán a conocer las propuestas de solución tanto para la evaluación ergonómica desarrollada a través del método REBA y de los factores psicosociales en base a la aplicación del cuestionario ISTAS 21.

4.1 RECOMENDACIONES GENERALES

4.1.1. Selección del personal

Esto tiene por objetivo dejar ingresar y trabajar al personal idóneo a las labores, ya que ellos deben cumplir con edad, aptitud física y mental acorde a la actividad a realizar, con ésta medida se maximiza la prevención de riesgos, disminuyendo la probabilidad de ocurrencia de un incidente o accidente, tanto para la persona como para el equipo de trabajo relacionado con lo descrito.

4.1.2. Exámenes pre-ocupacionales

Los administradores deberán preocuparse que las personas o trabajadores que realizan las actividades tengan exámenes de salud general vigente , así como también haber realizado un test psicológico con resultados favorables, de lo contrario se debe prohibir trabajar personal sin estas capacidades y buscar aquellos que realmente cuenten con la aptitud física y psicológica para la tarea o labor.

4.1.3. Exámenes ocupacionales

Se recomienda realizar este tipo de exámenes ya que se podría aplicar a todos los miembros de la organización en base a las labores desarrolladas, el objetivo de estos exámenes preventivos se enfocan en determinar si sus condiciones de salud física y mental actuales no han cambiado a través del tiempo y es compatible con las labores que desempeña en la organización, considerando la pre-exposición a un agente de riesgo laboral y las condiciones específicas del trabajo, la detección temprana de alguna anomalía física y/o mental, evitaría Enfermedades Profesionales o Accidentes del

Trabajo. Al no ser una empresa establecida y a pesar de que se presta un servicio al supermercado no existe afiliación a algún organismo administrador del seguro establecido en la ley 16.744.

4.1.4. Del Protocolo Organización Empaquetadores Lider “El Belloto”

Se recomienda que los jefes de empaques de la organización tengan en consideración, la entrega del protocolo, dentro de sus lineamientos al momento de recepcionar el personal nuevo que ejecute labores. Se puede constatar en la práctica que se realiza la difusión verbalmente pero no así la entrega de este.

4.1.5. De la Obligación De Informar (ODI) con respecto al D.S. N° 40

Con el objetivo de dar una formalidad a la labor a desarrollar se recomienda dar a conocer lo establecido en el Artículo N° 21 sobre la información oportuna a los riesgos asociados del trabajo a realizar.

4.2 **RECOMENDACIONES PARA LOS RIESGOS ERGONÓMICOS**

Evaluar los riesgos ergonómicos y los efectos que causan en la salud física de las personas, tiene por objeto controlar este tipo de riesgos, ya que si bien no se manifiestan de forma inmediata puede ser a largo plazo muy perjudicial.

Para el caso de los empaquetadores que fue el puesto evaluado, se darán a conocer recomendaciones en base a las tareas principales que se realizan.

4.2.1. Empaquetado de productos en bolsas

Si la frecuencia en que se desarrolla esta tarea, por ejemplo carros con muchos productos, filas de clientes de gran magnitud, horas con mucha afluencia de público, fechas claves: como Navidad, año nuevo, mes de septiembre, fines de mes, quincenas o fines de semana; donde la demanda de clientes es mucha, se recomienda hacer pausas entre bolsas, evitando así fatigar el nervio medio de la muñeca, de esta manera ayudamos a evitar una posible tendinitis, ya que al realizar movimientos repetitivos este

nervio se inflamaría apretando los tendones en conjunto de la mano, causando dolores al seguir realizando la tarea. Si bien como resultado de la evaluación de esta tarea obtuvimos un nivel de riesgo medio, se puede disminuir siempre y cuando el empaquetador no sobre exija sus articulaciones, es conveniente la aplicación de pausas activas, en algunas observaciones se pudo apreciar que con objeto de tomar la mayor cantidad de productos para ser embolsados se realizaban acciones que conllevaban al sobre esfuerzo, principalmente las observaciones fueron en el proceso de empaquetado de tarros de atún precisamente, manipulando 4 de ellos teniendo cada uno un peso de 190 grs, lo que equivale a un peso de 760 grs.

Otra recomendación es realizar charlas informativas sobre este tipo de riesgos con objeto de generar conciencia dentro de cada miembro de la organización.

4.2.2. Empaquetado de productos que no se realiza en bolsas

En esta categoría figura principalmente la realización del servicio de empaquetado en cajas de cartón, si bien el movimiento repetitivo disminuye, se aplica mucha fuerza para el desarrollo de la tarea. Según el nivel de riesgo obtenido que es un riesgo muy alto se recomienda realizar el proceso de llenado de una manera equilibrada, ya que se apreció en algunas observaciones que los empaquetadores en el proceso de consolidado de cajas se realiza con un exceso de peso, lo cual afecta directamente al empaquetador ya que para el proceso de amarre, levantamiento y posterior carga se debe hacer una manipulación de dicha caja. Para el supermercado se podría recomendar tener carros de clientes con un fondo de menor tamaño para todo aquel producto que se agrupa en esta categoría, ya que al trasladar la caja al carro se realiza una fuerza lumbar que podría ser evitada

Al igual que en la tarea anterior se recomienda realizar charlas informativas sobre este tipo de riesgos con objeto de generar conciencia dentro de cada miembro de la organización.



Fuente: Fotografía tomada en portal belloto.

Figura 4-1. Carro con fondo óptimo para cajas

4.3 DISEÑO DE MEDIDAS CORRECTIVAS PARA LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

Evaluar los factores psicosociales y sus efectos en la salud, tiene por objetivo evitar el daño que se genera por estos riesgos al no ser tratados a tiempo, de no ser posible evitar los daños, por lo menos tratarlos de forma eficaz.

Los riesgos psicosociales generan grandes costos para las empresas en forma de problemas para el desarrollo, tanto en su calidad, productividad y en el personal que lo compone.

A nivel financiero, se han estudiado los costos monetarios del estrés laboral y se ha llegado a la conclusión de que es mucho más económico intervenir una vez que hay factores psicosociales que demuestran fehacientemente la presencia y problemas generados en vez de esperar a tener este riesgo inmerso en el ambiente laboral, y así disminuirlos o si es posible eliminarlo.

4.3.1. Listado de factores psicosociales validados para la realidad y cultura laboral en Chile

La identificación de los factores psicosociales es un paso necesario para detectar, prevenir y corregir las posibles situaciones problemáticas en el ámbito laboral. Se trata normalmente de una evaluación multifactorial, que tiene en cuenta aspectos de

la tarea, la organización del trabajo, el ambiente y el desempeño, entre otros. Respecto de las formas de medición, estas son diversas y pueden estar relacionadas a la satisfacción laboral, los síntomas psicológicos y psicosomáticos, el bienestar, indicadores psicofisiológicos, ritmo cardíaco, arritmia sinusal, presión sanguínea, entre otras. Sin embargo, es necesario destacar que los riesgos psicosociales no pueden ser tratados de manera equivalente a los riesgos físicos, químicos y biológicos, y por ende, su evaluación y vigilancia implica la revisión de una serie de aspectos propios de diversas condiciones laborales

Se entrega un listado de factores de riesgo psicosocial que forman parte de instrumentos evaluados y validados para la realidad chilena. La agrupación de dichos factores se ha realizado para simplificar su identificación, dado que cada uno de estos instrumentos tiene su propia selección, agrupación y coherencia interna. Aquí se entregan los factores mínimos necesarios para abordar los principales ámbitos de riesgo psicosocial laboral.

Tabla 4-1. Listado de factores de riesgo psicosocial

Nº	FACTOR	DESCRIPCIÓN
1	ORGANIZACIÓN Y CONDICIONES DEL EMPLEO	Se refiere materias de seguridad y estabilidad en el trabajo; formas de comunicación y acceso a la información; interferencia trabajo y vida familiar; ausentismo por enfermedad; acciones de retorno al trabajo y cumplimiento de normativas de salud y bienestar en el trabajo
2	TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE HABILIDADES	Hace referencia a las posibilidades de desarrollo en el trabajo; la influencia; el control sobre los tiempos de trabajo; la libertad para la toma de decisiones; la integración en la empresa y el sentido del trabajo.
3	DEMANDAS PSICOLÓGICAS	Exigencias de tipo cuantitativas; emocionales; de esconder emociones; sensoriales y cognitivas
4	VIOLENCIA Y ACOSO	Existencia de situaciones de hostigamiento emocional, físico o sexual
5	RELACIONES AL INTERIOR DEL TRABAJO	Alude a la existencia de claridad de rol; conflicto de rol; calidad de liderazgo; calidad de la relación con los superiores; apoyo social de los superiores; calidad de la relación con los compañeros de trabajo y apoyo social de los mismos
6	DOBLE PRESENCIA	Preocupación que las tareas del trabajo doméstico y/o familiar producen en el trabajador(a).

Fuente: Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo

4.3.2. Rol y actuación de cada uno de los actores involucrados en el proceso

Tabla 4-2. Rol y actuación de involucrados en el proceso

Actor	Función o responsabilidad
Empleador	Es deber de la organización medir la exposición a riesgo psicosocial de sus ambientes laborales, y contar con las acciones necesarias para disminuir y/o eliminar sus efectos, mediante la planificación de acciones específicas. Ningún rubro, actividad o tamaño de la organización, la exime de su responsabilidad de mantener estándares de salud en sus lugares de trabajo.
Trabajador(a)	Toda formación, información y educación que el trabajador recibe, está orientada a convertirlo en un vigilante activo de los factores de riesgo presentes en su organización. Junto al derecho a saber, todo trabajador debe formar parte de las evaluaciones de riesgo psicosocial en sus ambientes de trabajo.
Organismos Administradores de Ley N° 16.744	El organismo administrador de la ley tiene la misión de asesorar a sus empresas adheridas en lo que al riesgo específico se refiere. Toda vez que una organización transgreda o vulnere los factores de riesgos psicosociales señalados por este protocolo de vigilancia, el organismo administrador de la ley deberá notificar a la autoridad sanitaria para que realice la fiscalización.
Secretarías Regionales Ministeriales de Salud	Corresponde la fiscalización de las disposiciones contenidas en el Código Sanitario y demás leyes, reglamentos y normas complementarias que le otorgan facultades respecto de la seguridad y salud en los lugares de trabajo, y la sanción a su infracción en los casos que ello lo amerite.

Fuente: Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo

4.3.3. Metodologías para la gestión de los factores psicosociales

Una de las cosas importantes a considerar para la intervención de los riesgos psicosociales es la responsabilidad de las empresas, las que deben iniciar técnicas de prevención de la organización, además de la necesidad de que estén presentes y que participen de forma activa en los programas de manejo de los riesgos psicosociales. Tanto al área gerencial como a la de trabajadores y prestadores de servicio. Las intervenciones deben ser individuales como a nivel organizacional.

Hay muchas maneras de manejar los riesgos psicosociales, la cual va a depender del sector a intervenir. Hay tres tipos de intervención las que son utilizadas en distintas situaciones. Aquí encontramos la intervención: primaria, secundaria y terciaria definidas a continuación.

- Intervención primaria: Es aquella orientada a las empresas, con finalidad de cambiar y erradicar los puntos de estrés que afectan a los individuos de manera negativa. (Cooper y Cartwright, 1997)

- Intervención secundaria: Se trata de la detección temprana sobre los grupos de riesgo (Tetrick y Quick, 2003), con la finalidad de tratar de disminuir los daños producidos por los riesgos psicosociales. Esto busca eliminar los daños tanto individuales como a nivel grupal, tomando al trabajador como parte de un grupo y dándole herramientas para disminuir los daños tanto en su salud y su bienestar (Sutherland y Cooper, 2000)
- Intervención terciaria: Esta intervención se realiza una vez que los problemas ya están presentes, tratando de reducir los daños que se han producido en la empresa y así colaboradores (Lamontagne, 2007). Estas son mucho más frecuentes que las intervenciones primarias y secundarias.
- Entre estas intervenciones la primaria es mucho más eficaz que las otras dos, aunque las tres a su vez son complementarias entre sí, y su aplicación combinada es lo ideal en el manejo de los riesgos psicosociales (Kristensen, 2000).
- Por último se pueden hacer estudios con un método basado en entrevistas a grupos específicos realizado por especialistas, los que buscan intervenir en las evidencias sobre los riesgos psicosociales. Este estudio identificaría puntos clave para que la intervención tenga resultados positivos.

4.3.4. Elementos que sugieren un buen control en la gestión de riesgos psicosociales

Al momento de gestionar los planes para controlar los riesgos psicosociales, es necesario trabajar en puntos específicos, como el contenido, el diseño y el contexto. Estos son la base para la planificación exitosa, puesto que aborda tanto la forma como el contenido del documento, a su vez todo lo que rodea a este para poder implementarse.

