

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

**EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES A TRAVÉS DEL
CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21 VERSIÓN BREVE EN EMPRESA
DEDICADA AL RUBRO DEL COMERCIO Y RETAIL**

Trabajo de Titulación para optar al Título
Profesional de INGENIERO EN
PREVENCION DE RIESGOS LABORALES
Y AMBIENTALES

Alumno:
Javier Sebastián Monsalves Jara

Profesor Guía:
Freddy Pacheco Ríos

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo desarrollar una evaluación de riesgos psicosociales en una empresa dedicada al retail, a través de una herramienta o instrumento llamado cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales SUSESO/ISTAS21, específicamente la versión breve, esta empresa corresponde al área del comercio o retail y ubicada en coronel, dicha evaluación pretende analizar las graves e inesperadas consecuencias que traen consigo los riesgos psicosociales dentro de una organización, consecuencias que se ven reflejadas tanto en el desarrollo normal de la organización y en las personas como tal.

Para iniciar el desarrollo de este trabajo primero hubo que analizar la situación de la empresa, puesto que todo clima organizacional es diferente, se describió la organización y su rubro. Junto con un análisis de normativa tanto nacional como internacional, y teoría de los riesgos psicosociales es que se decide abundar en este tema, puesto que se debe considerar totalmente importante en el desarrollo de una organización, al igual que los demás riesgos existentes en esta.

Para lograr los objetivos del trabajo se utilizó la metodología del protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo, validado en Chile por la Resolución Exenta N° 336 por el Ministerio de Salud en el año 2013. Este protocolo de vigilancia tiene la característica de aplicación obligatoria desde el año 2015. Realizando el cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve es que se pudo realizar un análisis de los riesgos psicosociales presentes en la organización.

La evaluación de riesgos psicosociales a través del cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve se realizó en el área de ventas de la empresa, la cual constaba de 20 trabajadores.

Para iniciar el desarrollo del cuestionario antes se debe realizar un proceso de sensibilización con el personal encuestado, esto se desarrolla para informar de manera correcta a los trabajadores con respecto al cuestionario y así estos puedan tener una buena disposición, información y seriedad a la hora de responder la encuesta, otorgando así datos totalmente verídicos, para el desarrollo de una correcta evaluación.

Según los resultados obtenidos a través de la realización de la encuesta se propone un diseño de medidas correctivas o de mejora, con la intención de modificar de manera positiva algunas condiciones o situaciones presentes en la organización que puedan dar pie a factores de riesgo psicosocial y enfermedades profesionales.

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	2
OBJETIVOS.....	3
Objetivo general.....	3
Objetivos específicos	3
ALCANCE	4
DESCRIPCIÓN PROCESO PRODUCTIVO	6
MARCO TEORICO.....	7
CAPITULO I: DEFINICIONES APLICABLES.....	7
1.1 DEFINICIONES ASOCIADAS AL TEMA.....	8
CAPITULO II:.....	12
ANÁLISIS TEÓRICO DE RIESGOS PSICOSOCIALES	12
2.1 TEORÍA SOBRE RIESGOS PSICOSOCIALES	13
2.2 FACTORES PSICOSOCIALES	13
2.3 FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO	14
2.4 RIESGOS PSICOSOCIALES.....	14
2.5 ESTRÉS LABORAL.....	15
2.6 VIOLENCIA LABORAL.....	17
2.7 ACOSO LABORAL.....	18
2.8 ACOSO SEXUAL.....	20
2.9 INSEGURIDAD CONTRACTUAL	21
CAPITULO III:	23
MARCO NORMATIVO.....	23
3.1 MARCO LEGAL NACIONAL	24
3.1.1 LEY 16.744/1968: “ESTABLECE NORMAS SOBRE ACCIDENTES DEL TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES”	24
3.1.2 DECRETO SUPREMO N° 109/1968: “APRUEBA REGLAMENTO PARA LA CALIFICACION Y EVALUACION DE LOS ACCIDENTES DEL TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES, DE ACUERDO CON LO DISPUESTO EN LA LEY	

16.744, DE 1º DE FEBRERO DE 1968, QUE ESTABLECIÓ EL SEGURO SOCIAL CONTRA LOS RIESGOS POR ESTOS ACCIDENTES Y ENFERMEDADES”	25
3.1.3 CÓDIGO SANITARIO TITULO III: “DE LA HIGIENE Y SEGURIDAD DE LOS LUGARES DE TRABAJO”	26
3.1.4 CÓDIGO DEL TRABAJO	26
3.1.5 DECRETO SUPREMO Nº40/1969: “APRUEBA REGLAMENTO SOBRE PREVENCIÓN DE RIESGOS PROFESIONALES”	27
3.1.6 DECRETO SUPREMO Nº594/2000: “APRUEBA REGLAMENTO SOBRE CONDICIONES SANITARIAS Y AMBIENTALES BÁSICAS EN LOS LUGARES DE TRABAJO”	28
3.1.7 DECRETO SUPREMO Nº101/ 1968: “APRUEBA REGLAMENTO PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY Nº 16.744, QUE ESTABLECE NORMAS SOBRE ACCIDENTES DEL TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES”	28
3.1.8 RESOLUCIÓN EXCENTA 218/2013: “APRUEBA INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE MEDIDAS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO”	30
3.1.9 RESOLUCIÓN EXCENTA 336/2013: “APRUEBA PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO”	31
3.2 MARCO LEGAL INTERNACIONAL	33
3.2.1 LEY 31/1995, DE 8 DE NOVIEMBRE, DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE ESPAÑA. BOE nº 269 10- 11-1995.....	33
3.2.2 CONVENIO SOBRE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES Y MEDIO AMBIENTE DEL TRABAJO. 1981 (núm. 155) OIT	34
3.2.3 NTP 860 INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL: GUÍA DEL INRS PARA AGENTES DE PREVENCIÓN	35
3.2.4 NTP 703: EL MÉTODO COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES	36
CAPÍTULO IV:	37
CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21 VERSIÓN BREVE	37
4.1 CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21 VERSIÓN BREVE.....	38
4.2 GRANDES DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO VERSIÓN BREVE	39
4.3 RESULTADOS DEL CUESTIONARIO	40
4.4 CÓMO APLICAR EL CUESTIONARIO	41
4.5 METODOLOGÍA DE APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO.....	44
CAPÍTULO V:	46
ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	46

5.1 DESARROLLO DEL CUESTIONARIO.....	47
5.2 INGRESO Y TABULACION DE DATOS.....	48
5.3 RESULTADOS OBTENIDOS.....	48
CAPITULO VI:	51
PROPUESTA DE MEDIDAS DE MEJORA O DE INTERVENCIÓN	51
6.1 RECOMENDACIONES PARA DIMENSIONES NO CRÍTICAS.....	52
Recomendaciones o consideraciones para la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades:	53
Recomendaciones o consideraciones para la dimensión de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo:.....	54
Recomendaciones para la dimensión de compensaciones:	55
6.2 RECOMENDACIONES PARA DIMENSIÓN CRÍTICA.....	56
En base a lo señalado anteriormente y a los datos obtenidos del estudio, se establecen las siguientes medidas de intervención para la dimensión de doble presencia:	56
CONCLUSIONES	58
BIBLIOGRAFÍA	61
ANEXOS.....	62

INTRODUCCIÓN

Los factores de riesgos psicosocial y los riesgos psicosociales como tal son un punto importante dentro de la prevención de riesgos de cada organización, es por esto que en los últimos años se han desarrollado distintos instrumentos y protocolos con la finalidad de poder realizar un análisis y una evaluación a los riesgos psicosociales, para así mejorar la calidad preventiva de toda organización o empresa que decida ejecutar estos instrumentos dentro de sus actividades relacionadas a las materias de prevención de riesgos.

Un ejemplo de que los riesgos psicosociales se están haciendo cada vez más latentes en las organizaciones es que se haya generado la implementación obligatoria de un protocolo de riesgos psicosociales para todas las empresas.

Dicho protocolo tiene como fin tratar de abundar preventivamente lo mayor posible en los riesgos psicosociales, es por esto, que tal instrumento será de vital apoyo para el desarrollo del presente trabajo. Puesto que este estudio tiene como fin evaluar los riesgos psicosociales dentro de una empresa dedicada al comercio y el retail a través de un instrumento llamado cuestionario SUSESO ISTAS21, específicamente la versión breve de este cuestionario.

Las actividades realizadas para el desarrollo de este trabajo estarán siempre ligadas a los marcos normativos aplicables para los riesgos psicosociales, con esto nos referimos tanto a legislación nacional vigente como a legislación internacional.

Se tiene como fin, una vez realizado el estudio, proponer ciertos tipos de medidas de intervención, de mejora o de prevención en caso de obtener resultados adversos, con la finalidad de mejorar y aportar en cuanto al desarrollo de la organización y de sus trabajadores.

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Los riesgos psicosociales se presentan en una empresa u organización cuando esta posee problemas en su ambiente laboral (factores psicosociales), estas situaciones o factores psicosociales son individuales de cada organización y varían según la empresa que se esté evaluando, dichos riesgos psicosociales, si no son tratados de manera correcta y eficaz pueden desencadenar en enfermedades profesionales, para uno o más trabajadores.

Si bien los riesgos psicosociales no se pueden notar de manera instantánea como sucede con un riesgo físico o accidente laboral es imprescindible que exista un monitoreo o análisis constante de estas situaciones de riesgo producidas por el ambiente laboral.

Los riesgos psicosociales al igual que los otros tipos de riesgos afectan de manera relevante a la organización, sus trabajadores y la producción de esta, afectando también a su desarrollo normal o eficiente que dicha organización o empresa pretende tener, es por esto que es totalmente necesario aplicar protocolos de riesgos psicosociales dentro de toda organización, puesto que si estos se aplican de manera eficiente se identificarán la presencia de riesgos psicosociales y así podrán ser analizados, evaluados y controlados. Mencionando también que debe realizarse por un tema legal.

Por otro lado, cabe resaltar que hay empresas u organizaciones que presentan los riesgos de carácter psicosocial más latente que otras, esto se debe al rubro en el cual se desempeñan.

La encuesta Chile 3D-2013, de GFK Adimark, indica que uno de cada tres chilenos admite sentirse demasiado estresado en su vida diaria, un 34%, cifra que en el 2012 era de 22%, y como se mencionó anteriormente, el 48% de las licencias médicas laborales que maneja la AChs son debido a problemas en la salud mental de los trabajadores. Los principales rubros productivos donde se presenta un mayor deterioro en la salud mental son el gubernamental, el comercio y retail, educación y el área industrial.¹

¹ (Adimark, 2013)

OBJETIVOS

Objetivo general

- Evaluar los factores de riesgos psicosociales presentes en la empresa del comercio y retail a través de la aplicación del cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve.

Objetivos específicos

- Aplicar cuestionario SUSESO/ISTAS21 en trabajadores de la empresa dedicada al rubro del comercio y retail.
- Identificar y analizar los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario SUSESO/ISTAS21.
- Proponer un diseño de medidas de intervención una vez realizado el análisis del cuestionario.

ALCANCE

Todas las empresas u organizaciones que generen un producto o servicio buscan satisfacer a sus clientes, pero también generar una producción eficiente y eficaz de manera que las ganancias y avances para ellas como organización sean totalmente progresivas en el tiempo con la finalidad de ir siempre mejorando.

Si bien es cierta la capacidad de ganancia de una empresa u organización depende directamente de la velocidad y la calidad con la que se produzca, esto varía según los fines de dicha organización. Sin embargo hay factores que pueden afectar de manera directa la producción de una empresa u organización, factores que no siempre están contemplados a la hora de hablar de una producción eficiente y/o eficaz.

Todos los procesos o productos que desarrolla una organización son comandados o controlados por personas, ya sea una participación directa de la elaboración de un producto o servicio o el uso de maquinarias que desarrollan dicho producto final. Es por esto que las condiciones de trabajo de las personas dentro de los ambientes laborales deben ser la mejor, ya que esto asegurara un buen desempeño de estos mismos trabajadores en sus respectivas áreas de trabajo.

Para los efectos de la presente investigación se establece como alcance la evaluación del ambiente laboral, específicamente de los factores de riesgo psicosocial de la empresa hyper líder coronel, específicamente el área de cajas, a través del cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve.

El tema abunda específicamente en los riesgos y factores de riesgos psicosociales que esta presenta o podría presentar, evaluados mediante un estudio, para así considerar dichos factores a la hora de hacer una evaluación del ambiente laboral, las condiciones de trabajo, las relaciones entre trabajadores y otros factores que pueden desencadenar en riesgos psicosociales y posteriores enfermedades profesionales.

IDENTIFICACION DE LA EMPRESA

Nombre de la empresa: Hyper líder Coronel

Dirección de la empresa: Av. Manuel Montt #2328

Rut de la empresa: 76.134.941-4

N° de trabajadores encuestados: 20 trabajadores.

DESCRIPCIÓN PROCESO PRODUCTIVO

La empresa en la cual se aplica el cuestionario para poder desarrollar el estudio de los riesgos y factores de riesgos psicosociales se desenvuelve en el área de comercio y retail, al ser un supermercado sus actividades están enfocadas mayoritariamente a la compra y venta de productos, sin embargo también presenta prestaciones de servicios, como puede ser el caso de algún crédito o mantenimiento de algún equipo comprado por algún cliente.

Las empresas comerciales son las encargadas de aquellas actividades económicas organizadas, como es el caso de la presente empresa evaluada, estas se dedican a la compra y venta de productos que pueden ser materias primas o también productos terminados. Generalmente las empresas del comercio y retail son el vínculo entre los productores y los consumidores y no realizan ningún tipo de transformación con respecto a las materias primas o productos adquiridos a través de compras al por mayor.

Las organizaciones de este rubro son un buen objetivo para evaluar riesgos psicosociales, esto se debe a que sus trabajadores están en constante contacto con público y personas, haciendo muy variable el día a día y las relaciones entre personas, clientes y trabajadores específicamente.

MARCO TEORICO

CAPITULO I: DEFINICIONES APLICABLES

1.1 DEFINICIONES ASOCIADAS AL TEMA

Para realizar la presente aplicación del cuestionario SUSESO/ISTAS21 y para identificar y medir riesgos psicosociales en la empresa mencionada es necesario definir algunos conceptos asociados al tema para así facilitar la comprensión de este.

Protocolo: Instrumento de aplicación con orientaciones prácticas, con el fin de ser implementadas en los lugares de trabajo. En este sentido, los protocolos buscan ser una herramienta reglamentaria y unificadora de criterios en el proceso de identificación y evaluación de factores de riesgo de las tareas laborales y puestos de trabajo, como también de su control y seguimiento.²

Trabajo: Esfuerzo humano aplicado a la producción de riqueza.³

Condiciones de Trabajo: Situación en que las personas están empleadas, el estatus que ocupa en la empresa o lugar de trabajo, la estabilidad existente en el empleo, el acceso a entrenamiento y capacitación, la forma de pago, los tiempos de trabajo y control sobre ellos y los niveles de participación en la toma de decisiones. Esta dimensión busca conocer los aspectos relativos a la relación de empleo entre los trabajadores y su empresa, empleador o empleo propiamente tal. Los aspectos analizados se entienden como determinantes estructurales que generan y reproducen las inequidades en salud⁴

² (SUSESO, Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo, 2017)

³ (RAE, 1713)

⁴ (SUSESO, Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo, 2017)

Organismo administrador: Organismos que otorgan las prestaciones médicas, preventivas y económicas que establece la Ley 16.744 a los(as) trabajadores(as) dependientes, así como a los(as) trabajadores(as) independientes que coticen para este Seguro.⁵

Condiciones de Trabajo: Situación en que las personas están empleadas, el estatus que ocupa en la empresa o lugar de trabajo, la estabilidad existente en el empleo, el acceso a entrenamiento y capacitación, la forma de pago, los tiempos de trabajo y control sobre ellos y los niveles de participación en la toma de decisiones. Esta dimensión busca conocer los aspectos relativos a la relación de empleo entre los trabajadores y su empresa, empleador o empleo propiamente tal. Los aspectos analizados se entienden como determinantes estructurales que generan y reproducen las inequidades en salud.⁶

Cuestionario SUSESO/ISTAS21-versión breve: Versión acotada del Cuestionario SUSESO/ISTAS21 para ser aplicado en cualquier empresa o institución, pública o privada, adscrita al sistema de seguridad social regido por la Ley 16.744, con fines de cribado o tamizaje, prevención, fiscalización en riesgo psicosocial. Se encuentra disponible en www.suseso.cl o en los Organismos Administradores del seguro de la Ley 16.744 o mutualidades de empleadores.⁷

Salud laboral: Medio ambiente de trabajo adecuado, con condiciones de trabajo justas, donde los trabajadores y trabajadoras puedan desarrollar una actividad con dignidad y donde sea posible su participación para la mejora de las condiciones de salud y seguridad.⁸

⁵ (SUSESO)

⁶ (SUSESO, Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo, 2017)

⁷ (SUSESO, suseso.cl, 2015)

⁸ (ISTAS, 1996)

Salud mental: Se define como un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad.⁹

Riesgos psicosociales: Son entendidos como todas las situaciones y condiciones del trabajo que se relacionan con el tipo de organización, el contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, los cuales tienen la capacidad de afectar, en forma negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica y/o social) del trabajador y sus condiciones de trabajo.¹⁰

Factores de riesgo psicosocial: Corresponden a interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades su cultura y su situación personal fuera del trabajo.¹¹

Estrés: Es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias.¹²

Violencia laboral: Toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo.¹³

⁹ (OMS, 2013)

¹⁰ (ACHS, Manual de aplicación achs, 2016)

¹¹ (OMS, 1984)

¹² (OIT, 2016)

¹³ (OIT, 2013)

Acoso laboral: Es una forma de comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores jerárquicos y subordinados, por el que la persona en cuestión es humillada y atacada varias veces, directa o indirectamente por una o más personas con el propósito y con el efecto de alienarla.¹⁴

Acoso sexual: Un comportamiento en función del sexo, de carácter desagradable y ofensivo para la persona que lo sufre. Para que se trate de acoso sexual es necesaria la confluencia de ambos aspectos negativos.¹⁵

Inseguridad contractual: Una preocupación general acerca de la existencia del trabajo en el futuro, y también como una amenaza percibida de características de trabajo diferentes, tales como la posición dentro de una organización o las oportunidades de carrera.¹⁶

¹⁴ (El Comité Consultivo de la Comisión Europea para la seguridad, 2001)

¹⁵ (OIT, Acoso sexual en el lugar de trabajo)

¹⁶ (INSHT, 2010)

CAPITULO II:

ANALISIS TEÓRICO DE RIESGOS PSICOSOCIALES

2.1 TEORÍA SOBRE RIESGOS PSICOSOCIALES

Para comenzar a emplear un análisis sobre los riesgos psicosociales, sus efectos, características y los distintos tipos de estos es necesario hablar sobre ciertos conceptos, temas y teorías que aluden a los riesgos psicosociales propiamente tal y a las características de estos.

En el área de riesgos psicosociales existen tres conceptos claves a la hora de hablar del tema, dichos conceptos son: Factores psicosociales, factores psicosociales de riesgo y riesgos psicosociales. Si bien estos conceptos a simple vista parecen tener mucho en común, podremos notar en el desarrollo de esta investigación que no son lo mismo y poseen diferencias totalmente relevantes para hablar sobre riesgos psicosociales y sus distintos ámbitos.

2.2 FACTORES PSICOSOCIALES

Los factores psicosociales están presentes en cualquier tipo de organización. Como tales, son condiciones organizacionales generales, de la misma manera que lo son la alusión a la maquinaria, la tecnología o las plantillas de la empresa o la organización. *“Los factores psicosociales son factores que provienen de la organización, de la forma de gestionar. Los factores psicosociales como tales pueden ser positivos o negativos”*. Una cultura organizacional que facilita una comunicación vertical transparente, un liderazgo de servicios o transformacional y un clima laboral de apoyo y cohesión están facilitando el funcionamiento de la organización a medio y largo plazo, y beneficiando el desarrollo profesional y personal de los trabajadores. Los componentes disfuncionales de una organización lo son para la totalidad de la misma. Los componentes organizacionales, los factores psicosociales no son estrictamente riesgos laborales y pueden dar lugar a

respuestas positivas y adaptativas en los trabajadores. Son estrictamente factores organizacionales psicosociales.¹⁷

2.3 FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO

Con frecuencia los factores organizacionales no se formulan correctamente, los factores psicosociales de riesgo “*son factores disfuncionales que generan una carga indebida o un procedimiento inadecuado en el funcionamiento de la organización.*” Cuando acontece esto, la misma organización, y de forma especial sus trabajadores, responden a las disfunciones, a los factores psicosociales con respuestas de estrés. Por una parte, los indicadores de disfuncionalidad organizacional suelen dar lugar a respuestas de estrés, por otra la respuesta de estrés laboral de los trabajadores es un indicador de la disfunción del sistema. Ambos aspectos están indicando la presencia de factores psicosociales de riesgo o de estrés que tienen principalmente efectos nocivos sobre la salud del trabajador y el funcionamiento organizacional.¹⁸

2.4 RIESGOS PSICOSOCIALES

“*Son riesgos laborales psicosociales que tienen una alta probabilidad de afectar de forma importante a la salud de los trabajadores y al funcionamiento empresarial a medio y largo plazo. Los riesgos psicosociales están asociados a los factores psicosociales de riesgo, pero no dependen estrictamente de ellos, sino que tienen una realidad propia de tipo situacional y contingencial.*” Una violencia laboral, un acoso laboral o un acoso sexual no dependen linealmente de los factores psicosociales de riesgo, sino que son incidentes críticos emergentes, aunque puedan estar asociados a los factores de riesgo como el mal funcionamiento de la organización. Por su propia naturaleza, los riesgos psicosociales se asocian a respuestas de estrés agudo o crónico general, lo que aumenta las repercusiones en

¹⁷ (INSHT, 2010, pág. 48)

¹⁸ (INSHT, 2010, pág. 48)

la salud de los trabajadores y afecta de forma inmediata a sus mecanismos adaptativos. Los riesgos psicosociales están asociados a respuestas de estrés agudo, violencia, acoso laboral y acoso sexual o a respuestas de estrés crónico generalizadas, estrés, burnout, e inseguridad laboral. En ambos casos sus efectos son directos sobre la salud física, mental y social de los trabajadores.¹⁹

2.5 ESTRÉS LABORAL

El estrés es probablemente el riesgo psicosocial primero y más global de todos porque actúa como respuesta general ante los factores psicosociales de riesgo. La Comisión Europea define el estrés laboral como *“un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos”*.²⁰

La aplicación de este marco conceptual general del estrés al mundo laboral indica las múltiples formas que pueden adoptar el estrés laboral y la relevancia de sus efectos o consecuencias. El mundo laboral, incluso en sus modalidades más benignas, supone esfuerzo para obtener unas metas y el afrontamiento de todas las dificultades que este logro supone. Las dificultades suelen ser de todo tipo, físicas, interpersonales, grupales y organizacionales. La respuesta a ellas puede adoptar cualquiera de las formas descritas de estrés y el deterioro múltiple de la salud, de los procesos adaptativos y de la misma eficacia productiva del trabajador.