Es por lo anterior que es necesario profundizar en los elementos que son identificados, para así no presentar problemas de gran magnitud. Los elementos para el buen control se presentan a continuación.

a) Contenido requerido para un buen control: Son los puntos que se van a utilizar para intervenir y las formas de lograr cambios en las intervenciones sobre riesgos psicosociales. Se usa la teoría y la práctica basada en la evidencia, a esto se le agregan una serie de puntos para que el contenido de la intervención sea de calidad, como es la valoración correcta de los riesgos, de los factores y de los grupos en riesgo. Esto debe ser realizado con un trabajo continuo planeado y con metas claras en la búsqueda de soluciones de problemas, siendo cercano y fácil de entender por la toda la organización,

con enfoques a un sector específico. Debe ser flexible para adaptarse a las necesidades de la organización, en donde se debe centrar en cada persona de forma individual, y a su vez a nivel de organización, para que así el programa esté planteado al aumento del desarrollo y habilidades.

b) Diseño a realizar para un buen control: Es el método a utilizar y la manera de evaluación en donde la intervención tiene que ser bien planteada. Además, debe existir un grupo de control, para luego realizar una evaluación al inicio de la intervención, identificando los problemas y los objetivos que buscan abordar, estos deben de plantearse con la finalidad de ser cumplidos a corto y a largo plazo, además, estas medidas u objetivos deben ser planteadas de forma objetivas y subjetivas.

c) Contexto que se debe generar para un buen control: Se refiere a los ajustes que se harán en la intervención. Para generarlos, es útil identificar puntos de riesgos psicosociales, estrés laboral y su repercusión en la salud y el rendimiento laboral.

Las herramientas deben ser accesibles para todos los integrantes de la organización. Al aplicarse, se debe generar el compromiso a todo nivel en la organización, tanto a nivel gerencial y trabajadores para lograr una mejor comunicación entre los miembros de la empresa.

4.3.5. Obstáculos generados al realizar gestiones de riesgos psicosociales.

Cuando se desea realizar la gestión para tratar los riesgos psicosociales, pueden surgir inconvenientes en el contenido, diseño y contexto, los cuales serán profundizados a continuación para que así no existan problemas al momento de generar todos los pasos de las medidas de control. Todo esto es sumamente necesario, puesto que se convertiría en una real pérdida de tiempo si es que se tuviese que volver a realizar los mismos pasos una y otra vez.

a) Obstáculos en el diseño: Hay complicaciones inherentes al realizar intervenciones de cualquier tipo en las organizaciones, como es la necesidad de tener un equipo a cargo de los beneficios y los costos de dicha implementación, lo que generalmente se convierte en el mayor problema.

Las personas que se encarguen de la implementación deben tener el conocimientos de cada una de las herramientas a utilizar, para poder evaluar el éxito o el fracaso de la intervención, lo cual es complicado porque generalmente las personas encargadas de estas actividades son de la misma organización, lo que se suma a sus labores propias, lo que generará desgaste para el trabajador y poco aprovechamiento de

los tiempos. Debe ser evaluada por la organización, debido a los cambios que siempre están presentes. Los métodos a utilizar deben ser de confianza y provenir de una fuente legal.

Estos suelen ser a largo plazo, por lo tanto se deben tener en cuenta el apoyo de la empresa y la desorganización, puesto que con esta última se crean algunos cambios en los que está involucrado el abandono de las tareas o incluso el puesto de trabajo.

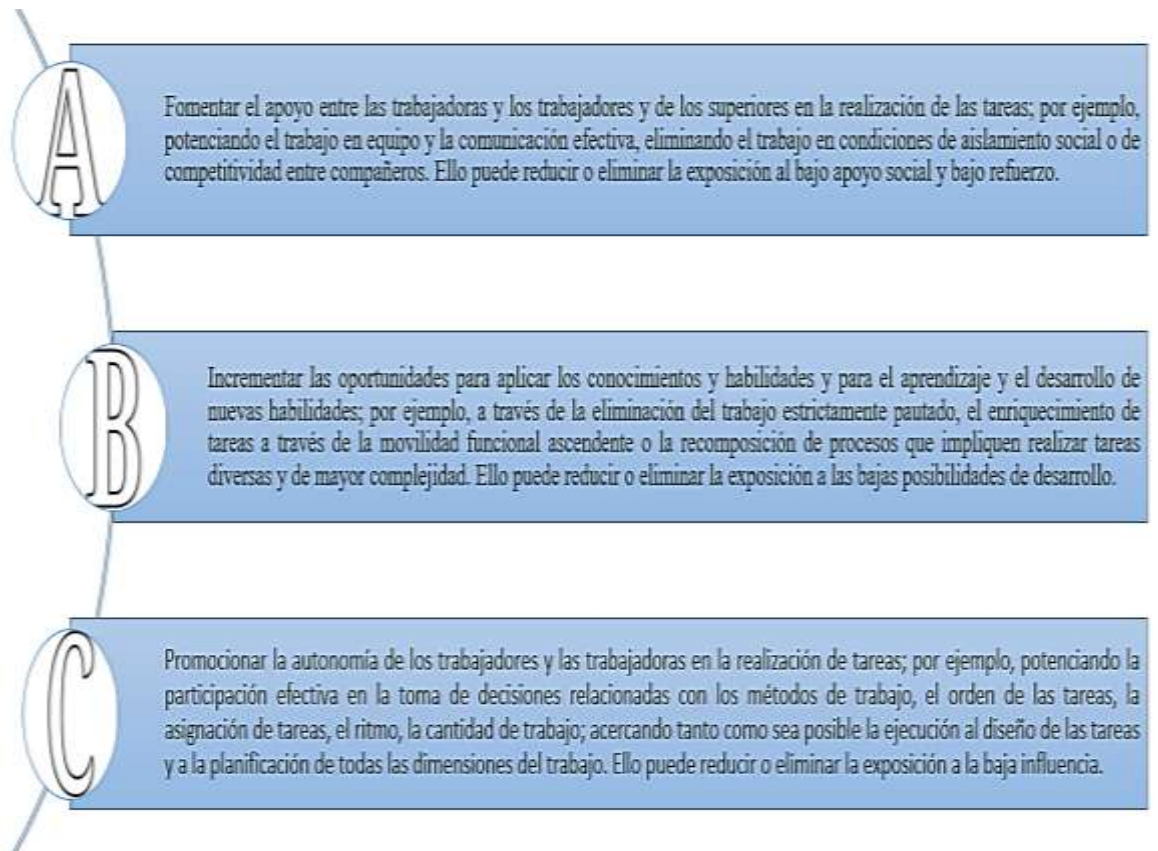
b) Obstáculos en el contexto: El ambiente que rodee la implementación de las medidas de control en la organización puede encontrarse con la negativa de esta misma, ya sea por los costos que esto implica o por la ayuda que deben proporcionar algunos trabajadores. Además, se debe contar durante todo el tiempo con el respaldo de la empresa y esto mismo va por parte de los trabajadores, donde ellos deben cooperar e incorporarse a los planes de la gestión, en caso contrario, el proceso de intervención se convertirá en un rotundo fracaso.

Se deben establecer resultados reales a los problemas que se encuentren en la organización y abordarlos de manera progresiva, puesto que se suelen cometer errores y se establecen las medidas más simples, pero no las más relevantes. También se debe mantener una comunicación constante y fluida entre los involucrados en dicha intervención. A estos se refiere a los que realizan las gestiones, la organización y los trabajadores.

4.3.6. Medidas preventivas: Recomendaciones y sugerencias para mitigar los riesgos psicosociales en el trabajo

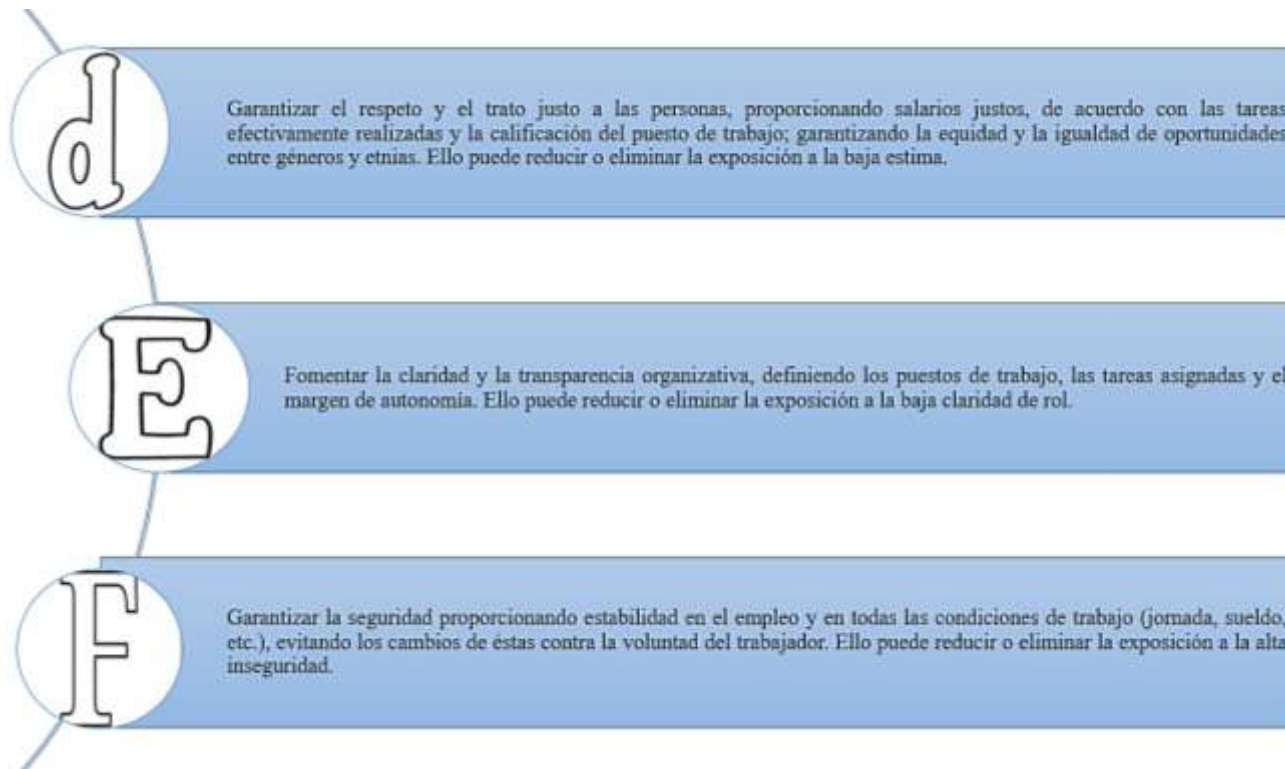
En este punto, la organización debe tener en consideración que la evaluación no es un fin en sí mismo, sino, una herramienta para la acción preventiva. Por ello, existen una serie de recomendaciones y sugerencias que apuntan a mitigar y eliminar los factores de riesgo presentes en los ambientes de trabajo.

El cuestionario SUSESO ISTAS-21 propone las siguientes medidas que se ilustran a continuación.