Aunque el estrés es una respuesta filogenética para la supervivencia de la especie y del individuo, un mecanismo de alarma y respuesta, cuando la respuesta se hace crónica o excesivamente frecuente, cuando persiste en el tiempo, arrastra una serie de perjuicios para el organismo resultado del agotamiento de los recursos energéticos del mismo. La respuesta

¹⁹ (INSHT, 2010, pág. 50)

²⁰ (INSHT, 2010, pág. 22)

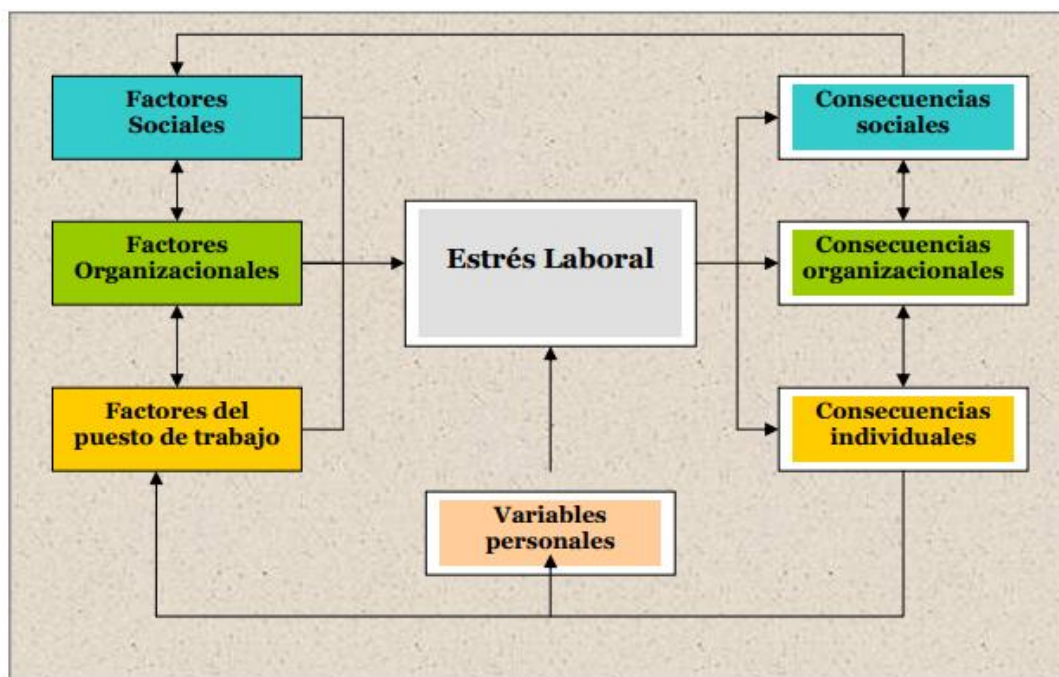
de estrés, aguda o crónica. Puede llevar a ocasionar problemas musculoesqueléticos, trastornos cardiovasculares, incidencias en el desarrollo de problemas neoplásicos y una larga serie de trastornos psicosomáticos de amplio espectro como trastornos gastrointestinales como el síndrome del intestino irritable.

Los efectos individuales del estrés laboral sobre la salud afectan a diferentes ámbitos del funcionamiento del individuo algunos de los más estudiados específicamente han sido los trastornos musculoesqueléticos, cardiovasculares, psicosomáticos, mentales y el consumo de sustancias.

Los trastornos cardiovasculares son en la actualidad la mayor causa de mortalidad y de discapacidad en la mayor parte de los países.²¹

Proceso del estrés como riesgo psicosocial:

Grafico nº1



Fuente: Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas practicas. INSHT.

²¹ (INSHT, 2010, pág. 24)

2.6 VIOLENCIA LABORAL

La OIT (2003) define la violencia laboral como *“toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo”*.

La violencia en el trabajo, en sus diferentes formas, es probablemente el segundo riesgo psicosocial en orden de importancia. La violencia es probablemente un rasgo de las nuevas formas y estilos de vida, predominantemente urbana, anónima, acelerada y competitiva. La violencia es un marcador de nuestra sociedad occidental que se ha trasladado al marco laboral en el que ha ido aumentando en los últimos años.

Sus consecuencias sobre la calidad de vida laboral son amplias y sus repercusiones sobre la salud del trabajador se extienden tanto a los aspectos físicos como a los mentales.

El trabajo es, en principio, un contexto protegido al que se va a realizar una tarea y a desarrollar una serie de capacidades y habilidades que aumenten el valor de un producto o de un servicio, por ello, el supuesto de base es la expectativa de disponer de la seguridad básica que no permita atentados a la seguridad personal, física y psicológica. Por esta razón, cuando aparece la violencia, el sentimiento y la percepción del trabajador es la de una agresión completamente injustificada en un contexto en el que se va a realizar un trabajo.

Consecuentemente, los efectos de la violencia laboral suelen tener repercusiones más severas que en otros ámbitos.

La violencia es un problema a nivel social mundial, por lo que no es extraño que sus manifestaciones y consecuencias estén también presentes en el marco laboral. Llama sin embargo la atención la relevancia concedida al fenómeno y a sus determinantes y la escasa atención al estudio de las consecuencias, incluso en textos representativos del problema. El foco de la investigación ha sido puesto más en los factores antecedentes y predictores que en sus consecuencias sobre la salud que parecen darse por supuestas. Evaluación e

intervención son los dos centros de atención dominantes, sin incluir necesariamente la atención a las consecuencias.

Los efectos de la violencia son amplios y variados. Los incidentes agresivos laborales pueden ocasionar tanto daños físicos como psicológicos. De forma general, los datos muestran que los daños físicos que se reciben están en un rango que va de lesiones menores a graves, e incluso mortales. De igual manera, los daños psicológicos varían entre el malestar, la tensión, el estrés pasajero y temporal hasta formas de tensión y estrés crónico que puede llevar a la necesidad de ayuda psicológica profesional, o incluso a abandonar el propio trabajo.

En general, mientras mayor es la frecuencia y más severa es la forma de la violencia sufrida, más severos e intensos son los efectos.

Una de las formas que puede adoptar la violencia en el trabajo es el incivismo, que ha sido estudiado con relación a posibles efectos sobre la salud de los trabajadores, pues supone el sustrato sobre el que se pueden generar formas más graves de interacción, llegando al acoso psicológico y a la violencia física mediante un proceso de escalada o bola de nieve.²²

2.7 ACOSO LABORAL

El acoso laboral es una de las formas de violencia en el trabajo, pero por sus características y por algunas de sus consecuencias propias, parece que debe ser tenido en cuenta como una forma específica de riesgo laboral y no sólo como forma de violencia laboral. Los efectos de los atentados a la propia dignidad e intimidad del trabajador no tienen ni la misma forma, ni la misma naturaleza ni las mismas consecuencias que puede tener un atraco o asalto o la violencia física o verbal de un cliente. Los efectos del acoso laboral en la salud de los trabajadores son de clara importancia y están teniendo una atención cada vez mayor por la jurisprudencia de los diferentes países europeos.

²² (INSHT, 2010)

El mobbing o acoso laboral es considerado actualmente uno de los riesgos laborales más importantes en la vida laboral. En la actualidad es descrito por algunos autores como el tópico de investigación de los años 90.

El Comité Consultivo de la Comisión Europea para la seguridad, la higiene y la protección de la salud en el trabajo define el acoso laboral como una forma de comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores jerárquicos y subordinados, por el que la persona en cuestión es humillada y atacada varias veces, directa o indirectamente por una o más personas con el propósito y con el efecto de alienarla

El acoso laboral *“supone una serie de actos negativos en el ámbito laboral como el acoso, la intimidación, la descalificación y otras acciones que ofende a las personas”*.²³

Existen datos que revelan una amplia muestra de sintomatología física y mental, uno de los primeros estudiosos de tema se refería a un amplio espectro de patologías somáticas como pérdidas del apetito, fatiga crónica, dolor de espalda y muscular. Respecto a la salud mental pueden citarse el trastorno de estrés postraumático, el deterioro de la autoestima, la irritabilidad, la apatía o trastornos de la memoria.

Se constata en primer lugar que sus efectos acentúan los efectos habituales de los factores psicosociales de estrés y que pueden conducir a trastornos en la salud mental de las víctimas, especialmente en el aumento de la ansiedad, la depresión y de forma especial en la sintomatología del estrés postraumático (TEPT). No es extraño que una víctima de acoso laboral experimente la activación automática de las experiencias y los recuerdos ligados a las situaciones de acoso, al tiempo que rumia lo acontecido.

Un estudio de Leyman y Gustafsson ha mostrado que el TEPT ocasionado por el acoso laboral puede persistir incluso años después de haberlo experimentado.

²³ (INSHT, 2010)

Otros autores han encontrado resultados semejantes. Concretamente se ha encontrado estrés, ansiedad, depresión, insomnio, síntomas psicosomáticos, fatiga crónica, dolor muscular de cabeza y espalda e incluso ideación de suicidio y síntomas de estrés. Otras consecuencias habituales constatadas en personas acosadas han sido reacciones emocionales negativas centradas en perfiles de melancolía, apatía, falta de concentración, confusión y desesperanza.²⁴

2.8 ACOSO SEXUAL

El acoso sexual es planteado también como una de las formas de la violencia laboral, y más frecuentemente como una modalidad del acoso laboral, sin embargo el acoso sexual tiene igualmente un contexto propio, unas formas específicas y unas consecuencias especiales que hace que no se identifique con la violencia en el trabajo o el acoso laboral. El acoso sexual ha generado trabajos, estudios empíricos sobre sus consecuencias y una jurisprudencia particular, por lo que puede ser considerado como un riesgo laboral específico. Como tal, es una fuente actual de preocupación e inquietud social, laboral y personal en no pocos casos.

Se considera acoso sexual en el trabajo *“toda conducta de naturaleza sexual desarrollada en el ámbito de organización y dirección de una empresa o en relación, o como consecuencia de una relación de trabajo, realizado por un sujeto que sabe o debe saber que es ofensiva y no deseada por la víctima, determinando una situación que afecta al empleo y a las condiciones de trabajo y/o creando un entorno laboral ofensivo, hostil, intimidatorio o humillante”*.²⁵

La violencia sexual no es sólo una forma de violencia, es un tipo de violencia con connotaciones propias y con repercusiones más severas que otras formas de violencia. En la violencia sexual se produce, al mismo tiempo, un atentado a la condición personal como hombre o mujer y una agresión a la propia dignidad e intimidad. La violencia sexual supone

²⁴ (INSHT, 2010)

²⁵ (INSHT, 2010)

una agresión e instrumentalización del propio cuerpo y su actividad para fines utilitarios de otras personas sin atender al uso y derecho de la propia libertad. Por eso sus consecuencias son severas.

A pesar de que no es mucha la investigación acerca del acoso sexual, suele ser una conducta velada y escasamente comunicada, los datos sobre ella, su alcance y sus efectos son cada vez mayores. Especialmente en los últimos 20 años ha aumentado de forma notoria el conocimiento sobre su influencia negativa sobre la salud y bienestar de las víctimas.

Cualquier forma de acoso sexual produce una disminución del bienestar subjetivo vinculado al trabajo. En general, el acoso sexual genera un malestar personal profundo con repercusiones generalizadas en la vida de la mujer, especialmente cuando se produce una violación o un intento de violación. En estos casos puede producirse fácilmente un tipo de estrés postraumático que invalide o disminuya de forma importante la vida personal, laboral y profesional de la mujer.

Aunque el acoso sexual es siempre más frecuente hacia mujeres, parece que es igual de dañino para hombres y para mujeres.²⁶

2.9 INSEGURIDAD CONTRACTUAL

La inseguridad laboral ha existido de siempre, pero las nuevas condiciones emergentes de trabajo, la globalización y los procesos empresariales actuales de fusión, absorción, deslocalización, disminución de plantillas y cambio de línea productiva ha hecho que la inseguridad laboral sea actualmente un riesgo laboral con categoría propia, tanto por su extensión como por sus efectos.

La inseguridad laboral podría definirse como *“una preocupación general acerca de la existencia del trabajo en el futuro, y también como una amenaza percibida de*

²⁶ (INSHT, 2010)

*características de trabajo diferentes, tales como la posición dentro de una organización o las oportunidades de carrera”.*²⁷

El tipo de contrato parece ser uno de los indicadores más importantes de la inseguridad laboral. Cuando el contrato tiene menor seguridad y abarca un tiempo más corto, los índices de inseguridad laboral son más altos. El contrato temporal es el que está asociado a mayor inseguridad.

El miedo a perder el trabajo, la inseguridad en el mismo, el escaso control sobre elementos del propio contrato se ha convertido en características del trabajo actual. La incertidumbre del futuro es una de las mayores fuentes de ansiedad y miedo, especialmente cuando no son exclusivamente personales, sino que incluyen también a la familia. Este tipo de preocupación y sus consecuencias tiene consecuencias tanto en la salud física como en la mental de los trabajadores.

Los efectos de la inseguridad contractual provienen en gran medida del efecto de incertidumbre generalizada hacia el propio futuro laboral, y de los miedos que pueden aparecer ante la inseguridad económica para uno mismo y para la propia familia, en un contexto en el que la capacidad para la acción preventiva y la anticipación al problema son mínimas. Los problemas derivados de la inseguridad contractual son en parte producto de la indefensión ante la misma, de la incapacidad de actuar en un contexto laboral generalizado.

El trabajador que tiene la percepción de inseguridad laboral experimenta estrés por la anticipación a los problemas asociados a la pérdida del empleo. La incertidumbre a la que la persona está sometida hace que algunos la consideren como más estresante que la misma pérdida del trabajo en sí.²⁸

²⁷ (INSHT, 2010)

²⁸ (INSHT, 2010)

CAPITULO III:

MARCO NORMATIVO

3.1 MARCO LEGAL NACIONAL

3.1.1 LEY 16.744/1968: “ESTABLECE NORMAS SOBRE ACCIDENTES DEL TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES”

Artículo 1.- Declárase obligatorio el Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, en la forma y condiciones establecidas en la presente ley.

Artículo 2.- Estarán sujetas, obligatoriamente, a este seguro, las siguientes personas:

- a) Todos los trabajadores por cuenta ajena, cualesquiera que sean las labores que ejecuten, sean ellas manuales o intelectuales, o cualquiera que sea la naturaleza de la empresa, institución, servicio o persona para quien trabajen; incluso los servidores domésticos y los aprendices;
- b) Los funcionarios públicos de la Administración Civil del Estado, municipales y de instituciones administrativamente descentralizadas del Estado. INCISO SEGUNDO DEROGADO.
- c) Los estudiantes que deban ejecutar trabajos que signifiquen una fuente de ingreso para el respectivo plantel;
- d) Los trabajadores independientes y los trabajadores familiares.

Artículo 7.- Es enfermedad profesional la causada de una manera directa por el ejercicio de la profesión o el trabajo que realice una persona y que le produzca incapacidad o muerte.

Artículo 29.- La víctima de un accidente del trabajo o enfermedad profesional tendrá derecho a las siguientes prestaciones, que se otorgarán gratuitamente hasta su curación

completa o mientras subsistan los síntomas de las secuelas causadas por la enfermedad o accidente:

- a) Atención médica, quirúrgica y dental en establecimientos externos o a domicilio;
- b) Hospitalización si fuere necesario, a juicio del facultativo tratante;
- c) Medicamentos y productos farmacéuticos;
- d) Prótesis y aparatos ortopédicos y su reparación;
- e) Rehabilitación física y reeducación profesional, y
- f) Los gastos de traslado y cualquier otro que sea necesario para el otorgamiento de estas prestaciones.

También tendrán derecho a estas prestaciones médicas los asegurados que se encuentren en la situación a que se refiere el inciso final del artículo 5° de la presente ley.

Artículo 68°.- Las empresas o entidades deberán implantar todas las medidas de higiene y seguridad en el trabajo que les prescriban directamente el Servicio Nacional de Salud o, en su caso, el respectivo organismo administrador a que se encuentren afectas, el que deberá indicaras de acuerdo con las normas y reglamentaciones vigentes.

El incumplimiento de tales obligaciones será sancionado por el Servicio Nacional de Salud de acuerdo con el procedimiento de multas y sanciones previsto en el Código Sanitario, y en las demás disposiciones legales, sin perjuicio de que el organismo administrador respectivo aplique, además, un recargo en la cotización adicional, en conformidad a lo dispuesto en la presente ley.

3.1.2 DECRETO SUPREMO N° 109/1968: “APRUEBA REGLAMENTO PARA LA CALIFICACION Y EVALUACION DE LOS ACCIDENTES DEL TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES, DE ACUERDO CON LO DISPUESTO EN LA LEY 16.744, DE 1° DE FEBRERO DE 1968, QUE ESTABLECIÓ EL SEGURO SOCIAL CONTRA LOS RIESGOS POR ESTOS ACCIDENTES Y ENFERMEDADES”

Artículo 19.- Se tendrán por enfermedades profesionales las siguientes:

Neurosis profesionales incapacitantes que pueden adquirir distintas formas de presentación clínica, tales como: trastorno de adaptación, depresión reactiva, trastorno por somatización y por dolor crónico. Todos los trabajos que expongan al riesgo de tensión psíquica y se compruebe relación de causa a efecto.

Artículo 23.- En los siguientes casos, y sin que la enumeración sea taxativa, las enfermedades profesionales se consideran que producen incapacidad temporal:

8) Neurosis causada por trabajos que expongan al riesgo de tensión psíquica y se compruebe relación de causa a efecto con el trabajo.

3.1.3 CÓDIGO SANITARIO TITULO III: “DE LA HIGIENE Y SEGURIDAD DE LOS LUGARES DE TRABAJO”

Artículo 82.- El reglamento comprenderá normas como las que se refieren a:

a) las condiciones de higiene y seguridad que deben reunir los lugares de trabajo, los equipos, maquinarias, instalaciones, materiales y cualquier otro elemento, con el fin de proteger eficazmente la vida, la salud y bienestar de los obreros y empleados y de la población en general.

3.1.4 CÓDIGO DEL TRABAJO

Artículo 1.- Las relaciones laborales entre los empleadores y los trabajadores se regularán por este Código y por sus leyes complementarias.

Artículo 2.- Reconócese la función social que cumple el trabajo y la libertad de las personas para contratar y dedicar su esfuerzo a la labor lícita que elijan. 6 Las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato compatible con la dignidad de la persona. Es contrario a ella, entre otras conductas, el acoso sexual, entendiéndose por tal el que una persona realice en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o

sus oportunidades en el empleo. Asimismo, es contrario a la dignidad de la persona el acoso laboral, entendiéndose por tal toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

Artículo 28.- El máximo semanal establecido en el inciso primero del artículo 22 no podrá distribuirse en más de seis ni en menos de cinco días. En ningún caso la jornada ordinaria podrá exceder de diez horas por día, sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso final del artículo 38.

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

3.1.5 DECRETO SUPREMO N°40/1969: “APRUEBA REGLAMENTO SOBRE PREVENCIÓN DE RIESGOS PROFESIONALES”

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

Artículo 23.- Los empleadores deberán dar cumplimiento a las obligaciones que establece el artículo 21 a través de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad y los Departamentos de Prevención de Riesgos, al momento de contratar a los trabajadores o de crear actividades que implican riesgos.

Cuándo en la respectiva empresa no existan los Comités o los Departamentos mencionados en el inciso anterior, el empleador deberá proporcionar la información correspondiente en la forma que estime más conveniente y adecuada.

3.1.6 DECRETO SUPREMO N°594/2000: “APRUEBA REGLAMENTO SOBRE CONDICIONES SANITARIAS Y AMBIENTALES BASICAS EN LOS LUGARES DE TRABAJO”

Artículo 1.- El presente reglamento establece las condiciones sanitarias y ambientales básicas que deberá cumplir todo lugar de trabajo, sin perjuicio de la reglamentación específica que se haya dictado o se dicte para aquellas faenas que requieren condiciones especiales.

Artículo 3.- La empresa está obligada a mantener en los lugares de trabajo las condiciones sanitarias y ambientales necesarias para proteger la vida y la salud de los trabajadores que en ellos se desempeñan, sean estos dependientes directos suyos o lo sean de terceros contratistas que realizan actividades para ella.

3.1.7 DECRETO SUPREMO N°101/ 1968: “APRUEBA REGLAMENTO PARA LA APLICACION DE LA LEY N° 16.744, QUE ESTABLECE NORMAS SOBRE ACCIDENTES DEL TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES”

Artículo 72.- En caso de enfermedad profesional deberá aplicarse el siguiente procedimiento:

A. Los organismos administradores están obligados a efectuar, de oficio o a requerimiento de los trabajadores o de las entidades empleadoras, los exámenes que correspondan para estudiar la eventual existencia de una enfermedad profesional, sólo en cuanto existan o

hayan existido en el lugar de trabajo, agentes o factores de riesgo que pudieran asociarse a una enfermedad profesional, debiendo comunicar a los trabajadores los resultados individuales y a la entidad empleadora respectiva los datos a que pueda tener acceso en conformidad a las disposiciones legales vigentes, y en caso de haber trabajadores afectados por una enfermedad profesional se deberá indicar que sean trasladados a otras faenas donde no estén expuestos al agente causal de la enfermedad. El organismo administrador no podrá negarse a efectuar los respectivos exámenes si no ha realizado una evaluación de las condiciones de trabajo, dentro de los seis meses anteriores al requerimiento, o en caso que la historia ocupacional del trabajador así lo sugiera.

B. Frente al rechazo del organismo administrador a efectuar dichos exámenes, el cual deberá ser fundado, el trabajador o la entidad empleadora, podrán recurrir a la Superintendencia, la que resolverá con competencia exclusiva y sin ulterior recurso.

C. Si un trabajador manifiesta ante su entidad empleadora que padece de una enfermedad o presenta síntomas que presumiblemente tienen un origen profesional, el empleador deberá remitir la correspondiente “Denuncia Individual de Enfermedad Profesional” (DIEP), a más tardar dentro del plazo de 24 horas y enviar al trabajador inmediatamente de conocido el hecho, para su atención al establecimiento asistencial del respectivo organismo administrador, en donde se le deberán realizar los exámenes y procedimientos que sean necesarios para establecer el origen común o profesional de la enfermedad. El empleador deberá guardar una copia de la DIEP, documento que deberá presentar con la información que indique su formato.

D. En el caso que la entidad empleadora no hubiere realizado la denuncia en el plazo establecido en la letra anterior, ésta deberá ser efectuada por el trabajador, por sus derechohabientes, por el Comité Paritario de Higiene y Seguridad de la empresa cuando corresponda o por el médico tratante. Sin perjuicio de lo señalado, cualquier persona que haya tenido conocimiento de los hechos podrá hacer la denuncia.

F. El organismo administrador deberá emitir la correspondiente resolución en cuanto a si la afección es de origen común o de origen profesional, la cual deberá notificarse al trabajador y a la entidad empleadora, instruyéndoles las medidas que procedan.

G. Al momento en que se le diagnostique a algún trabajador o ex-trabajador la existencia de una enfermedad profesional, el organismo administrador deberá dejar constancia en sus registros, a lo menos, de sus datos personales, la fecha del diagnóstico, la patología y el puesto de trabajo en que estuvo o está expuesto al riesgo que se la originó.