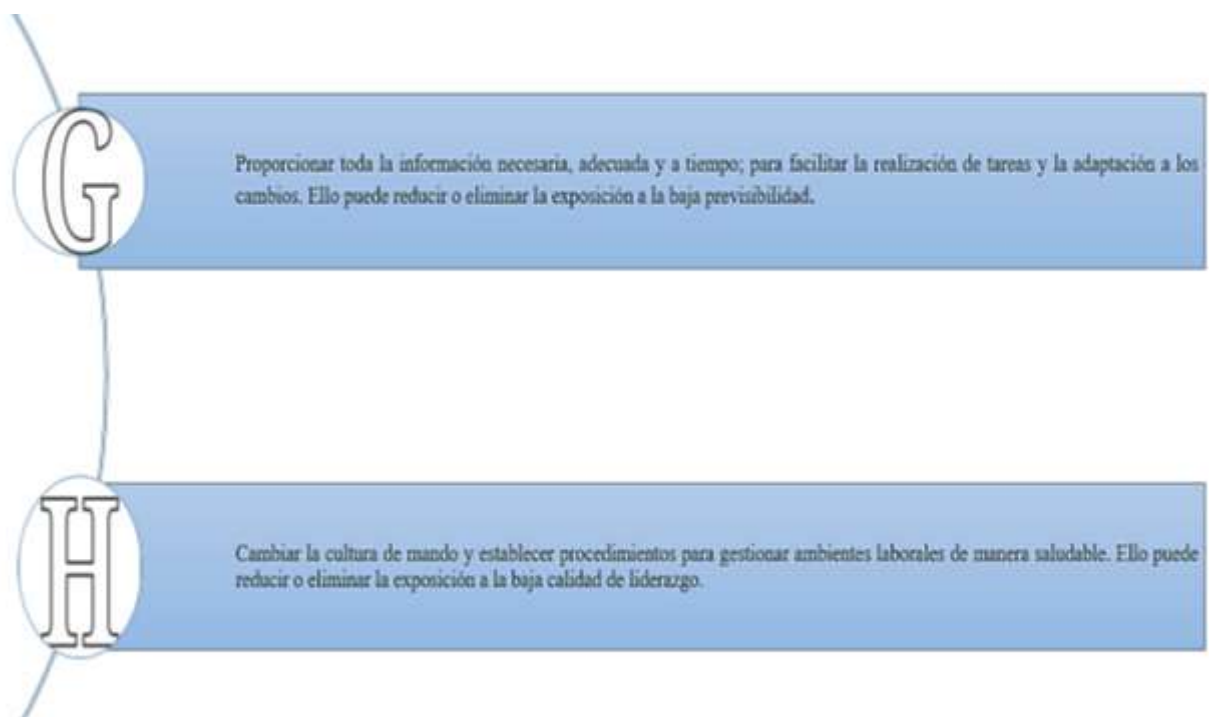
Fuente: Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo

Diagrama 4-1. Recomendaciones y sugerencias para mitigar los riesgos psicosociales en el trabajo



Fuente: Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo

Diagrama 4-2. Recomendaciones y sugerencias para mitigar los riesgos psicosociales en el trabajo



Fuente: Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo

Diagrama 4-3. Recomendaciones y sugerencias para mitigar los riesgos psicosociales en el trabajo

4.3.7. Recomendaciones para las dimensiones que presentan alteraciones

El objetivo es establecer recomendaciones de intervención para la organización que ha sido evaluada, esperando generar mejoras progresivas dentro de la organización.



Fuente: Elaboración propia en base a Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo

Diagrama 4-4. Dimensiones alteradas según aplicación cuestionario SUSESO ISTAS-21

4.3.8. Recomendaciones para la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades

Para esta dimensión se recomienda llevar a cabo diferentes capacitaciones, ya que en algunos casos los empaquetadores particularmente aquellos que tienen su primera experiencia en el rubro no manejan ciertas técnicas las cuales les puede generar alguna complicación mientras realizan la tarea, a raíz de esto puede que el empaquetador caiga en la frustración al no poder dar las soluciones pertinentes. Entre las capacitaciones más destacadas figuran:

- Empaquetado en cajas.
- Amarre de cajas.
- Apertura de bolsas.
- Embalaje de productos frágiles.
- Pausas activas en periodos de tiempo.
- Técnicas para saber llevar trabajo a presión.

4.3.9. Recomendaciones para la dimensión de doble presencia

Una de los motivos por el cual se decidió realizar esta evaluación responde a que el factor de doble presencia se encuentra muy presente en esta organización y los resultados así lo ratificaron. Si bien cada miembro tiene la posibilidad de escoger los días y horarios en que llevaran a cabo sus labores y teniendo la libertad de poder disponer de la frecuencia de asistencia, estos jóvenes estudiantes de la educación superior muchas veces en el desarrollo del turno están pensando en que deben llegar a su hogar a estudiar y en algunos con la presión de reunir buenas propinas que le permitan pagar parte de sus respectivos aranceles.

Como recomendación principal podemos determinar que es importante que se pueda conformar una comisión dirigida por los administradores, apoyada por miembros de la organización que sean estudiantes de la carrera de psicología para diseñar un plan de acción en relación a la doble presencia. Por otra parte es buena señal que los administradores y a la vez apoyados por los encargados de turnos puedan dialogar con los empaquetadores que se encuentren sin estar desempeñándose en la caja para compartir opiniones en relación al tema y lograr que se refleje un apoyo por parte de la administración de la organización.

4.3.10. Recomendaciones de la OMS que refleja la intervención a los riesgos psicosociales

La Organización Mundial de la Salud (OMS) resume la intervención psicosocial en tres puntos, los cuales definen los 3 resultados posibles que se pueden generar al realizar gestiones en los riesgos psicosociales



Fuente: Elaboración propia en base a protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales

Diagrama 4-5. Recomendaciones entregadas por la Organización Mundial de la Salud

- **Medidas efectivas:** Se generan trabajos con la organización y los trabajadores en conjunto, para planificar, implementar y evaluar, mediante una adecuada interlocución.

El apoyo social, la intervención individual y a nivel organizacional, la mejora en la comunicación y el aumento de la toma de decisiones en conjunto con los trabajadores pueden mejorar el estrés laboral y salud psicológica, lo que puede estar acompañado de intervenciones efectivas con profesionales herramientas adecuadas, además de una buena comunicación, lo que ayuda tanto al problema del estrés como al del “Burnout”.

El desarrollo en la organización de la empresa puede beneficiar a la salud del trabajador, mediante un enfoque multidimensional, lo que disminuye los desórdenes músculo-esqueléticos.

La intervención psicosocial tiene buenos resultados en todos los aspectos revisados anteriormente, pero es en el caso del “Burnout” que se alcanza una solución de manera más rápida y efectiva.

- **Efectividad no concluyente:** En algunos casos, las evaluaciones de las intervenciones para reducir el estrés no han demostrado ninguna mejora, por los pocos estudios e intervenciones de las organizaciones de bienestar mental.
- **Medidas no efectivas:** No hay estudios que demuestren que las intervenciones psicosociales no son efectivas.

4.4 CIFRAS DE SALUD LABORAL EN CHILE

Más de la mitad de las enfermedades profesionales diagnosticadas el año pasado están relacionadas con la salud mental. Así lo señala el Informe Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo, preparado por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), que revela que estos trastornos alcanzan el 53% del total.

Según el informe, a estos diagnósticos les siguen las patologías músculo-esqueléticas (27%) y las dermatológicas (8%).

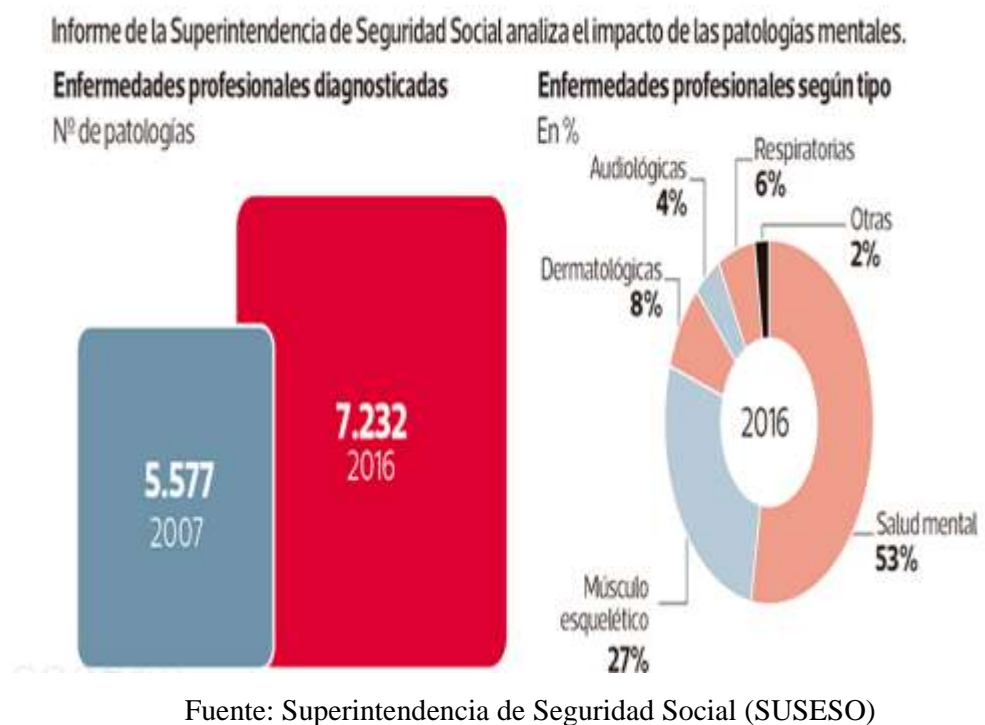


Figura 4-2. Estadísticas entregadas por Superintendencia de Seguridad Social

En tanto, en la última década las enfermedades profesionales han pasado de 5.577 a 7.232 diagnósticos anuales. Y, en conjunto, en 2016 generaron, en promedio, 51 días de trabajo perdidos, es decir, un 11% más que en 2015.

El superintendente de Seguridad Social, Claudio Reyes, afirmó que las enfermedades mentales contribuyen en gran medida a las jornadas laborales perdidas. “Solo por enfermedades mentales, al año se entregan 1,2 millones de licencias médicas, que corresponden al 21% del total. En promedio, estas duran 26 días, y si lo multiplicamos tenemos millones de días perdidos al año. El impacto económico de esos

días no trabajados es del orden del 1,5% del Producto Interno Bruto (más de US\$ 3.700 millones)”.

Al respecto, la subsecretaria de Previsión Social, explicó que la SUSESO dictó un “protocolo para calificar las enfermedades y que guía a los médicos para determinar si existen elementos que muestren la causalidad necesaria entre el trabajo y la enfermedad”.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Al concluir el presente trabajo de título, se logró aplicar tanto el método ergonómico REBA como el protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo a los miembros de la Organización de Empaquetadores “Lider El Belloto”, siendo la primera intervención de este tipo, lo cual es un avance importante para la importante labor que estos jóvenes desarrollan

Para poder llevar a cabo esta investigación se tuvo que indagar sobre la normativa legal vigente utilizando la técnica de la jerarquía de las normas, partiendo por lo mencionado en la Constitución Política de la República y culminando con circulares. No basta sólo con las normas nacionales, ya que con objeto de desarrollar una investigación completa se debe ir más allá y analizar normas internacionales también, ya que en otros países los temas tratados en la presente investigación se encuentran más desarrollados. Como conclusión a lo antes mencionado se puede determinar que nuestro país está incorporando cada vez más los estándares utilizados en el extranjero.

Se realizaron reiteradas aplicaciones de técnicas preventivas, tales como observaciones e inspecciones planeadas y no planeadas, con objeto de lograr obtener el mejor resultado posible en las evaluaciones realizadas. Para los riesgos ergonómicos el mayor riesgo es en la tarea de empaquetado en cajas, para lo cual es necesario replantear la forma en cómo se está desarrollando la tarea. En cuanto a los riesgos psicosociales el nivel más alto fue la doble presencia, ante lo cual es necesario actuar ya que los jóvenes deben compatibilizar trabajo y estudio y desarrollarlo de la mejor manera posible.

En líneas generales es de suma importancia que los legisladores de nuestro país tomen en consideración el vacío legal que existe para el desarrollo de esta digna e importante labor, ya que en algunas ocasiones los empaquetadores al sufrir lesiones o enfermedades relacionadas con la actividad que desempeñan deben ser cubiertas de manera particular.

Se espera que con la ayuda de la presente investigación se genere conciencia y pueda ser el comienzo de importantes cambios.

BIBLIOGRAFÍA

Organización de Empaquetadores Lider El Belloto, [en línea]

<http://orgemp.com/>

[Consulta: 14 de Marzo de 2017]

Degradación de productos, [en línea]

http://www.centrohermes.com.ar/lecturaamena/Interesante/degradacion_productos.htm

[Consulta: 14 de Marzo de 2017]

Ergonomía, Instituto de Salud Pública de Chile, [en línea]

<http://www.ispch.cl/ergonomia>

[Consulta: 21 de Marzo de 2017]

Trastornos músculo esqueléticos, Dirección del Trabajo de Chile, [en línea]

<http://www.dt.gob.cl/documentacion/1612/w3-article-59877.html>

[Consulta: 21 de Marzo de 2017]

Consejos trastornos musculo esqueléticos, [en línea]

http://www.paritarios.cl/consejos_trastornos_musculoesqueletico.htm

[Consulta: 21 de Marzo de 2017]

NTP 601: Evaluación de las condiciones de trabajo: carga postural. Método REBA (Rapid Entire Body Assessment) [en línea]

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_601.pdf

[Consulta 28 de Marzo de 2017]

NTP 330: Sistema simplificado de evaluación de riesgos de accidente [en línea]

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_330.pdf

[Consulta 28 de Marzo de 2017]

Evaluación postural mediante el método REBA [en línea]

<http://www.ergonautas.upv.es/metodos/reba/reba-ayuda.php>

[Consulta 28 de Marzo de 2017]

Evaluación ergonómica de puestos de trabajo [en línea]

<https://books.google.cl/books?id=v5kFfWOUh5oC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

[Consulta 04 de Abril de 2017]

Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, Ministerio de Salud de Chile, 2013 [en línea]

<http://web.minsal.cl/portal/url/item/e039772356757886e040010165014a72.pdf>

[Consulta: 11 de Abril de 2017].