H. El organismo administrador deberá incorporar a la entidad empleadora a sus programas de vigilancia epidemiológica, al momento de establecer en ella la presencia de factores de riesgo que así lo ameriten o de diagnosticar en los trabajadores alguna enfermedad profesional.

3.1.8 RESOLUCION EXCENTA 218/2013: “APRUEBA INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE MEDIDAS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO”

Primero: Que, durante el año 2009, el Departamento de Salud Ocupacional del Instituto de Salud Pública de Chile, organizó y coordinó un trabajo con un Comité de Expertos en Riesgo Psicosocial Laboral, el resultado del trabajo realizado fue la validación de contenido de un instrumento de evaluación de medidas para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo.

Tercero: Que este instrumento tiene como objetivo evaluar las medidas de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo, detectando las principales dimensiones de riesgo y entregando, a su vez, sugerencias para la intervención.

Cuarto: Que el "Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo" está diseñado para ser utilizado en empresas y para ser aplicado por una amplia gama de profesionales del ámbito de la salud ocupacional, entre los que destacan los expertos en prevención de riesgos de las empresas, los profesionales del ámbito de la salud mental, ya sea de organismos públicos o privados, que trabajan en la prevención de los riesgos en el trabajo.

3.1.9 RESOLUCION EXCENTA 336/2013: “APRUEBA PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO”

Considerando:

Que, al Ministerio de Salud le compete ejercer la función que corresponde al Estado de garantizar el libre e igualitario acceso a las acciones de promoción, protección y recuperación de la salud y de rehabilitación de la persona enferma; así como coordinar, controlar y, cuando corresponda, ejercer tales acciones.

Que, conforme con lo anterior corresponde a este Ministerio ejercer la rectoría del sector salud, la que comprende, entre otras materias, la vigilancia en salud pública y evaluar la situación de salud de la población.

Que, asimismo, le compete a esta Secretaria de Estado la súper vigilancia y fiscalización de las condiciones sanitarias y ambientales básicas de los lugares de trabajo, a fin de proteger la vida y la salud de los trabajadores que en ellos se desempeñan.

Se salta el punto número 4, No existe en la resolución.

Que, se hace necesario identificar los riesgos psicosociales, pues ellos tienen importantes consecuencias en la salud física y mental de los trabajadores, así como en los resultados del trabajo efectuado.

Que, dada la importancia de contar con una metodología que establezca estándares mínimos de salud del ambiente psicosocial labora, el Departamento de Salud Ocupacional de este Ministerio coordinó el trabajo desarrollado por una mesa intersectorial, integrada por representantes de la Superintendencia de Seguridad Social, del Instituto de Salud

Pública de Chile, de los organismos administradores de la ley N° 16.744 y del mundo académico, cuya misión fue elaborar un protocolo que identifique la presencia y nivel de exposición de los riesgos psicosociales al interior de una organización.

Que, el instrumento aludido en el considerando anterior se denomina “Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el trabajo”.

Que, a fin de aprobar dicho protocolo, en uso de las facultades que me confiere la ley, dicto lo siguiente:

Resolución:

1.- Apruébese el “Protocolo de Vigilancia de los Riesgos Psicosociales en el Trabajo”, documento que consta de veintitrés páginas, más dos Anexos denominados: “Cuestionario SUSESO/ISTAS 21” e “Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo”, que se entienden formar parte integrante de la presente resolución para todos los efectos legales.

. 2.- El original del Protocolo y de los anexos que se aprueban por el presente acto administrativo se mantendrán en el Departamento de Salud Ocupacional de la división de Políticas Públicas Saludables y Promoción de este Ministerio.

3.2 MARCO LEGAL INTERNACIONAL

3.2.1 LEY 31/1995, DE 8 DE NOVIEMBRE, DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE ESPAÑA. BOE nº 269 10- 11-1995

Artículo 6.- El Gobierno, a través de las correspondientes normas reglamentarias y previa consulta a las organizaciones sindicales y empresariales más representativas, regulará las materias que a continuación se relacionan:

- a) Requisitos mínimos que deben reunir las condiciones de trabajo para la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores.
- b) Limitaciones o prohibiciones que afectarán a las operaciones, los procesos y las exposiciones laborales a agentes que entrañen riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores. Específicamente podrá establecerse el sometimiento de estos procesos u operaciones a trámites de control administrativo, así como, en el caso de agentes peligrosos, la prohibición de su empleo.
- c) Condiciones o requisitos especiales para cualquiera de los supuestos contemplados en el apartado anterior, tales como la exigencia de un adiestramiento o formación previa o la elaboración de un plan en el que se contengan las medidas preventivas a adoptar.
- d) Procedimientos de evaluación de los riesgos para la salud de los trabajadores, normalización de metodologías y guías de actuación preventiva.
- e) Modalidades de organización, funcionamiento y control de los servicios de prevención, considerando las peculiaridades de las pequeñas empresas con el fin de evitar obstáculos innecesarios para su creación y desarrollo, así como capacidades y aptitudes que deban reunir los mencionados servicios y los trabajadores designados para desarrollar la acción preventiva.
- f) Condiciones de trabajo o medidas preventivas específicas en trabajos especialmente peligrosos, en particular si para los mismos están previstos controles médicos especiales, o cuando se presenten riesgos derivados de determinadas características o situaciones especiales de los trabajadores.

- g) Procedimiento de calificación de las enfermedades profesionales, así como requisitos y procedimientos para la comunicación e información a la autoridad competente de los daños derivados del trabajo.

3.2.2 CONVENIO SOBRE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES Y MEDIO AMBIENTE DEL TRABAJO. 1981 (núm. 155) OIT

Artículo 5.- La política a que se hace referencia en el artículo 4 del presente Convenio deberá tener en cuenta las grandes esferas de acción siguientes, en la medida en que afecten la seguridad y la salud de los trabajadores y el medio ambiente de trabajo:

- a) Diseño, ensayo, elección, reemplazo, instalación, disposición, utilización y mantenimiento de los componentes materiales del trabajo (lugares de trabajo, medio ambiente de trabajo, herramientas, maquinaria y equipo; sustancias y agentes químicos, biológicos y físicos; operaciones y procesos);
- b) Relaciones existentes entre los componentes materiales del trabajo y las personas que lo ejecutan o supervisan, y adaptación de la maquinaria, del equipo, del tiempo de trabajo, de la organización del trabajo y de las operaciones y procesos a las capacidades físicas y mentales de los trabajadores;
- c) Formación, incluida la formación complementaria necesaria, calificaciones y motivación de las personas que intervienen, de una forma u otra, para que se alcancen niveles adecuados de seguridad e higiene;
- d) Comunicación y cooperación a niveles de grupo de trabajo y de empresa y a todos los niveles apropiados hasta el nivel nacional inclusive;
- e) La protección de los trabajadores y de sus representantes contra toda medida disciplinaria resultante de acciones emprendidas justificadamente por ellos de acuerdo con la política a que se refiere el artículo 4 del presente Convenio.

Artículo 6.- La formulación de la política a que se refiere el artículo 4 del presente Convenio debería precisar las funciones y responsabilidades respectivas, en materia de seguridad y salud de los trabajadores y medio ambiente de trabajo, de las autoridades públicas, los empleadores, los trabajadores y otras personas interesadas, teniendo en cuenta el carácter complementario de tales responsabilidades, así como las condiciones y la práctica nacionales.

Artículo 7.- La situación en materia de seguridad y salud de los trabajadores y medio ambiente de trabajo deberá ser objeto, a intervalos adecuados, de exámenes globales o relativos a determinados sectores, a fin de identificar los problemas principales, elaborar medios eficaces de resolverlos, definir el orden de prelación de las medidas que haya que tomar, y evaluar los resultados.

3.2.3 NTP 860 INTERVENCION PSICOSOCIAL: GUIA EL INRS PARA AGENTES DE PREVENCIÓN

La presente Nota Técnica de Prevención es la primera de una serie destinada a recopilar recomendaciones prácticas, elaboradas por distintas entidades de ámbito internacional y nacional, a la hora de hacer intervención psicosocial. Se trata de proporcionar pautas útiles para pasar de la evaluación a la intervención, del diagnóstico de los problemas a la acción, deteniéndonos especialmente en el procedimiento a seguir.

Esta norma técnica establece un procedimiento de acción construido por las siguientes etapas:

1. Pre diagnostico (se recogen los primeros indicadores)
2. Constitución de grupo de trabajo (planifica, informa y guía sobre la intervención)
3. Diagnostico en profundidad (a través de herramientas cualitativas y cuantitativas)

4. Devolución de resultados (da a conocer el diagnóstico de la organización, en forma de resultados)
5. Elaboración y aplicación de un plan de acción (proponen acciones de mejora y correctivas.)
6. Seguimiento (evaluar los resultados de la intervención una vez realizada)

3.2.4 NTP 703: EL METODO COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) DE EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

CAPITULO IV:

CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21 VERSIÓN BREVE

4.1 CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21 VERSIÓN BREVE

La versión breve es una versión acotada del Cuestionario SUSESO/ISTAS21 para ser aplicado en cualquier empresa o institución, pública o privada, adscrita al sistema de seguridad social regido por la Ley 16.744, con fines de cribado o tamizaje, prevención, fiscalización en riesgo psicosocial.

La versión breve solo contiene 20 preguntas agrupadas en las mismas dimensiones del Cuestionario completo, más edad, sexo y las que permiten identificar las unidades de análisis. El Cuestionario, en cualquiera de sus versiones, debe aplicarse a todos los trabajadores que prestan servicios en un mismo lugar de trabajo (empresa, faena, sucursal o agencia), que será considerado equivalente a centro de trabajo, incluyendo a los trabajadores temporales. Una tasa de respuesta se considera representativa cuando logra 60% o más de participación de los trabajadores y será mejor cuanto esté más cercana al 100%.

La versión breve del Cuestionario fue construida a partir de las preguntas de mayor relevancia estadística (explicaban la mayor proporción de la varianza) de cada una de las subdimensiones. Se usa como filtro inicial o tamizaje, permitiendo establecer una visión general de los niveles de RPSL y facilitar su seguimiento en el tiempo. Por esta misma razón, en caso de detectar niveles de riesgo alto, se debe complementar con la aplicación de la versión completa, la que posee una especificidad mayor para caracterizar los RPSL. La versión breve también es posible utilizarla como instrumento de capacitación, para mostrar la estructura general del Cuestionario y el tipo de preguntas. Consta de dos partes: una sección general que contiene 5 preguntas sobre datos demográficos (sexo y edad) y caracterización del trabajo actual, que, tal como en la versión completa permiten que cada lugar de trabajo segmente según unidad geográfica o espacial, labor del trabajador o unidad funcional; y la sección específica de riesgo psicosocial que contiene 20 preguntas.

Responder el Cuestionario versión breve demanda entre 5 y 10 minutos, mientras que responder la versión completa requerirá entre 30 y 45 minutos. En cualquier caso, el tiempo dependerá del nivel de escolaridad de la persona. A menor nivel de escolaridad, necesitará más tiempo para responder. Finalmente, como ya se ha mencionado, el periodo de

aplicación del Cuestionario lo definirá el CdA (comité de aplicación) considerando las características propias de cada lugar de trabajo y procurando que el plazo definido permita la mayor participación posible de los trabajadores.