Manual de uso del Cuestionario SUSESO- ISTAS 21 de Superintendencia de Seguridad Social. Unidad de Riesgo Psicosocial Laboral, 2013 [en línea]

http://www.dt.gob.cl/1601/articles-109081_recurso_2.pdf

[Consulta: 18 de Abril de 2017].

Dimensiones de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, [en línea].

http://www.campusprevencionisl.cl/contenido/vigilancia/Dimensiones_de_Riesgos_Psicosociales_en_el_Trabajo.pdf

[Consulta: 25 de Abril de 2017].

Riesgos psicosociales [en línea]

<http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=3185>

[Consulta: 03 de Mayo de 2017]

Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas [en línea]

<http://www.acosolaboral.org.uy/biblioteca/frp.pdf>

[Consulta: 03 de Mayo de 2017]

Protección de la salud de los trabajadores [en línea]

<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs389/es/>

[Consulta: 10 de Mayo de 2017]

Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades [en línea]

http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es

[Consulta: 17 de Mayo de 2017]

Los factores psicosociales en el ámbito ocupacional, como lo establece la OMS y MINSAL [en línea]

<https://www.mutual.cl/Prevenci%C3%B3ndeRiesgos/RiesgosPsicosociales.aspx>

[Consulta: 24 de Mayo de 2017]

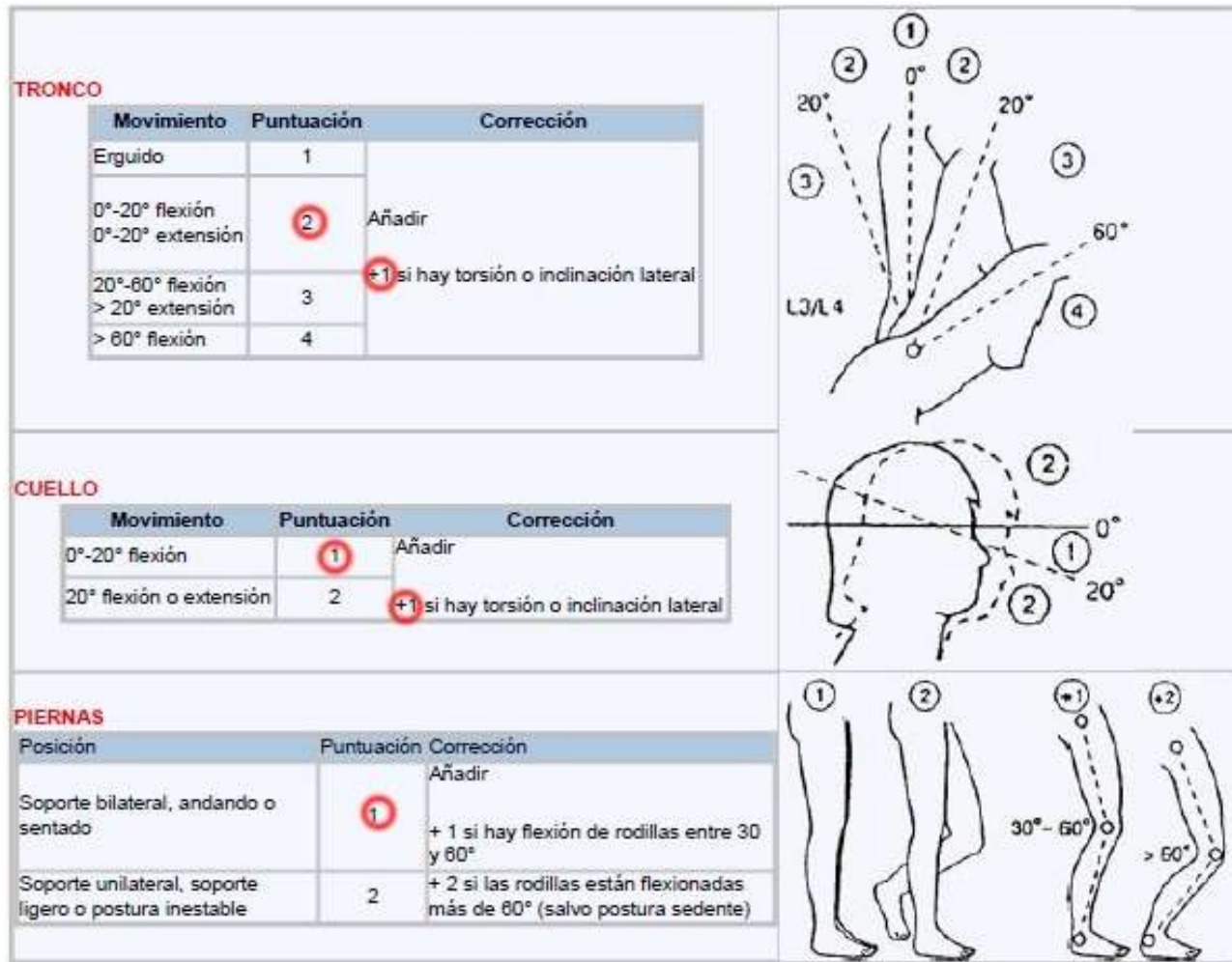
Factores de riesgo psicosocial en el trabajo [en línea]

http://www.dt.gob.cl/1601/articles-109081_recurso_5.pdf

[Consulta: 24 de Mayo de 2017]

ANEXOS

ANEXO A: Aplicación METODOLOGÍA REBA para empaquetado en bolsas



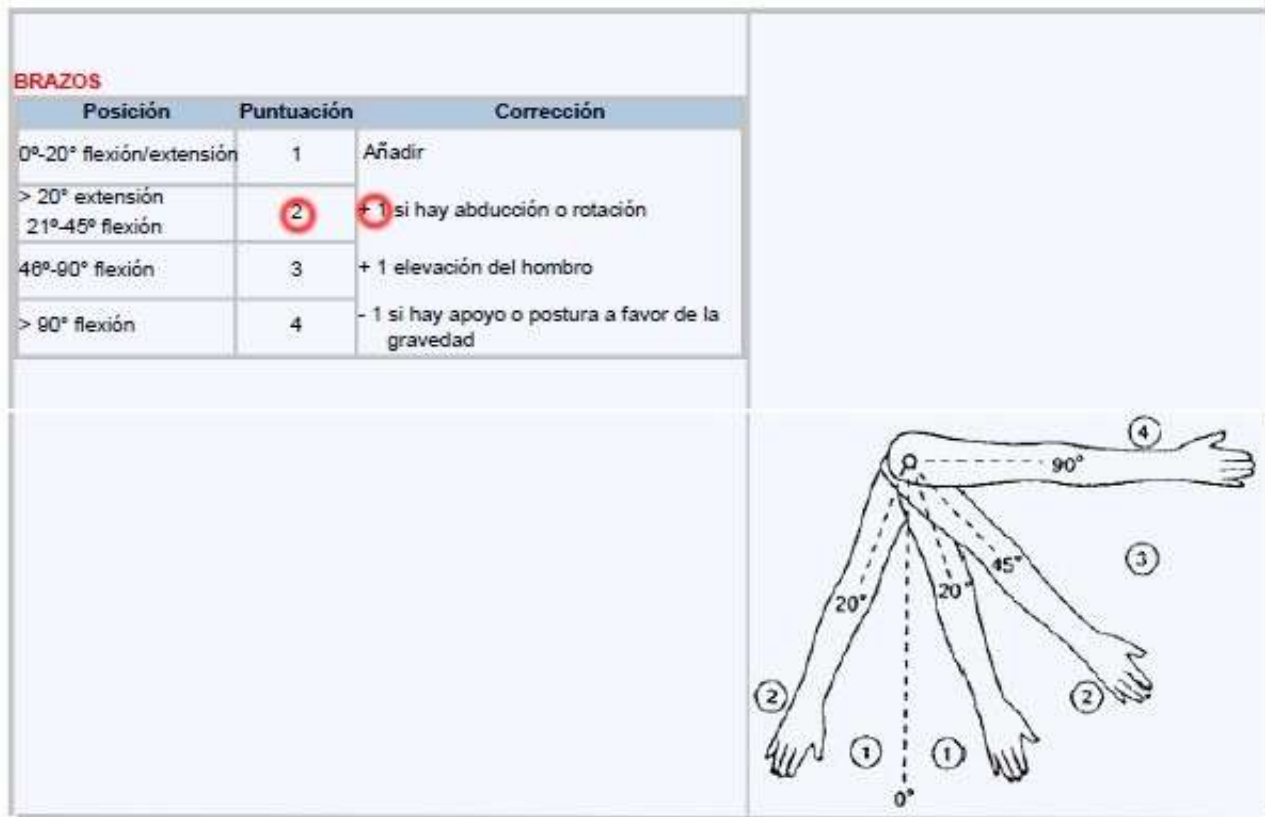
Fuente: Extracto NTP 601 "Evaluación de las condiciones de trabajo: carga postural. Método REBA".

Figura A-1. Valoración Grupo A



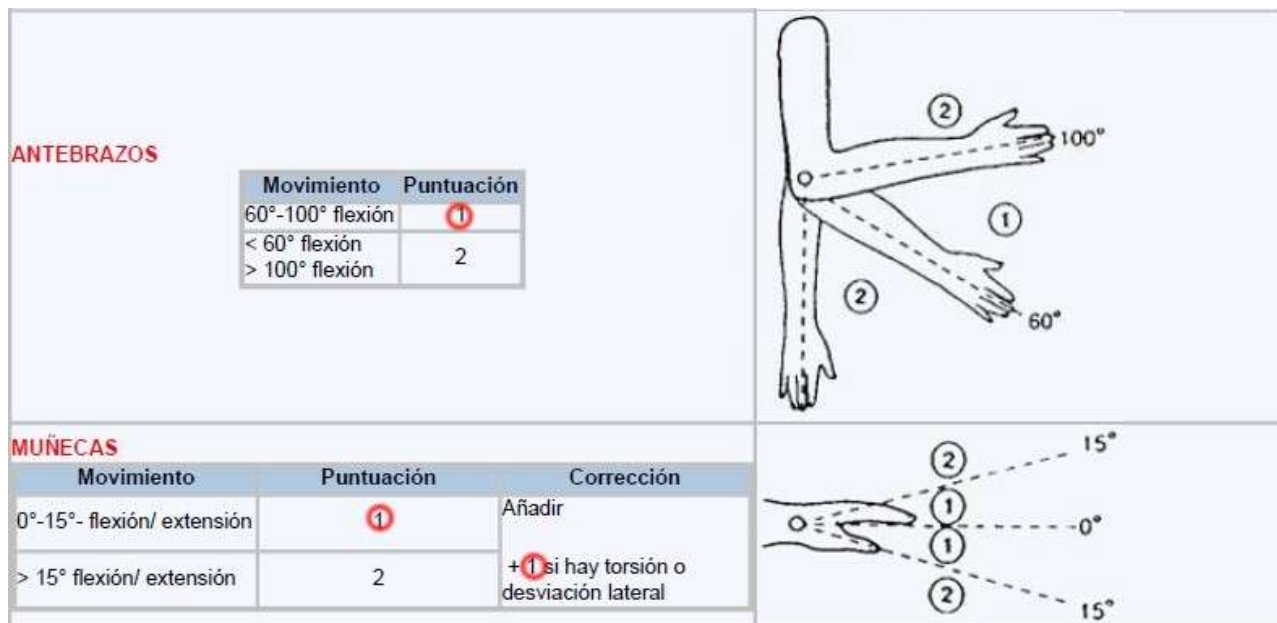
Fuente: Extracto NTP 601 "Evaluación de las condiciones de trabajo: carga postural. Método REBA".

Figura A-2. Valoración Tabla A-Tabla Carga/fuerza



Fuente: Extracto NTP 601 "Evaluación de las condiciones de trabajo: carga postural. Método REBA".

Figura A-3. Valoración Grupo B-Brazos.



Fuente: Extracto NTP 601 "Evaluación de las condiciones de trabajo: carga postural. Método REBA".

Figura A-4. Grupo B-Antebrazos y muñecas.

TABLA B

		Antebrazo					
		1			2		
Muñeca	1	1	2	3	1	2	3
	2	1	2	3	2	3	4
Brazo	3	3	4	5	4	5	5
	4	4	5	5	5	6	7
	5	6	7	8	7	8	8
	6	7	8	8	8	9	9

AGARRE

0 - Bueno	1 - Regular	2 - Malo	3 - Inaceptable
Buen agarre y fuerza de agarre.	Agarre aceptable.	Agarre posible pero no aceptable	Incómodo, sin agarre manual. Aceptable usando otras partes del cuerpo.

Fuente: Extracto NTP 601 "Evaluación de las condiciones de trabajo: carga postural. Método REBA".

Figura A-5. Valoración Tabla B-Tabla Agarre

TABLA C

		Puntuación B											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Puntuación A	1	1	1	1	2	3	3	4	5	6	7	7	7
	2	1	2	2	3	4	4	5	6	6	7	7	8
	3	2	3	3	3	4	5	6	7	7	8	8	8
	4	3	4	4	4	5	6	7	8	8	9	9	9
	5	4	4	4	4	6	7	8	8	9	9	9	9
	6	6	6	6	7	8	8	9	9	10	10	10	10
	7	7	7	7	8	9	9	9	10	10	11	11	11
	8	8	8	8	9	10	10	10	10	10	11	11	11
	9	9	9	9	10	10	10	11	11	11	12	12	12
	10	10	10	10	11	11	11	11	12	12	12	12	12
	11	11	11	11	11	12	12	12	12	12	12	12	12
	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12

Actividad

- +1: Una o más partes del cuerpo estáticas, por ej. aguantadas más de 1 min.
- +1: Movimientos repetitivos, por ej. repetición superior a 4 veces/minuto.
- +1: Cambios posturales importantes o posturas inestables.

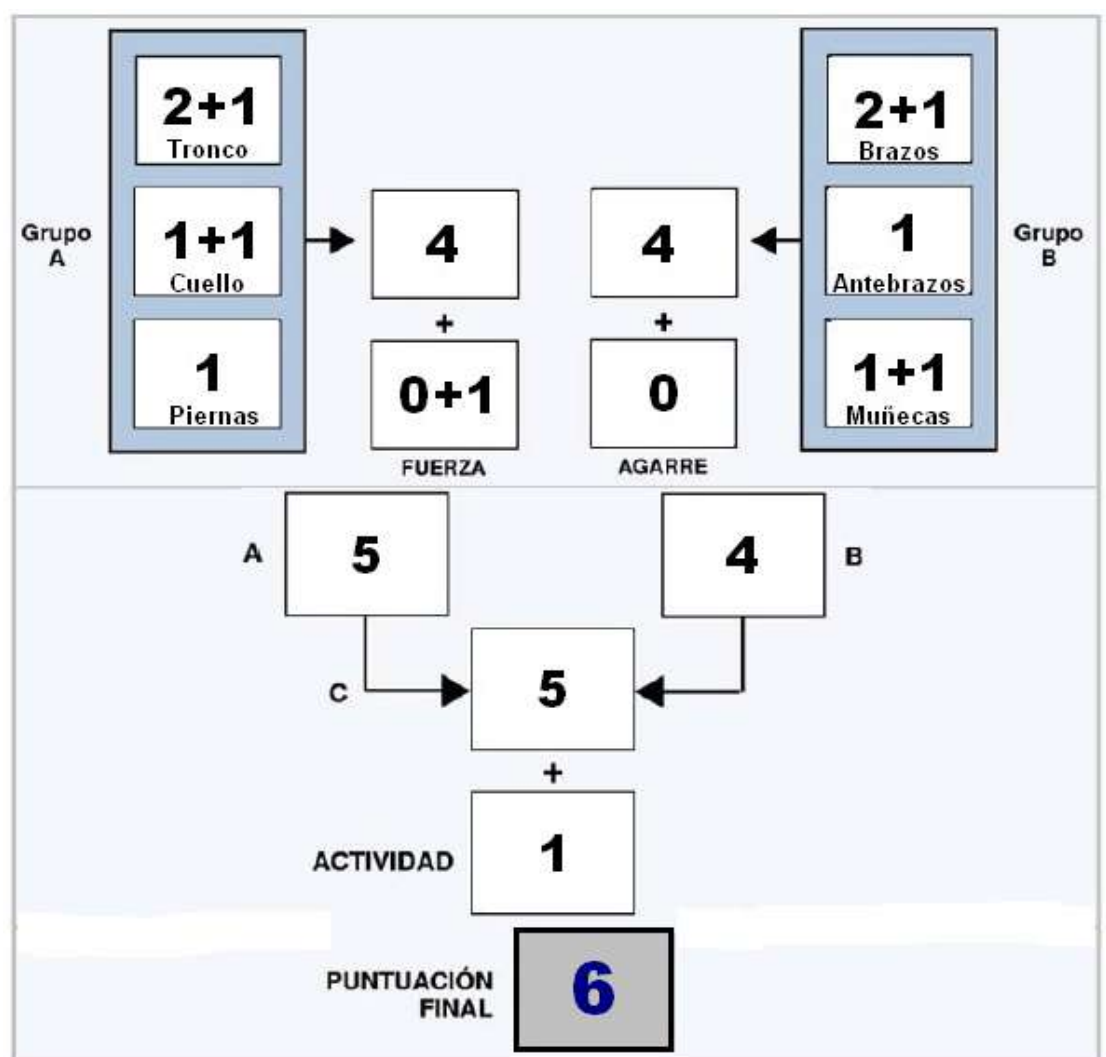
Fuente: Extracto NTP 601 "Evaluación de las condiciones de trabajo: carga postural. Método REBA".

Figura A-6. Valoración Tabla C y Puntuación de la actividad.

Nivel de acción	Puntuación	Nivel de riesgo	Intervención y posterior análisis
0	1	Inapreciable	No necesario
1	2-3	Bajo	Puede ser necesario
2	4-7	Medio	Necesario
3	8-10	Alto	Necesario pronto
4	11-15	Muy alto	Actuación inmediata

Fuente: Extracto NTP 601 "Evaluación de las condiciones de trabajo: carga postural. Método REBA".

Figura A-7. Valoración Tabla Puntuación Final.

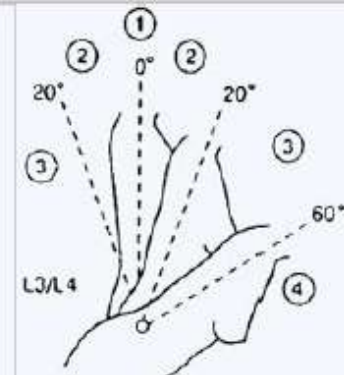


: Extracto NTP 601 "Evaluación de las condiciones de trabajo: carga postural. Método REBA".

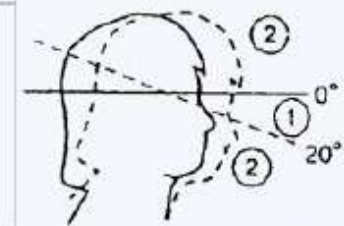
Figura A-8. Hoja de puntuación para empaquetado de bolsas.

ANEXO B: Aplicación METODOLOGÍA REBA para empaquetado que no se realiza en bolsas

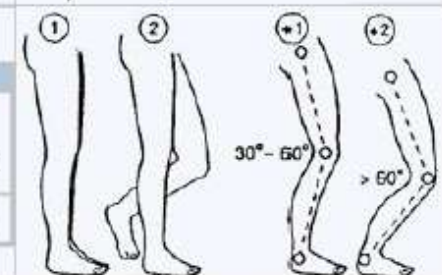
TRONCO		
Movimiento	Puntuación	Corrección
Erguido	1	
0°-20° flexión 0°-20° extensión	2	Añadir
20°-60° flexión > 20° extensión	3	+1 si hay torsión o inclinación lateral
> 60° flexión	4	



CUELLO		
Movimiento	Puntuación	Corrección
0°-20° flexión	1	Añadir
20° flexión o extensión	2	+1 si hay torsión o inclinación lateral



PIERNAS		
Posición	Puntuación	Corrección
Soporte bilateral, andando o sentado	1	+1 si hay flexión de rodillas entre 30° y 60°
Soporte unilateral, soporte ligero o postura inestable	2	+ 2 si las rodillas están flexionadas más de 60° (salvo postura sedente)



Fuente: Extracto NTP 601 "Evaluación de las condiciones de trabajo: carga postural. Método REBA".

Figura B-1. Valoración Grupo A

TABLA A

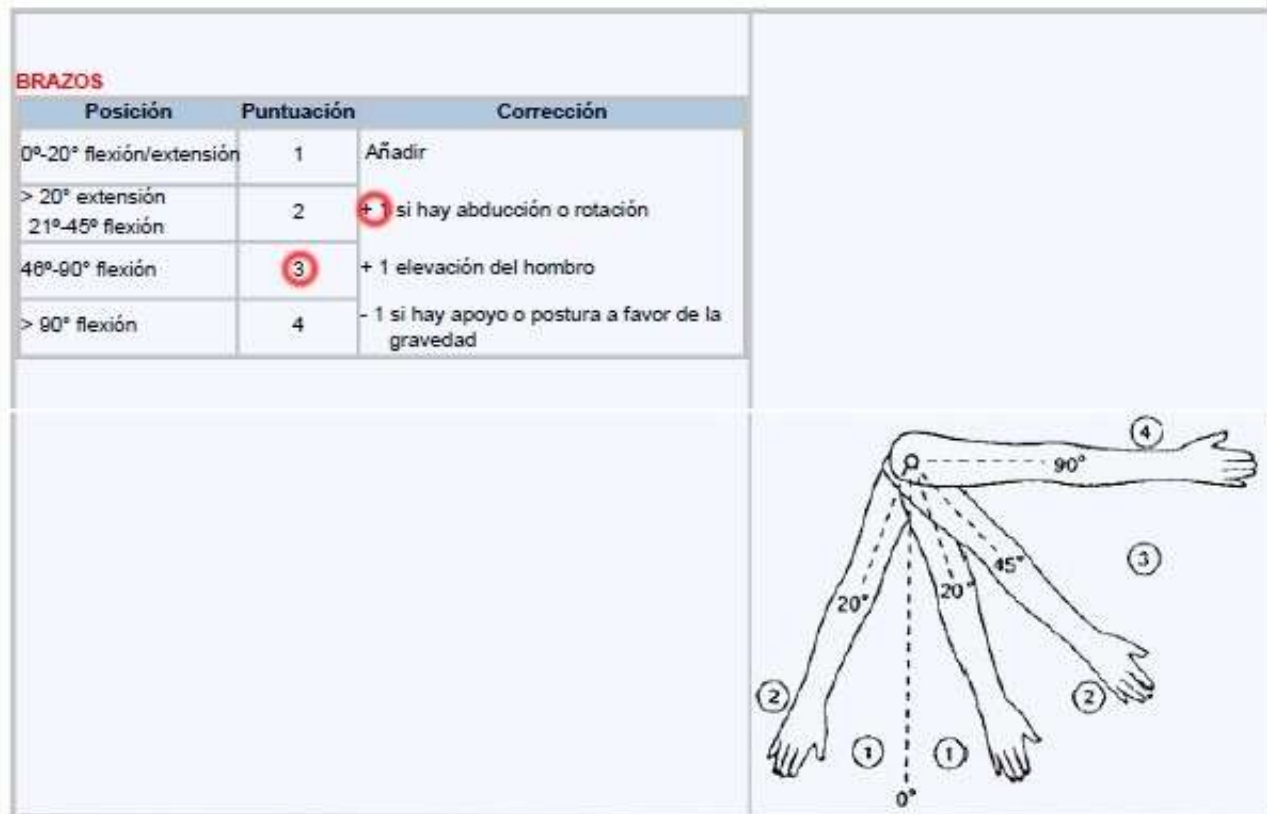
	Cuello												
	1				2				3				
Piernas	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Tronco	1	1	2	3	4	1	2	3	4	3	3	5	6
	2	2	3	4	5	3	4	5	6	4	5	6	7
	3	2	4	5	6	4	5	6	7	5	6	7	8
	4	3	5	6	7	5	6	7	8	6	7	8	9
	5	4	6	7	8	6	7	8	9	7	8	9	9