4.2 GRANDES DIMENSIONES DEL CUESTIONARIO VERSION BREVE

a. Exigencias psicológicas en el trabajo. Hay elementos tanto cualitativos (exigencias emocionales, creativas, sensoriales) como cuantitativos (cantidad y ritmo de trabajo, distribución del trabajo). Contiene la dimensión “demanda” del modelo DCAS y la dimensión “esfuerzo” del modelo DER, aunque las rebasa.

b. Trabajo activo y desarrollo de habilidades. En esencia se trata de la autonomía del trabajador (cuánto puede decidir sobre horarios, ritmo, métodos, variedad, iniciativa, calidad). Se puede equiparar a la dimensión “control” del modelo DCAS.

c. Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo. Esta dimensión es equivalente a la de “apoyo social” en el modelo DCAS. Es moderadora de los efectos de las dos anteriores. También contiene elementos de liderazgo.

d. Compensaciones. Se puede hacer equivalente a la dimensión “recompensas” del modelo DER de Siegrist, permitiendo medir el desbalance esfuerzo-recompensa, así como el control de estatus (estabilidad del empleo, cambios no deseados).

e. Doble presencia. Mide la preocupación por cumplir con las tareas domésticas, además de las tareas propias del trabajo. Se puede hacer parcialmente equivalente a lo que algunos autores llaman “interferencia trabajo-familia”.

4.3 RESULTADOS DEL CUESTIONARIO

Los resultados deberán ser informados al IST. En aquellos casos en los que la medición indique presencia y/o permanencia de dimensiones en riesgo, según lo señalado en el Modelo de Vigilancia del Protocolo, el IST tiene la obligación de informar a las Secretarías Regionales Ministeriales de Salud y a la SUSESO.

Es responsabilidad de la empresa generar sus propias medidas correctivas.

1) 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 dentro de un plazo de 2 años.

2) Situación “Riesgo Medio”

Si existen al menos una dimensión 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/ISTAS 21 versión breve deberá repetirse en un plazo no superior a 1 año.

3) 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 03 meses para implementar las medidas correctivas locales para las dimensiones en evaluación, y volver evaluar la presencia del riesgo mediante el Cuestionario SUSESO/ ISTAS 21 versión breve, 06 meses después de ejecutar las acciones correctivas.

Si existen 3 dimensiones en riesgo alto, la situación se considerará como “Riesgo Alto / Nivel 2”. En esta situación, la organización tiene un plazo de 06 meses para realizar medidas correctivas locales para las dimensiones en evaluación, junto con informar a su organismo administrador.

La organización debe también reevaluar a los 12 meses, los niveles de riesgo de los factores psicosociales, a través de la aplicación del mismo instrumento. Si en dicha reevaluación, los factores medidos disminuyeron, se informa al organismo administrador, y se reevalúa cada dos años.

Si se obtuvieran 4 o 5 dimensiones en riesgo alto en la evaluación o si en la reevaluación se mantuviera o incrementara el nivel de riesgo, la organización deberá informar al IST, el cual informará a SEREMI de Salud y SUSESO. En tales casos, el IST asesorará a la empresa en la metodología de intervención para disminuir el nivel de riesgo.

Los resultados arrojados por el cuestionario SUSESO ISTAS 21, deben estar disponibles para conocimiento de los organismos competentes de la Ley 16.744 (Usuarios tipo I). Los resultados deben ser puestos en conocimiento de las autoridades competentes, a requerimiento de ella, y para los fines que la Ley establece.

4.4 COMO APLICAR EL CUESTIONARIO

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.

Responsabilidad del Comité Paritario

La participación del CPHS es fundamental en la mayor parte de la aplicación del cuestionario y tendrá que tomar una serie de decisiones. Entre ellas todo el proceso de sensibilización. Pero además debiera definir cuáles son las unidades de análisis (si es que las va a haber), definir el día o los días en que se va a aplicar el cuestionario, el modo de garantizar el anonimato y la confidencialidad, supervisar el proceso de cálculo, comunicar los resultados, priorizar las medidas y monitorear su cumplimiento.

4.5 METODOLOGIA DE APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO

- 1 Formación del comité de aplicación**
- 2 Difusión/Sensibilización**
- 3 Aplicación del cuestionario**
- 4 Presentación y análisis de resultado; diseño de medidas**
- 5 Ejecución de medidas, finalizada la etapa 4**
- 6 Monitoreo de medidas**
- 7 Reevaluación**

La principal característica del método SUSESO/ISTAS21 es que garantiza el protagonismo de los agentes sociales. No se trata solo de hacer valer un derecho, sino que, desde el punto de vista de la prevención en salud ocupacional, la participación garantiza que el proceso de medición y posterior intervención se fundamente en forma sólida y tenga resultados observables. Es la interacción entre el conocimiento científico-técnico y el que surge de la experiencia de los agentes la que finalmente permitirá utilizar los antecedentes recogidos durante el proceso en forma óptima, diseñando medidas que se encuentren adecuadas a la

realidad de la empresa o institución, facilitando la toma de decisiones y la ejecución de las medidas propuestas.

Cualquier medida que, por una parte, derive de una medición rigurosa y por otra, sea expresión de la experiencia de los actores involucrados, sean estos trabajadores operativos, supervisores, gerentes o directivos, tendrá muchas más probabilidades de proyectar y ejecutar los cambios que se requiera. Sin participación se corre el riesgo de que la información utilizada no sea finalmente ejecutada, deslegitimando el proceso porque los diferentes agentes pueden sentir que las medidas propuestas están alejadas de su realidad.

CAPITULO V:

ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.1 DESARROLLO DEL CUESTIONARIO

Para poder generar una participación de manera sincera y efectiva de la población evaluada con respecto a las respuestas de los cuestionarios, según el protocolo de riesgos psicosociales se deben realizar algunos procesos antes de la aplicación del cuestionario como tal, estos procesos son el de la formación del comité de aplicación (CdA) y la sensibilización con los trabajadores evaluados, estos procesos previos a la aplicación del cuestionario se desarrollan con la finalidad de asegurar una participación de todos los sectores de la organización y a la vez generar conciencia en los trabajadores evaluados para que estos participen de la manera más abierta posible en el proceso de evaluación.

Sin embargo, para el desarrollo del presente trabajo, no se llevó a cabo el proceso de formación del comité de aplicación (CdA), puesto que la finalidad de este proyecto es evaluar los riesgos psicosociales a través del cuestionario versión breve, enfocando todo el estudio y análisis de resultados en la aplicación del cuestionario.

Para el proceso de sensibilización con los trabajadores, se conversó de manera personal con cada cajera encuestada explicando la finalidad, la confidencialidad, y la forma de evaluar el cuestionario, todo esto, para generar una participación lo más abierta y sincera posible de los trabajadores evaluados.

Una vez generada la conversación que tiene como objetivo la sensibilización del personal evaluado, se continua hacia la aplicación del protocolo, que es básicamente, la columna vertebral del presente trabajo, ya que con la aplicación de este instrumento se pretenden evaluar los datos obtenidos y proponer, en caso de ser necesarias, medidas de corrección o de mejoras,

5.2 INGRESO Y TABULACION DE DATOS

Una vez con los cuestionarios respondidos y finalizado el proceso de encuesta se procede a la tabulación de los datos para un posterior análisis, la tabulación de datos es llevada a cabo con la “planilla de análisis de evaluación de riesgos psicosociales SUSESO/ISTAS 21 del IST” donde se ingresan los datos provenientes de los cuestionarios.

En la planilla donde se ingresan los datos recolectados de los cuestionarios se les da un valor de 0 a 4, valor global para cada una de las 5 dimensiones del cuestionario, indicando el porcentaje de riesgo para cada dimensión evaluada, este porcentaje también indica la categoría del riesgo, si es de tipo alto, medio o bajo, en una sección llamada semáforo, en donde dependiendo la categoría del riesgo se le da un color rojo, amarillo y verde respectivamente.

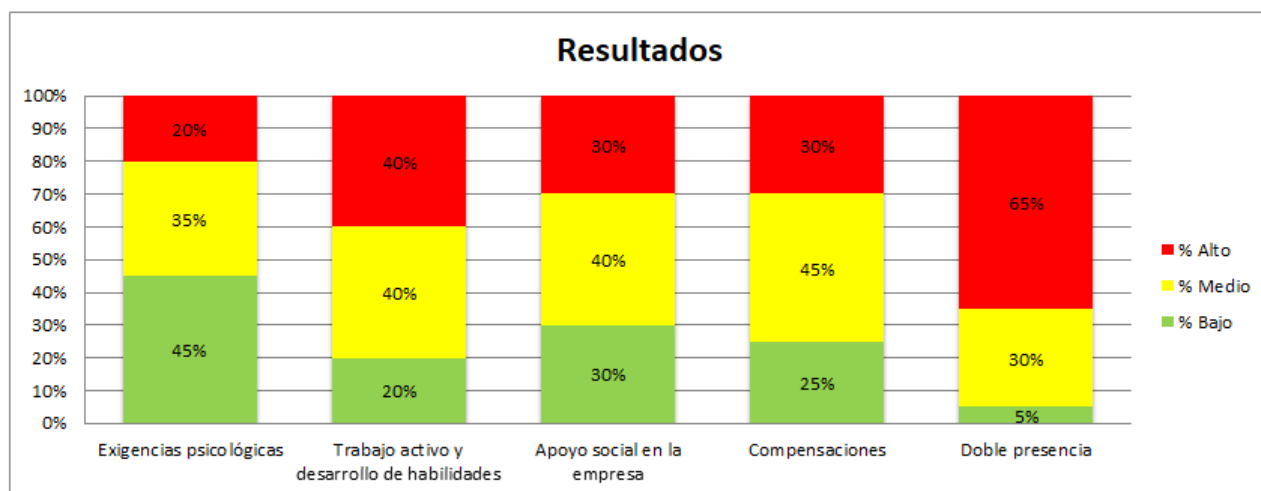
Con los datos ingresados, tabulados y los resultados de cada dimensión entregados por la planilla de evaluación se procede a realizar el análisis de los datos para indicar en que categoría de riesgo se encuentra cada una de las dimensiones evaluadas, indicar también el color según el tipo de riesgo, y el porcentaje que indica en que dimensión se encuentran los trabajadores.

5.3 RESULTADOS OBTENIDOS

Una vez realizada la tabulación e ingreso de los datos obtenidos con las encuestas realizadas (20) se procede a hacer el análisis por cada dimensión que evalúa el cuestionario, este análisis incluye porcentajes y colores, los cuales definen el tipo de riesgo y la cantidad (en porcentaje) de trabajadores presentes dentro de cada dimensión.

Con los datos tabulados y analizados se obtiene el siguiente gráfico, el cual muestra los datos de la evaluación final.

Grafico n°2



Fuente: Planilla análisis de resultados evaluación riesgo psicosocial SUSESO ISTAS21 del IST 2014.

Los resultados presentes en el gráfico, indican que con respecto a la dimensión de exigencias psicológicas, esta se encuentra en un nivel de riesgo bajo, puesto que el 45% corresponde a un color verde según la escala del semáforo, por otro lado el color amarillo y nivel de riesgo medio presenta un 35% de los trabajadores, dejando con color rojo y riesgo alto un 20%, lo cual, en conclusión, deja esta categoría fuera de riesgo.

Con respecto a la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades el porcentaje de riesgo alto corresponde a un 40%, lo cual es materia de atención en cuanto a prevención de riesgos debido a que corresponde al porcentaje más alto junto al nivel de riesgo medio, pero sin embargo, como el porcentaje no supera el 50% en cuanto a riesgo alto y a riesgo medio se considera que esta categoría está en un nivel de riesgo bajo.

Para la dimensión de apoyo social en la empresa se obtiene un riesgo bajo con un 30%, al igual que el porcentaje de riesgo alto, en cuanto al riesgo medio se obtiene un porcentaje de 40% siendo este el más alto, sin embargo, como no corresponde a un 50% de los trabajadores, esta categoría queda con carácter de riesgo bajo.

La cuarta dimensión evaluada corresponde a la de compensaciones, en esta, se obtienen porcentajes del 45% para el riesgo medio de color amarillo, 30% para el nivel riesgo alto de color rojo y 25% para el riesgo bajo de color verde, al igual que en las dimensiones anteriores, ningún porcentaje supera el 50%, por lo tanto la característica de esta dimensión corresponde a un nivel de riesgo bajo, sin embargo, se debe tener presente que el porcentaje más alto corresponde a un riesgo medio.