TABLA CARGA/FUERZA

0	1	2	3
inferior a 5 kg	5-10 kg	10 kg	instauración rápida o brusca

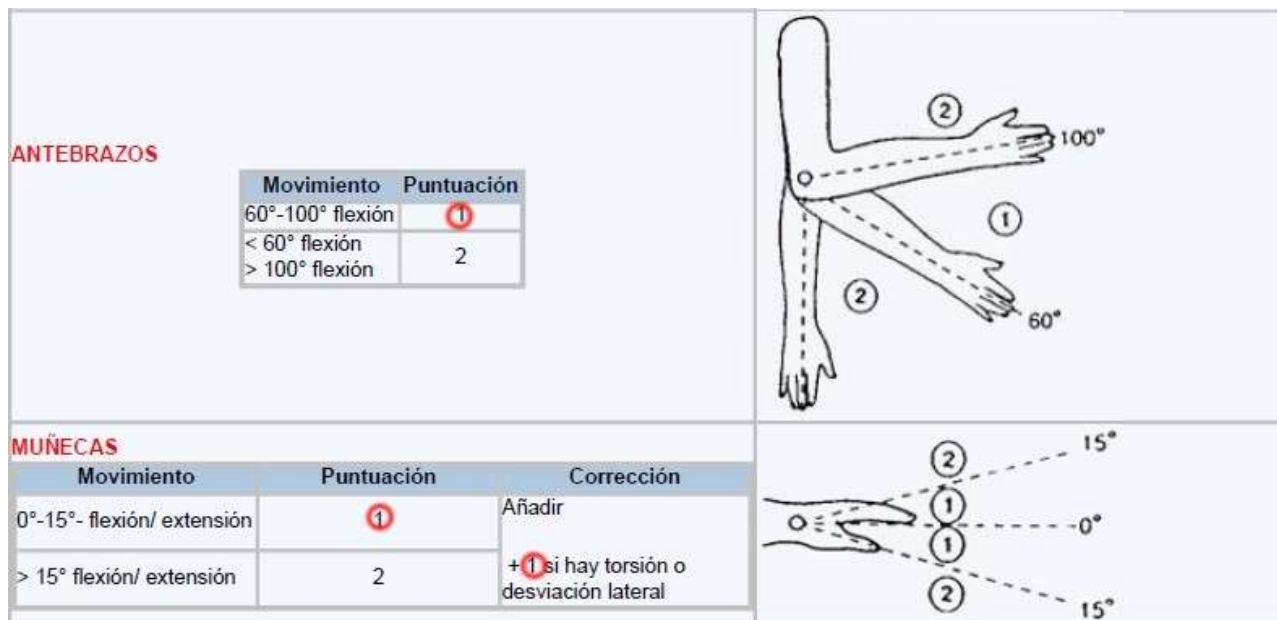
Fuente: Extracto NTP 601 "Evaluación de las condiciones de trabajo: carga postural. Método REBA".

Figura B-2. Valoración Tabla A-Tabla Carga/fuerza



Fuente: Extracto NTP 601 "Evaluación de las condiciones de trabajo: carga postural. Método REBA".

Figura B-3. Valoración Grupo B-Brazos.



Fuente: Extracto NTP 601 "Evaluación de las condiciones de trabajo: carga postural. Método REBA".

Figura B-4. Valoración Grupo B-Antebrazos y muñecas.

TABLA B

		Antebrazo					
		1			2		
Muñeca		1	2	3	1	2	3
	1	1	2	2	1	2	3
Brazo	2	1	2	3	2	3	4
	3	3	4	5	4	5	5
	4	4	5	5	5	6	7
	5	6	7	8	7	8	8
	6	7	8	8	8	9	9

AGARRE

0 - Bueno	1 - Regular	2 - Malo	3 - Inaceptable
Buen agarre y fuerza de agarre.	Agarre aceptable.	Agarre posible pero no aceptable	Incómodo, sin agarre manual. Aceptable usando otras partes del cuerpo.

Fuente: Extracto NTP 601 "Evaluación de las condiciones de trabajo: carga postural. Método REBA".

Figura B-5. Valoración Tabla B-Tabla Agarre

TABLA C

		Puntuación B											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Puntuación A	1	1	1	1	2	3	3	4	5	6	7	7	7
	2	1	2	2	3	4	4	5	6	6	7	7	8
	3	2	3	3	3	4	5	6	7	7	8	8	8
	4	3	4	4	4	5	6	7	8	8	9	9	9
	5	4	4	4	5	6	7	8	8	9	9	9	9
	6	6	6	6	7	8	8	9	9	10	10	10	10
	7	7	7	7	8	9	9	9	10	10	11	11	11
	8	8	8	8	9	10	10	10	10	10	11	11	11
	9	9	9	9	10	10	10	10	11	11	11	12	12
	10	10	10	10	11	11	11	11	12	12	12	12	12
	11	11	11	11	11	12	12	12	12	12	12	12	12
	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12

Actividad

- +1: Una o más partes del cuerpo estáticas, por ej. aguantadas más de 1 min.
- +1: Movimientos repetitivos, por ej. repetición superior a 4 veces/minuto.
- +1: Cambios posturales importantes o posturas inestables.

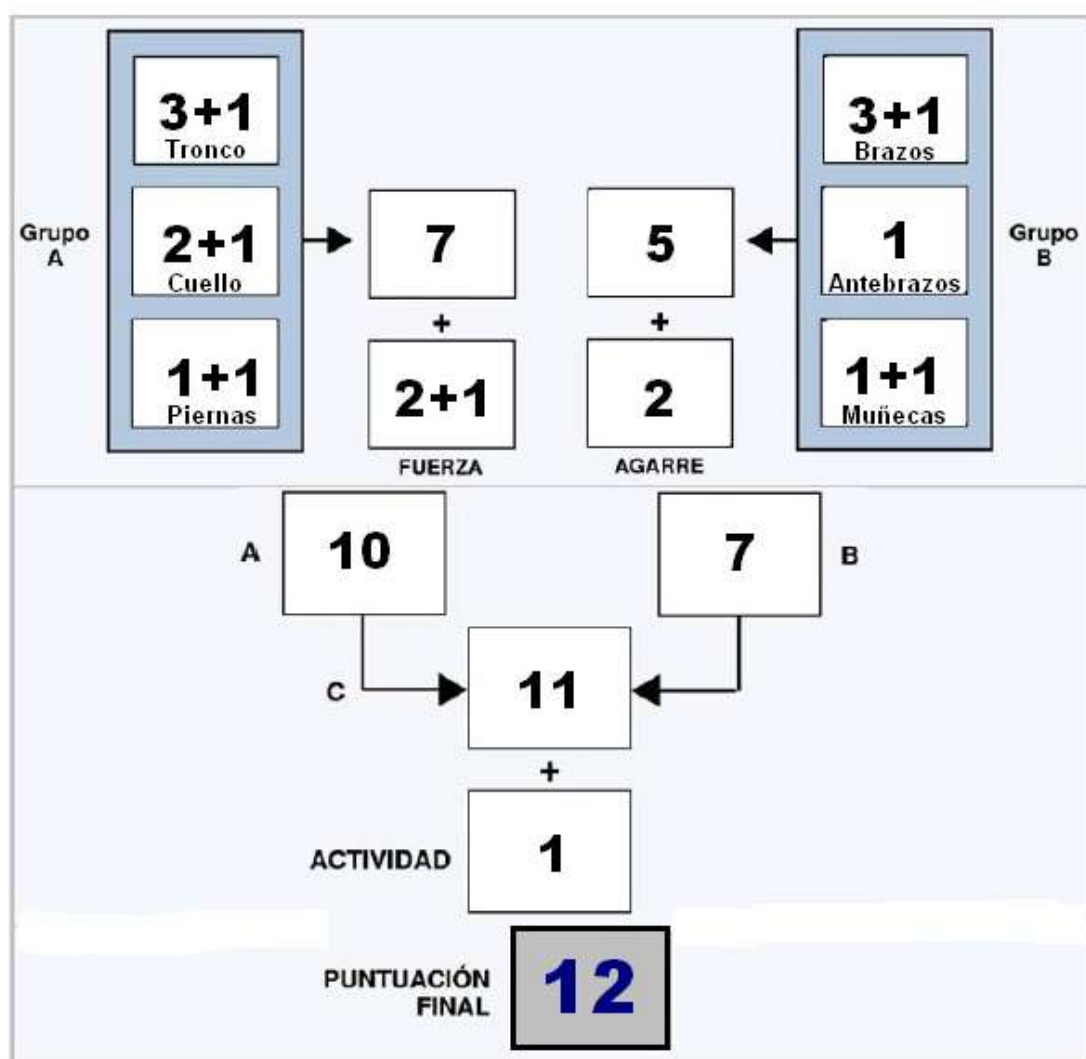
Fuente: Extracto NTP 601 "Evaluación de las condiciones de trabajo: carga postural. Método REBA".

Figura B-6. Valoración Tabla C y Puntuación de la actividad.

Nivel de acción	Puntuación	Nivel de riesgo	Intervención y posterior análisis
0	1	Inapreciable	No necesario
1	2-3	Bajo	Puede ser necesario
2	4-7	Medio	Necesario
3	8-10	Alto	Necesario pronto
4	11-15	Muy alto	Actuación inmediata

Fuente: Extracto NTP 601 "Evaluación de las condiciones de trabajo: carga postural. Método REBA".

Figura B-7. Valoración Tabla Puntuación Final.




: Extracto NTP 601 "Evaluación de las condiciones de trabajo: carga postural. Método REBA".


Figura B-8. Hoja de puntuación para empaquetado que no se realiza en bolsas.

ANEXO C: NTP 601: EVALUACIÓN DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO; CARGA POSTURAL. MÉTODO REBA


Año: 2001



MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES ESPAÑA



INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E INCENTIVO EN EL TRABAJO



NTP 601: Evaluación de las condiciones de trabajo: carga postural. Método REBA (Rapid Entire Body Assessment)

Evaluation des conditions de travail: charge posturale
Working conditions assessment methods: postural load

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

Redactora:

Silvia Nogareda Cuxart
Lda. en Medicina y Cirugía

CENTRO NACIONAL DE CONDICIONES DE TRABAJO

En esta Nota Técnica se presenta el método REBA (Rapid Entire Body Assessment) que ha sido desarrollado por Hignett y McAtamney (Nottingham, 2000) para estimar el riesgo de padecer desórdenes corporales relacionados con el trabajo.

Introducción

Las técnicas que se utilizan para realizar un análisis postural tienen dos características que son la sensibilidad y la generalidad; una alta generalidad quiere decir que es aplicable en muchos casos pero probablemente tenga una baja sensibilidad, es decir, los resultados que se obtengan pueden ser pobres en detalles. En cambio, aquellas técnicas con alta sensibilidad en la que es necesaria una información muy precisa sobre los parámetros específicos que se miden, suelen tener una aplicación bastante limitada. Pero de las conocidas hasta hoy en día, ninguna es especialmente sensible para valorar la cantidad de posturas forzadas que se dan con mucha frecuencia en las tareas en las que se han de manipular personas o cualquier tipo de carga animada.

El método que se presenta es una nueva herramienta para analizar este tipo de posturas; es de reciente aparición y está en fase de validación aunque la fiabilidad de la codificación de las partes del cuerpo es alta.

Guarda una gran similitud con el método RULA (Rapid Upper Limb Assessment) pero así como éste está dirigido al análisis de la extremidad superior y a trabajos en los que se realizan movimientos repetitivos, el REBA es más general. Además, se trata de un nuevo sistema de análisis que incluye factores de carga postural dinámicos y estáticos, la interacción persona-carga, y un nuevo concepto que incorpora tener en cuenta lo que llaman "la gravedad asistida" para el mantenimiento de la postura de las extremidades superiores, es decir, la ayuda que puede suponer la propia gravedad para mantener la postura del brazo, por ejemplo, es más costoso mantener el brazo levantado que tenerlo colgando hacia abajo aunque la postura esté forzada.

A pesar de que inicialmente fue concebido para ser aplicado para analizar el tipo de posturas forzadas que suelen darse entre el personal sanitario, cuidadores, fisioterapeutas, etc. (lo que en anglosajón llamaríamos health care) y otras actividades del sector servicios, es aplicable a cualquier sector o actividad laboral.

Tal como afirman las autoras, este método tiene las siguientes características: se ha desarrollado para dar respuesta a la necesidad de disponer de una herramienta que sea capaz de medir los aspectos referentes a la carga física de los trabajadores; el análisis puede realizarse antes o después de una intervención para demostrar que se ha rebajado el riesgo de padecer una lesión; da una valoración rápida y sistemática del riesgo postural del cuerpo entero que puede tener el trabajador debido a su trabajo.

Objetivos

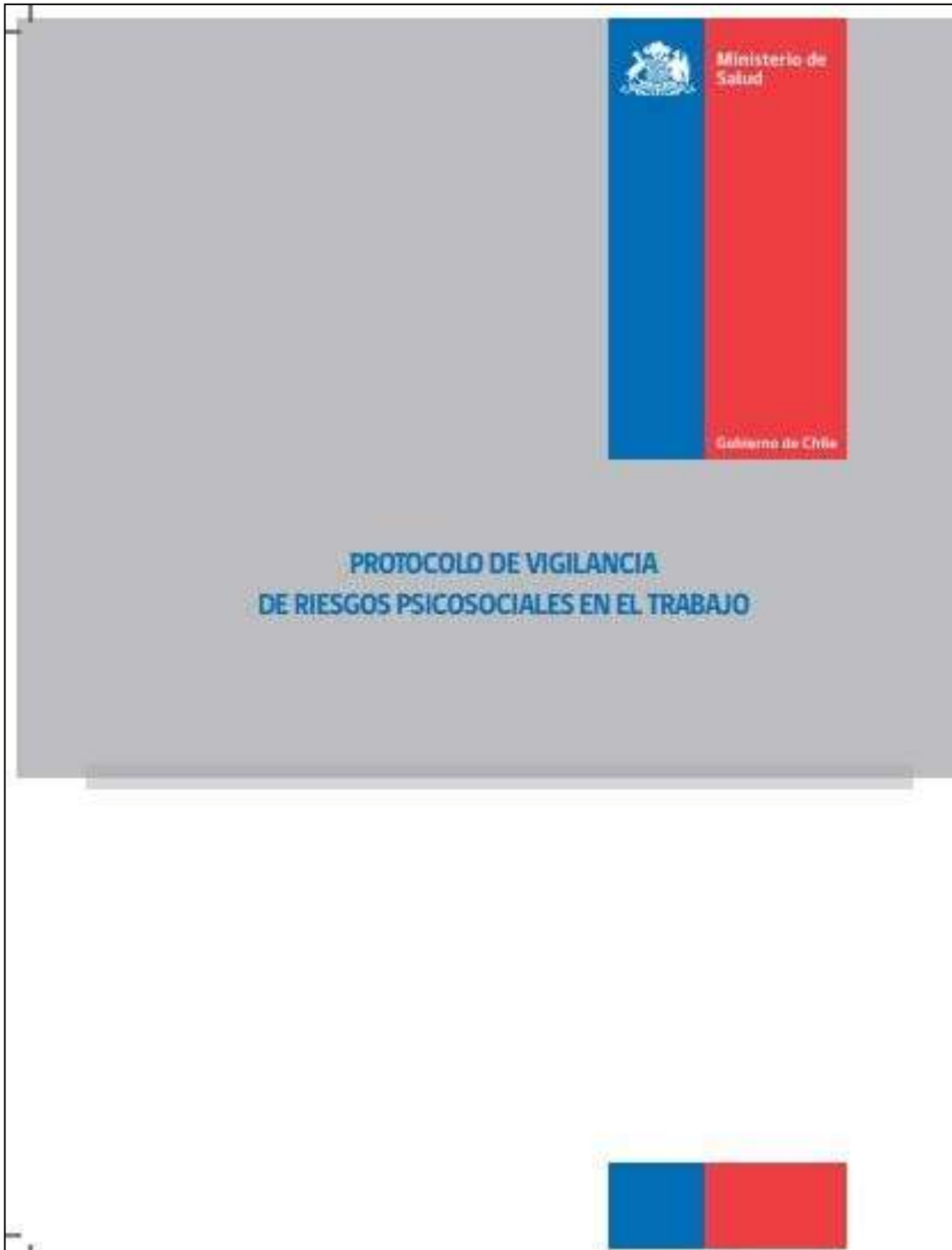
El desarrollo del REBA pretende:

- Desarrollar un sistema de análisis postural sensible para riesgos musculoesqueléticos en una variedad de tareas.
- Dividir el cuerpo en segmentos para codificarlos individualmente, con referencia a los planos de movimiento.
- Suministrar un sistema de puntuación para la actividad muscular debida a posturas estáticas (segmento corporal o una parte del cuerpo), dinámicas (acciones repetidas, por ejemplo repeticiones superiores a 4 veces/minuto, excepto andar), inestables o por cambios rápidos de la postura.
- Reflejar que la interacción o conexión entre la persona y la carga es importante en la manipulación manual pero que no siempre puede ser realizada con las manos.

Fuente: NTP 601: Evaluación de las condiciones de trabajo; carga postural. Método REBA

Figura C-1: Portada, introducción y objetivos.

ANEXO D: PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO



Fuente: Ministerio de Salud

Figura D-1: Portada

I. ASPECTO GENERALES

1. Introducción

Chile tiene grandes desafíos en materia de salud ocupacional, no sólo desde el punto de vista de las regulaciones y normativas, sino también del conjunto de actores involucrados: trabajadores, empleadores, autoridad laboral y sanitaria, organismos administradores de la ley 16.744 y la sociedad en general. Nuestra legislación se ha enfocado en regular lo relativo a los accidentes del trabajo y en aquellas enfermedades profesionales con un carácter más fisiológico, centrando su mirada en las condiciones sanitarias, ambientales básicas o en el uso de implementos de seguridad. Sin embargo, el espacio de trabajo podría estar expuesto a diversas situaciones y condiciones, como lo son los riesgos psicosociales, los cuales no han sido delimitados como un campo de acción para las organizaciones y sus trabajadores y, por ende, muchas de las enfermedades derivadas de este tipo de riesgos quedan desatendidas, sin vigilancia o subvencionadas por el sistema de provisión de salud común (Isapres o Fonasa), con los costos que ello implica para el Estado por concepto de finanzas médicas.

Los objetivos sanitarios del país para el año 2020 plantean disminuir la incidencia de enfermedades profesionales, entre las cuales, los factores psicosociales son parte relevante del problema. Por ello se hace necesario identificar y conocer dichos factores y su real incidencia en el ámbito laboral.

El mayor desarrollo de la tecnología para los puestos de trabajo, la globalización de los mercados y la necesidad de trabajadores multifuncionales han aumentado el grado de carga mental al que están expuestos, incluso por sobre los riesgos físicos en sectores tales como servicios, comercio y finanzas. Ello puede influir en el desempeño y el comportamiento de los trabajadores, ámbitos en el que los factores psicosociales parecen ser determinantes. De esta forma, en la interacción entre la individualidad del trabajador y las condiciones de la organización se podrían presentar problemas de salud laboral.

Los factores psicosociales en el ámbito ocupacional hacen referencia a situaciones y condiciones inherentes al trabajo y relacionadas al tipo de organización, al contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, y que tienen la capacidad de afectar, en forma positiva o negativa, el bienestar y la salud física, psíquica o social del trabajador y sus condiciones de trabajo. El estudio de estos factores, especialmente en su afectación negativa hacia los individuos, ha estado ligado al concepto de "estrés". La evidencia científica sugiere que experiencias continuas de estrés en el trabajo proveen de una importante conexión entre la exposición de los trabajadores a riesgos psicosociales y la aparición de enfermedades (Cox, 1993; Cox, Griffiths, & Rial-González, 2000).

Dependiendo de cómo interactúan, los factores psicosociales en el trabajo pueden ser tanto elementos positivos -que llevan al bienestar de los trabajadores, y secundariamente a un aumento de su rendimiento laboral-, como también elementos negativos, constituyéndose en este caso en riesgos para la salud y relacionados entre otros al ausentismo, la motivación y el desempeño. En este sentido, los factores de riesgo tienen efectos sobre la empresa, el trabajo y el trabajador.

En el abordaje epidemiológico sobre problemas mentales asociados al trabajo, es posible constatar una amplia diversidad de factores de riesgo que han sido estudiados. Las primeras variables de interés estaban vinculadas

Fuente: Ministerio de Salud de Chile

Figura D-2: Aspectos generales

5. Listado de factores psicosociales validados para la realidad y cultura laboral en Chile

La identificación de los factores psicosociales es un paso necesario para detectar, prevenir y corregir las posibles situaciones problemáticas en el ámbito laboral. Se trata normalmente de una evaluación multifactorial, que tiene en cuenta aspectos de la tarea, la organización del trabajo, el ambiente y el desempeño, entre otros. Respecto de las formas de medición, estas son diversas y pueden estar relacionadas a la satisfacción laboral, los síntomas psicológicos y psicosomáticos, el bienestar, indicadores psicofisiológicos, ritmo cardíaco, arritmia sinusal, presión sanguínea, entre otras.

Sin embargo, es necesario destacar que los riesgos psicosociales no pueden ser tratados de manera equivalente a los riesgos físicos, químicos y biológicos, y por ende, su evaluación y vigilancia implica la revisión de una serie de aspectos propios de diversas condiciones laborales.

A continuación se entrega un listado de factores de riesgo psicosocial que forman parte de instrumentos evaluados y validados para la realidad chilena. La agrupación de dichos factores se ha realizado para simplificar su identificación, dado que cada uno de estos instrumentos tiene su propia selección, agrupación y coherencia interna. Aquí se entregan los factores mínimos necesarios para abordar los principales ámbitos de riesgo psicosocial laboral.

Nº	FACTOR	DESCRIPCIÓN
1	ORGANIZACIÓN Y CONDICIONES DEL EMPLEO	Se refiere a medidas de seguridad y estabilidad en el trabajo; formas de comunicación y acceso a la información; interferencia trabajo y vida familiar; ausentismo por enfermedad; acciones de retorno al trabajo y cumplimiento de normativas de salud y bienestar en el trabajo.
2	TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE HABILIDADES	Hace referencia a las posibilidades de desarrollo en el trabajo; la influencia el control sobre los tiempos de trabajo; la libertad para la toma de decisiones; la innovación en la empresa y el sentido del trabajo.
3	DEMANDAS PSICOLÓGICAS	Exigencias de tipo cuantitativas; emocionales; de esconder emociones; sensoriales y cognitivas.
4	VIOLENCIA Y ACOSO	Existencia de situaciones de hostigamiento emocional, físico o sexual.
5	RELACIONES AL INTERIOR DEL TRABAJO	Ayuda a la existencia de claridad de rol; conflicto de rol; calidad de liderazgo; calidad de la relación con los superiores; apoyo social de los superiores; calidad de la relación con los compañeros de trabajo y apoyo social de los mismos.
6	DOBLE PRESENCIA	Preocupación que los tiempos del trabajo doméstico y/o familiar producen en el trabajador/a.

Fuente: Ministerio de Salud de Chile

Figura D-3: Listado de factores psicosociales validados para la realidad y cultura laboral en Chile

14

PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

II. ASPECTOS ESPECÍFICOS

6. Marco legal y atribuciones del Ministerio de Salud en la dictación de protocolos de vigilancia de la salud de los trabajadores

Las atribuciones del Ministerio de Salud y de la Subsecretaría de Salud Pública para la dictación de protocolos de vigilancia están dadas por:

- Constitución Política de la República de Chile.
- Código Sanitario.
- Ley N° 16.744, de 1968, que establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Art. 65 y 68 del título VII "Prevención de Riesgos Profesionales".
- Reglamento para la aplicación de la Ley N° 16.744, aprobado por Decreto Supremo 101 del año 1968 de Ministerio del Trabajo. Artículo 72: "En caso de enfermedad profesional deberá aplicarse el siguiente procedimiento: ... El organismo administrador deberá incorporar a la entidad empleadora a sus programas de vigilancia epidemiológica, al momento de establecer en ella la presencia de factores de riesgo que así lo ameritan o de diagnosticar en los trabajadores alguna enfermedad profesional".
- Reglamento para la calificación y evaluación de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales de acuerdo con lo dispuesto en la Ley N° 16.744, aprobado por Decreto Supremo 109, de 1968, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Artículo 21: "El Ministerio de Salud, a través de las autoridades correspondientes, de acuerdo a lo establecido en el artículo 14 C del DL N° 2.763, de 1979, para facilitar y uniformar las actuaciones médicas y preventivas que procedan, impartirá las normas mínimas de diagnóstico a cumplir por los organismos administradores, así como las que sirvan para el desarrollo de programas de vigilancia epidemiológica que sean procedentes, las que deberán revisarse, a lo menos, cada 3 años. Para tal efecto, deberá remitir las propuestas a la Superintendencia de Seguridad Social para su informe".
- DFL N° 1, de 2005, que aprueba el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley 2763, de 1979, que reorganiza el Ministerio de Salud y crea los Servicios de Salud, el Fondo Nacional de Salud, el Instituto de Salud Pública de Chile y la Central de Abastecimiento del Sistema Nacional de Servicios de Salud, y de las leyes N° 18.933 y N° 18.469, publicado en el diario oficial de 24.04.05.
- Ley N° 19.937 que modifica el D.L. N° 2763, de 1979 con la finalidad de establecer una nueva concepción de la Autoridad Sanitaria, distintas modalidades de gestión y fortalecer la participación ciudadana.
- Reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo, aprobado por Decreto Supremo 594/99 del Ministerio de Salud.