Con respecto a la quinta y última dimensión, la de doble presencia, se obtienen resultados de un 5% para el nivel de riesgo bajo de color verde, un 30% para el nivel de riesgo medio de color amarillo y un 65% para el nivel de riesgo alto de color rojo, lo que significa que con respecto a esta dimensión, la de doble presencia, esta se encuentra dentro del rango de riesgo alto.

Como conclusión final del análisis de resultados, se obtiene un riesgo psicosocial alto de nivel 1, esto se debe a que a pesar de que 4 de las 5 dimensiones dieron un riesgo de carácter bajo y de color verde, una de las dimensiones, específicamente la de doble presencia, tiene un nivel de riesgo alto y de color rojo obteniendo así un resultado final de riesgo psicosocial alto de nivel 1.

Con respecto a las indicaciones del protocolo de riesgos psicosociales al obtener un resultado de riesgo psicosocial alto de nivel 1 se deben tomar medidas correctivas en un plazo de 03 meses y volver a evaluar la presencia del riesgo en un tiempo de 06 meses después de haber sido ejecutadas las medidas de control.

CAPITULO VI:

PROPUESTA DE MEDIDAS DE MEJORA O DE INTERVENCIÓN

6.1 RECOMENDACIONES PARA DIMENSIONES NO CRÍTICAS

En base a los resultados obtenidos es que se va a establecer una propuesta de medidas de mejora o intervención para la población evaluada, con la finalidad de realizar una especie de optimización al clima organizacional estudiado, ya que esto está ligado casi de manera completa con los riesgos psicosociales presentes dentro de una organización.

Para comenzar con la propuesta de medidas de intervención o de mejora se establecerán dos enfoques. En los siguientes párrafos se establecerán medidas de intervención desde un punto de vista de prevención de riesgos, en otras palabras, se intentara dar alguna medida de mejora o de intervención para las dimensiones críticas obviamente, pero también alguna recomendación o mejora para las dimensiones que, a pesar de no ser críticas, ni de riesgo nivel medio, presentan un alto porcentaje en estas categorías de riesgo.

Como se explicó en el análisis de resultados, solo una categoría o dimensión se encuentra con características de riesgo crítico, sin embargo, hay otras dimensiones, que aun siendo parte de un nivel de riesgo bajo presentan gran porcentaje de la población en la categoría de riesgo medio, por ende, desde un punto de vista preventivo siempre es bueno establecer una serie de recomendaciones, intervenciones y/o consideraciones para un mejor desarrollo en estos ámbitos o dimensiones.

La primera dimensión evaluada corresponde a la dimensión de exigencias psicológicas en el trabajo, esta dimensión es la única que presenta mayor porcentaje de la población de estudio en un nivel de riesgo bajo, por ende, desde un punto de vista preventivo no es necesario establecer medidas de mejora o recomendaciones, sin embargo, desde un punto de vista preventivo, siempre se debe tener en consideración las modificaciones efectuadas en la organización, ya que estas pueden cambiar, de manera significativa, los porcentajes obtenidos en el análisis de los datos.

Con respecto la segunda dimensión evaluada, la de trabajo activo y desarrollo de habilidades se obtiene un nivel de riesgo bajo, pero a su vez, una gran incidencia de porcentaje en el nivel de riesgo medio, por ende, a continuación, se establecen algunos

puntos en donde se puede abundar en caso de que esta dimensión pasara de ser un riesgo bajo a ser un riesgo de nivel medio o alto.

Recomendaciones o consideraciones para la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades:

- Incluir a los trabajadores en la toma de decisiones sobre la organización del trabajo.
- Dar a los trabajadores una mayor libertad y control sobre su trabajo.
- Organizar el trabajo, de modo que los trabajadores desarrollen nuevas habilidades y conocimientos.
- Fomentar la participación de los trabajadores para mejorar el trabajo.
- Organizar reuniones regulares, para discutir sobre problemas en el lugar de trabajo.²⁹

Cuando los trabajadores tienen algún grado de incidencia u opinión en la manera que realizan su trabajo, estos, disfrutan un poco más el trabajo, lo que conlleva a que sean un poco más productivos. Incluir a los trabajadores en la toma de decisiones sobre la organización de su trabajo incide de manera importante en la presencia del estrés laboral. El trabajo, sin duda, se vuelve más estresante cuando no tenemos ninguna decisión o incidencia sobre este. En conclusión, incrementar o hacer influir a los trabajadores en el control de su trabajo se traduce en una organización más eficaz.

Para la tercera dimensión del cuestionario, la de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, se obtienen resultados similares a la dimensión anterior, con categoría de nivel de riesgo bajo, pero con alto porcentaje en los niveles de riesgo medio, por lo tanto, se proponen algunas medidas de intervención, mejora o recomendación, para tener en consideración en el caso de alguna situación inesperada que modifique dichos porcentajes hacia un punto de vista negativo para la organización

²⁹ (ACHS, Repertorio de medidas protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo , 2017)

Recomendaciones o consideraciones para la dimensión de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo:

- Afianzar la relación gerentes – trabajadores.
- Ayuda mutua entre los trabajadores.
- El uso de fuentes externas de asistencia.
- La organización de actividades sociales.
- Prestación de ayuda directa cuando sea necesario.
- Mantener una comunicación diaria y sencilla entre trabajadores y supervisores.
- Informar a los trabajadores sobre toma de decisiones importantes.
- Informar a la alta dirección sobre las opiniones de los trabajadores.
- Compartir con los trabajadores los proyectos dirigidos para lograr un cambio.³⁰

Estas medidas pueden generar un apoyo social práctico en el lugar de trabajo. Así mismo, es importante tomar medidas de prevención o intervención sobre la base de una política clara, esto con la finalidad de garantizar la mejora en las condiciones organizacionales del trabajo. El trabajo en conjunto de directivos y trabajadores es indispensable.

La cuarta dimensión que se mantiene en un nivel de riesgo bajo, pero con alto porcentaje en el nivel de riesgo medio es la dimensión de compensaciones, esta dimensión, al igual que las anteriores, en estricto rigor, no requiere de medidas de intervención o recomendaciones, sin embargo, desde el punto de vista preventivo siempre hay que tener en consideración todos los aspectos que pueden llegar a afectar el normal desarrollo de la organización, es por esto, que se recomiendan, para la dimensión de compensaciones, las siguientes propuestas de intervención o mejoras.

³⁰ (ACHS, Repertorio de medidas protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo , 2017)

Recomendaciones para la dimensión de compensaciones:

- Aumentar la posibilidad de un empleo estable.
- Establecer una declaración clara de condiciones de empleo.
- Establecer salarios regulares y beneficios.
- Garantizar un permiso parental justo.
- Proteger los derechos de los trabajadores y sus representantes.
- Alabar el buen desempeño de los trabajadores.
- Tratar a trabajadores masculinos y femeninos por igual.³¹

La claridad en las condiciones del empleo disminuye considerablemente la presencia del estrés laboral. Desde el punto de vista del reconocimiento del trabajo, este aspecto también es importante para la prevención del estrés laboral, la organización puede mostrar su agradecimiento por el buen trabajo realizado, al reconocer adecuadamente el desempeño de una persona. Una retroalimentación positiva fomenta de manera directa el respeto mutuo y una sana y mejor convivencia entre compañeros de trabajo y organización.

Todas estas medidas, de intervención o recomendación, pueden ser llevadas a cabo en proceso de capacitación, jornadas o charlas de reflexión y así como también en talleres realizados por la misma organización, formando un compromiso con los trabajadores y el buen clima laboral de dicha empresa.

Cabe mencionar, que, según el protocolo de riesgos psicosociales y las intervenciones que recomienda este, solo se deberían establecer medidas o recomendaciones de intervención para las dimensiones que presenten características de riesgo medio o alto, sin embargo, esta parte del presente informe, tiene como objetivo, guiar o informar sobre recomendaciones

³¹ (ACHS, Repertorio de medidas protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo , 2017)

y/o formas de intervenir para cada una de las dimensiones, con la finalidad de tener siempre en cuenta que acciones se pueden realizar en el peor de los casos y para cualquiera sea la situación afectada. Debido a esto, no existe un tiempo determinado para la aplicación de dichas propuestas, es más, ni siquiera es obligatorio, solo se proponen como recomendaciones en caso de una situación peor o no deseada.

6.2 RECOMENDACIONES PARA DIMENSIÓN CRÍTICA

En base al análisis de datos realizado solo una de las cinco dimensiones tuvo resultados alterados, o sea nivel de riesgo alto o medio, específicamente, la categoría de doble presencia es la que tiene una característica de nivel de riesgo alto, esto quiere decir que más del 50% de la población de estudio se encuentra en un riesgo alto y de color rojo, es por esto que se deben establecer medidas de intervención, o proponer recomendaciones para mejorar el clima organizacional con respecto a esa dimensión.

La categoría de doble presencia es un punto clave dentro de este estudio, ya que demuestra que, a pesar de estar dentro de una jornada laboral, las personas, los trabajadores en sí, siempre están pendientes de su ambiente familiar, problemas y situaciones familiares que le aquejan o benefician en su día a día, prestando gran parte de su atención a esta dimensión.

En base a lo señalado anteriormente y a los datos obtenidos del estudio, se establecen las siguientes medidas de intervención para la dimensión de doble presencia:

- Generar una participación de los trabajadores en el diseño de los horarios y las horas de trabajo
- Satisfacer las necesidades tanto del trabajo como de los trabajadores
- Evitar las horas de trabajo excesivamente largas
- Facilitar el cumplimiento de las responsabilidades familiares
- Ajustar las pausas y los tiempos de descanso ³²

³² (ACHS, Repertorio de medidas protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo , 2017)

Cabe señalar que el tiempo para aplicar estas medidas de intervención según el protocolo de riesgos psicosociales corresponde a un periodo dentro de 03 meses una vez realizada la propuesta, con una reevaluación de la dimensión en riesgo en un tiempo no mayor a 06 meses. Así mismo, el empleador puede realizar estas medidas de intervención o mejora, con la colaboración de todos los sectores o trabajadores de la organización, a través de, talleres, capacitaciones, charlas o procesos de reflexión, con cierta periodicidad, con la finalidad de demostrar y generar un compromiso, entre los altos mandos de la empresa y los trabajadores, afinando así los lazos de confianza y compañerismo.

En conclusión, con respecto a la dimensión de doble presencia, la adopción de distintas y múltiples medidas que reflejen las necesidades y a su vez las preferencias tanto de la empresa, como de los trabajadores es totalmente importante para mantener el equilibrio entre la vida laboral y la vida familiar. Un equilibrio entre la vida privada y el tiempo dedicado al trabajo es un factor determinante a la hora de presentarse un estrés laboral o algún otro riesgo psicosocial, puesto que, se sabe, que el estrés laboral generalmente se asocia a largas horas de trabajo y esto, sumado a trabajar pendiente de la vida personal y familiar genera probablemente una condición no deseada. Es necesario hacer hincapié en los beneficios que traen consigo la aplicación de las medidas correctivas o de mejora, específicamente las que se mencionan en párrafos anteriores. La aplicación de una serie de medidas o acciones correctivas hará que exista un vínculo diferente entre la organización y los trabajadores afectados por factores de riesgo psicosocial, modificando de manera positiva el clima o ambiente laboral y reduciendo la probabilidad con la que pueden presentarse factores o riesgos psicosociales sobre todo en la presente condición crítica. Un ambiente laboral con factores de riesgos psicosociales controlados reduce notablemente la presencia o posibilidad de que se genere un riesgo psicosocial.

CONCLUSIONES

Como se pudo comprender a lo largo del presente trabajo los riesgos psicosociales y factores psicosociales de una organización no son un tema menor, puesto que al no tomarle importancia se deja de lado la salud mental de los trabajadores, lo cual los perjudica tanto como personas y como trabajadores propiamente tal, afectando a su vez, al desarrollo normal de la organización y sus actividades. Es totalmente necesario incluir los riesgos psicosociales y los factores de riesgos (producidos por el clima organizacional) dentro de un sistema de gestión o en un plan de prevención de riesgos, ya que si dejamos los riesgos psicosociales de lado esto probablemente traigan consigo consecuencias negativas. Es importante señalar también, que los riesgos psicosociales tienen directa relación con los demás tipos de riesgo, es por esto, que si se pretende hacer prevención de riesgos de manera eficaz y completa se deben considerar totalmente dentro de las actividades de prevención, un riesgo psicosocial puede desencadenar un riesgo laboral de otra índole como un accidente.

Con respecto a la normativa aplicable en materias de riesgos psicosociales, podemos decir que existen varios instrumentos, tanto leyes, como decretos, resoluciones exentas, cuestionarios que nos pueden ser de gran ayuda a la hora de identificar, evaluar y mejorar ciertas situaciones con respecto a los riesgos psicosociales y sus factores, sin embargo, esto depende directamente de la importancia que cada organización le dé a sus factores y riesgos psicosociales, puesto que los instrumentos están, pero si no son utilizados o no son utilizados de manera correcta, es casi imposible hacer un buen análisis con respecto a riesgos psicosociales. Unos ejemplos de los instrumentos mencionados es el mismo protocolo de riesgos psicosociales y sus cuestionarios, específicamente el ISTAS21.

Desde un enfoque más relacionado con el estudio realizado, se puede decir que existen evidencias, estadísticas, que tienen a las empresas del comercio y retail como uno de los rubros que más presentan presencia de estrés laboral. En el presente caso evaluado, de las 20 cajeras del supermercado Hyper Lider de Coronel, los datos evaluados dieron como resultado 4 dimensiones en riesgo bajo y una dimensión en riesgo alto, la cual fue la

dimensión de doble presencia, asociada a trabajar y a la vez tener preocupaciones del hogar o de otra índole externa al trabajo, en base a estos resultados fue que se realizaron las propuestas de intervención o de mejora, las cuales se espera sean de utilidad para la organización y para cualquier otro lector que quiera hacer uso de la información, datos y conclusiones vertidas en este trabajo. Probablemente, la dimensión alterada tenga directa relación con la población de estudio, puesto que estas eran en su totalidad mujeres de un rango etario de 25 a 55 años, posibles madres de familia.

Por otro lado, en el presente trabajo, también se generó una propuesta de medidas de recomendación o de consideración para el resto de las dimensiones, que si bien tuvieron un resultado de nivel de riesgo bajo, tenían un alto porcentaje en la categoría de riesgo medio, lo cual debe ser considerado desde un punto de vista preventivo.

Uno de los principales objetivos de la realización de este trabajo era hacer notar o dejar en claro la importancia de los riesgos psicosociales dentro de la organización, puesto que, aunque no se quiera asumir, dentro de la mayoría de las organizaciones o empresas no se valoran de la misma manera que un riesgo físico, un riesgo químico, un riesgo laboral o una enfermedad profesional, es por esto, que se pretende nivelar los riesgos psicosociales con respecto a los demás riesgos, pues como se menciona anteriormente estos tienen una relación bastante directa con el desarrollo de un accidente laboral.

Generalmente los riesgos psicosociales, como el estrés laboral están vinculados a los trabajos de oficina, en donde se tiene una mayor carga mental, sin embargo, estos están presentes en todas las organizaciones, como se pudo ver y analizar en el estudio realizado, se encuentran presentes y no en un porcentaje menor en una empresa dedicada al rubro del comercio y retail como lo es un supermercado.

Otro punto importante que resalta en el desarrollo de este trabajo es que no basta con tener una organización o empresa libre solo de riesgos físicos, químicos, laborales, u otros, si bien es trascendental hay que considerar todos los factores, ya que la salud mental es un tema sumamente importante para lograr un desarrollo correcto tanto en la organización

como las personas, existen casos extremos en donde trabajadores y personas deciden por quitarse la vida debido a una mala salud mental, por estos motivos no es un tema menor desde ningún punto de vista. Las personas tienen que estar en sintonía tanto en sus relaciones sociales y su trabajo para así desempeñarse de manera correcta y sana en ambas situaciones.

Como conclusión final, resaltar que los riesgos psicosociales siempre deben ser considerados como un tema trascendental, para la vida de las personas, para el desarrollo de una organización y para hacer prevención de riesgos laborales, el hecho de no ser valorados de la manera que corresponden genera daños, daños tanto para las personas como para las empresas u organizaciones, es tarea de todos realizar sugerencias y aportes para la detección y control de los riesgos psicosociales, se espera que las propuestas de intervención y recomendación sean bien acogidas por todo aquel que quiera realizar un buen uso de ellas y obviamente también por la organización evaluada.

BIBLIOGRAFÍA

- ACHS. (s.f.). Recuperado el 20 de 11 de 18, de <https://www.achs.cl/portal/ACHS-Corporativo/Documents/Instructivo%20%20Prevenci%C3%B3n%20-%20Plataforma%20Riesgos%20Psicosociales.pdf>
- ACHS. (2016). Manual de aplicacion achs.
- ACHS. (2017). *Repertorio de medidas protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo* .
- Adimark, G. (2013). *laizquierdadiario.cl*. Obtenido de *laizquierdadiario.cl*: <https://www.laizquierdadiario.cl/Enfermedades-y-estres-laboral-en-Chile-Cifras-en-aumento>
- El Comité Consultivo de la Comisión Europea para la seguridad, l. h. (2001).
- INSHT. (2010). *Factores de riesgos psicosociales, consecuencias, medidas y buenas practicas*. Madrid.
- ISTAS. (1996). *copsoq.istas21*. Obtenido de http://www.copsoq.istas21.net/web/index_imprimir.asp?idpagina=1233
- OIT. (s.f.). *Acoso sexual en el lugar de trabajo*.
- SUSESO. (2015). *suseso.cl*. Obtenido de https://www.suseso.cl/606/articles-19640_archivo_06.pdf
- SUSESO. (2016). *suseso.cl*. Obtenido de https://www.suseso.cl/607/articles-40371_archivo_01.pdf
- SUSESO. (2017). *Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo*.

ANEXOS

Anexo A: 3 de las 20 encuestas realizadas

Cuestionario SUSESO ISTAS 21
Versión Breve

ist
Instituto de Seguridad del Trabajo

Se presenta a continuación la Versión Corta de la encuesta estandarizada y validada para Chile SUSESO-ISTAS 21. Este cuestionario incluye 20 preguntas que cubren el mayor espectro posible de la diversidad de riesgos psicosociales del mundo del empleo actual. Le recomendamos la confidencialidad de sus respuestas durante todo el proceso de aplicación y análisis. Por favor, elija una sola respuesta para cada pregunta. Recuerde que no existen respuestas buenas o malas. Lo que interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias de su trabajo. Muchas gracias.

MARQUE CON UNA "X" LA OPCIÓN QUE MÁS LO REPRESENTA		LA OPCIÓN QUE MÁS LO REPRESENTA				
		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
Las siguientes preguntas corresponden a la dimensión "Exigencias Psicológicas"						
1	¿Cuanto tiene su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?		X			
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?			X		
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?			X		
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?				X	
5	¿Su trabajo requiere atención constante?		X			
Las siguientes preguntas corresponden a la dimensión "Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades"						
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	X				
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?	X				
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	X				
9	¿Las tareas que hace, le parecen importantes?		X			
10	¿Ciente que su empresa tiene una gran importancia para usted?		X			
Las siguientes preguntas corresponden a la dimensión "Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo"						
11	¿Cada vez que tiene que tomar una decisión, ¿deberían ayudarle de esta manera?		X			
12	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?	X				
13	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	X				
14	¿Sus jefes inmediatos, resuelven bien los conflictos?		X			
Las siguientes preguntas corresponden a la dimensión "Compensaciones"						
15	¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?	X				
16	¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad?	X				
17	¿Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco?		X			
Las siguientes preguntas corresponden a la dimensión "Doble Presencia"						
18	Si está ausente un día de casa, ¿las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer?		X			
19	¿Cuanto está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	X				

Cuestionario SUSESO ISTAS 21
Versión Breve

ist
Instituto de Seguridad del Trabajo

Se presenta a continuación la Versión Corta de la encuesta estandarizada y validada para Chile SUSESO-ISTAS 21. Este cuestionario incluye 20 preguntas que cubren el mayor espectro posible de la diversidad de riesgos psicosociales del mundo del empleo actual. Le recomendamos la confidencialidad de sus respuestas durante todo el proceso de aplicación y análisis. Por favor, elija una sola respuesta para cada pregunta. Recuerde que no existen respuestas buenas o malas. Lo que interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias de su trabajo. Muchas gracias.

MARQUE CON UNA "X" LA OPCIÓN QUE MÁS LO REPRESENTA		LA OPCIÓN QUE MÁS LO REPRESENTA				
		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
Las siguientes preguntas corresponden a la dimensión "Exigencias Psicológicas"						
1	¿Cuanto tiene su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?		X			
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?			X		
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?			X		
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?				X	
5	¿Su trabajo requiere atención constante?		X			
Las siguientes preguntas corresponden a la dimensión "Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades"						
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	X				
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?	X				
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	X				
9	¿Las tareas que hace, le parecen importantes?		X			
10	¿Ciente que su empresa tiene una gran importancia para usted?		X			
Las siguientes preguntas corresponden a la dimensión "Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo"						
11	¿Cada vez que tiene que tomar una decisión, ¿deberían ayudarle de esta manera?		X			
12	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?	X				
13	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	X				
14	¿Sus jefes inmediatos, resuelven bien los conflictos?		X			
Las siguientes preguntas corresponden a la dimensión "Compensaciones"						
15	¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?	X				
16	¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad?	X				
17	¿Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco?		X			
Las siguientes preguntas corresponden a la dimensión "Doble Presencia"						
18	Si está ausente un día de casa, ¿las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer?		X			
19	¿Cuanto está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	X				

Cuestionario SUSESO ISTAS 21
Versión Breve



Se presenta a continuación la Versión Corta de la encuesta estandarizada y validada para Chile SUSESO-ISTAS 21. Este cuestionario incluye 20 preguntas que cubren el mayor espectro posible de la diversidad de riesgos psicosociales del mundo del empleo actual. Le recomendamos la confidencialidad de sus respuestas durante todo el proceso de aplicación y análisis. Por favor, elija una sola respuesta para cada pregunta. Recuerde que no existen respuestas buenas o malas. Lo que interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias de su trabajo. Muchas gracias.

		MARQUE CON UNA "X" LA OPCIÓN QUE MÁS LO REPRESENTA				
N°	Las siguientes preguntas corresponden a la dimensión	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
Dimensión Psicológica						
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenor al día?	X			X	
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?					X
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?					X
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresárselas?					X
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	X				
Dimensión Trabajo						
Las siguientes preguntas corresponden a la dimensión "Trabajo Activo y Desarrollo de habilidades"		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					X
7	¿Puede algún su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?					X
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	X				
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	X				
10	¿Siente que su empresa tiene una gran importancia para usted?	X				
Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo						
Las siguientes preguntas corresponden a la dimensión "Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo"		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	X				
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?					X
13	Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?	X				
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	X				
15	Los jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	X				
Dimensión Compensaciones						
Las siguientes preguntas corresponden a la dimensión "Compensaciones"		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?					X
17	¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad?					X
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	X				
Dimensión Presencia						
Las siguientes preguntas corresponden a la dimensión "Presencia"		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer?					X
20	¿Cuándo está en el trabajo, piensa en las exigencias domésticas y familiares?			X		