Fuente: Ministerio de Salud de Chile

Figura D-4. Marco Legal

PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

15

INFORMACIÓN PARA LA COMUNICACIÓN

Reglamento Orgánico del Ministerio de Salud, aprobado por Decreto Supremo N° 136, de 2005, del Ministerio de Salud.

Circular N° 2582 de fecha 18 de noviembre del 2009 emanada de la Superintendencia de Seguridad Social, imparte instrucciones sobre los nuevos formularios de Denuncia Individual de Accidentes del Trabajo (DIAT) y Denuncia Individual de Enfermedades Profesionales (DIEP), además de la puesta en marcha del Sistema de Información de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Ley 16.744 (SIAITEP).

Oficio Ord. 852/N° 95, de fecha 20 de enero del 2010, emanada desde la Subsecretaría de Salud Pública, informa de la entrada en vigencia del Sistema Nacional de Información en Salud Ocupacional (SINAISO).

7. Objetivos del Protocolo

Siendo necesario contar con una metodología que establezca un estándar mínimo de salud del ambiente psicosocial laboral, el objetivo de este protocolo es identificar la presencia y nivel de exposición a riesgos psicosociales al interior de una organización.

Objetivos específicos:

- 1) Medir la existencia y magnitud de factores relacionados con riesgo psicosocial en las organizaciones de nuestro país.
- 2) Identificar ocupaciones, actividades económicas, tipos de industria, etc., con mayor grado de exposición a factores de riesgo psicosocial.
- 3) Vigilar la incidencia y tendencia de dichos factores en los trabajadores/as de una organización.
- 4) Generar recomendaciones para disminuir la incidencia y prevalencia del estrés laboral y problemas relacionados con la salud mental de los trabajadores.

Fuente: Ministerio de Salud de Chile

Figura D-5. Marco legal y objetivos del protocolo

22

PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

10.3. Medidas Preventivas: recomendaciones y sugerencias para mitigar los Riesgos Psicosociales en el Trabajo

En este punto, la organización debe tener en consideración que la evaluación no es un fin en sí mismo, sino, una herramienta para la acción preventiva. Por ello, existen una serie de recomendaciones y sugerencias que apuntan a mitigar y eliminar los factores de riesgo presentes en los ambientes de trabajo.

El ISTAS⁹ propone las siguientes medidas orientadas a:

- a) Fomentar el apoyo entre las trabajadoras y los trabajadores y de los superiores en la realización de las tareas; por ejemplo, potenciando el trabajo en equipo y la comunicación efectiva, eliminando el trabajo en condiciones de aislamiento social o de competitividad entre compañeros. Ello puede reducir o eliminar la exposición al bajo apoyo social y bajo refuerzo.
- b) Incrementar las oportunidades para aplicar los conocimientos y habilidades y para el aprendizaje y el desarrollo de nuevas habilidades; por ejemplo, a través de la eliminación del trabajo estrictamente pautado, el enriquecimiento de tareas a través de la movilidad funcional ascendente o la recomposición de procesos que impliquen realizar tareas diversas y de mayor complejidad. Ello puede reducir o eliminar la exposición a las bajas posibilidades de desarrollo.
- c) Promocionar la autonomía de los trabajadores y las trabajadoras en la realización de tareas; por ejemplo, potenciando la participación efectiva en la toma de decisiones relacionadas con los métodos de trabajo, el orden de las tareas, la asignación de tareas, el ritmo, la cantidad de trabajo...; acercando tanto como sea posible la ejecución al diseño de las tareas y a la planificación de todas las dimensiones del trabajo. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja influencia.
- d) Garantizar el respeto y el trato justo a las personas, proporcionando salarios justos, de acuerdo con las tareas efectivamente realizadas y la calificación del puesto de trabajo; garantizando la equidad y la igualdad de oportunidades entre géneros y etnias. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja estima.
- e) Fomentar la claridad y la transparencia organizativa, definiendo los puestos de trabajo, las tareas asignadas y el margen de autonomía. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja claridad de rol.
- f) Garantizar la seguridad proporcionando estabilidad en el empleo y en todas las condiciones de trabajo (jornada, sueldo, etc.), evitando los cambios de éstas contra la voluntad del trabajador. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la alta inseguridad.
- g) Proporcionar toda la información necesaria, adecuada y a tiempo, para facilitar la realización de tareas y la adaptación a los cambios. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja previsibilidad.
- h) Cambiar la cultura de mando y establecer procedimientos para gestionar ambientes laborales de manera saludable. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja calidad de liderazgo.

⁹ Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud – ISTAS. Organización del trabajo, salud y riesgos psicosociales: Guía para la intervención sindical del delegado y delegada de prevención, España, 2006.

Fuente: Ministerio de Salud de Chile

Figura D-6. Medidas Preventivas: recomendaciones y sugerencias para mitigar los Riesgos Psicosociales en el Trabajo



Fuente: Ministerio de Salud de Chile

Figura D-7. Medidas Preventivas: recomendaciones y sugerencias para mitigar los Riesgos Psicosociales en el Trabajo.

PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

24

11. Instrumentos definidos por este Protocolo para evaluar y medir la exposición a riesgo psicosocial en el trabajo

11.1. Validación del CoPsoQ/ISTAS en Chile por parte de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)

Todos los organismos administradores de la Ley 16.744 deben conocer y utilizar el instrumento SUSESO/ISTAS21 versión breve, en cuanto instrumento de capacitación, tamizaje y alerta, y la versión completa en aquellos casos que se requiera realizar estudios e intervenciones.

El instrumento fue validado en Chile por un equipo dirigido por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) a partir de la versión en castellano, denominada ISTAS21, que fue realizada en España (Montada et al. 2005), del Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ) (Kristensen et al. 2005). La versión chilena demostró ser un instrumento válido y confiable, y se la conoce como Cuestionario SUSESO/ISTAS21 (Abarado et al.2012).

Posee dos versiones: la versión breve, de 20 preguntas, para empresas de menos de 25 trabajadores, o bien para aplicación con fines de capacitación y tamizaje, y una versión completa (138 preguntas) para fines de investigación y prevención en salud ocupacional. Ambas son de tipo autorregistro. Este método permite definir las áreas problemáticas que deben ser priorizadas. 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", que señala que el riesgo psicosocial es bajo (es la mejor condición para trabajar y se puede señalar como factor de protección); "amarillo" señala una condición de riesgo moderado; y "rojo", una condición de alto riesgo, (la peor condición de trabajo). Cuando se planifica una intervención, se sugiere, naturalmente, comenzar por aquellas dimensiones que concentran la población de trabajadores en "rojo".

El Cuestionario SUSESO/ISTAS analiza dimensiones psicosociales que, según variadas investigaciones, tienen influencia sobre la salud de los trabajadores. Integra los modelos de demanda-control-apoyo social, esfuerzo/recompensa, y varios otros, por lo que tiene la ventaja de analizar simultáneamente muchos factores de riesgo.

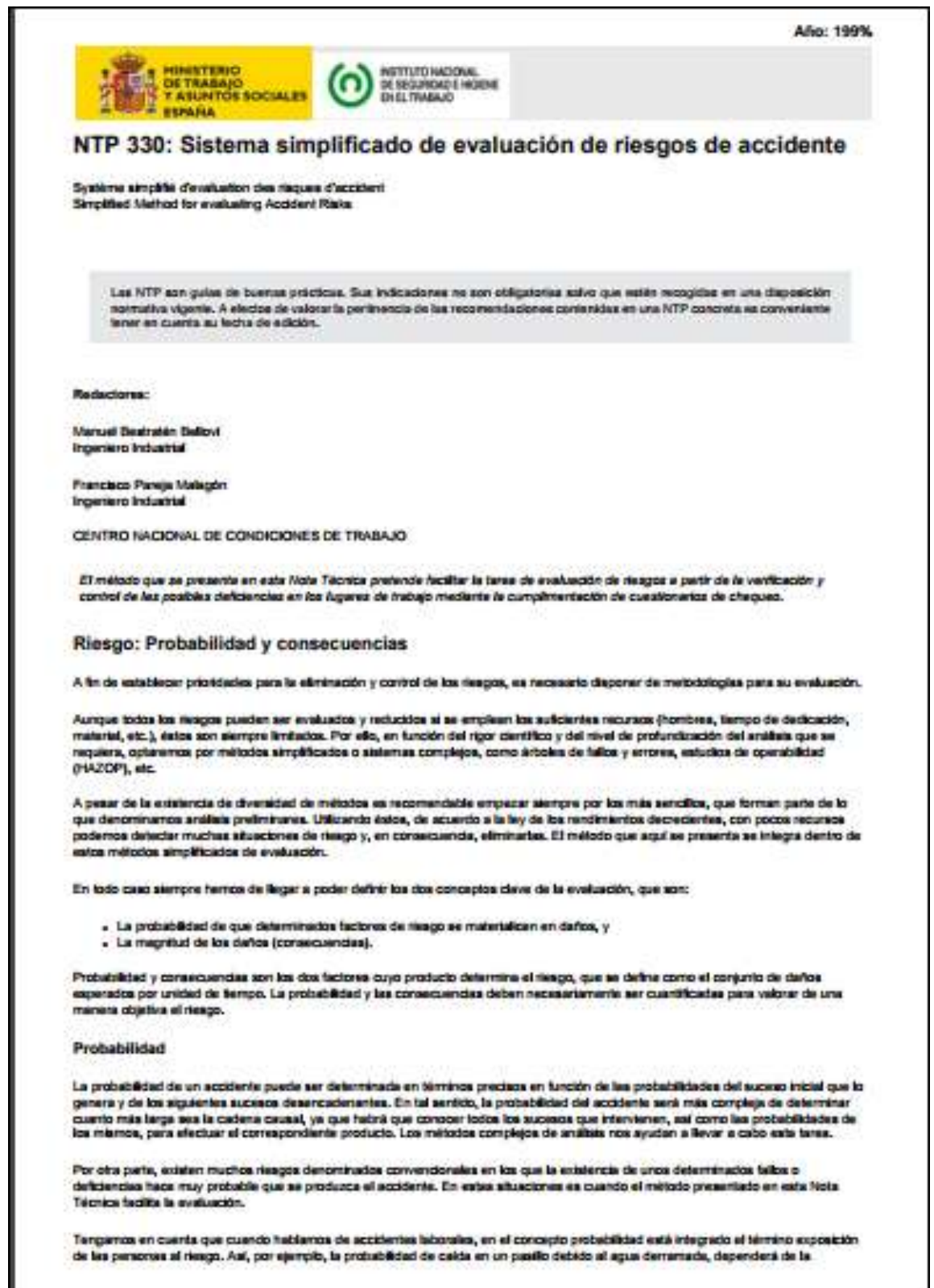
Más que un cuestionario, el SUSESO/ISTAS21 sugiere un método de trabajo, cuyo eje es la participación de los trabajadores en todo el proceso, desde la sensibilización, definición de las unidades de estudio, aplicación del instrumento, y búsqueda de soluciones. En diversos estudios, son las metodologías participativas las que han generado los resultados más persistentes en el tiempo. Sobre este punto, es necesario aclarar que como todo instrumento, está diseñado para ser utilizado bajo ciertas condiciones organizacionales y metodológicas, que están especificadas en su Manual de uso (disponible bajo solicitud en la SUSESO), y con las instituciones competentes.

El Cuestionario en su versión completa tiene dos partes. La primera parte registra datos biodemográficos, de salud y bienestar, licencias médicas y características del empleo: horario, turnos, contrato, tipo de remuneración y tiene un máximo de 48 preguntas (algunas preguntas específicas se pueden eliminar). La segunda parte (91

Fuente: Ministerio de Salud de Chile

Figura D-8. Instrumentos definidos por este Protocolo para evaluar y medir la exposición a riesgos psicosociales en el trabajo

ANEXO E: NTP 330: SISTEMA SIMPLIFICADO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS DE ACCIDENTE



Fuente: NTP 330: Sistema simplificado de evaluación de riesgos de accidente.

Figura E-1: Portada NTP 330.

ANEXO F: FOTOGRAFIAS DE TAREAS DESARROLLADAS POR LOS EMPAQUETADORES.



Fuente: Fotografía tomada en el supermercado.

Figura F-1: Empaquetado de bolsas



Fuente: Fotografía tomada en el supermercado.

Figura F-2: Empaquetado en cajas.



Fuente: Fotografía tomada en el supermercado.

Figura F-3: Carga de cajas de leches



Fuente: Fotografía tomada en el supermercado.

Figura F-4: Carga de saco de alimento de mascotas 15 kg.