**UNIVERSIDAD TECNICA FEDERICO SANTA MARIA**

**Repositorio Digital USM** **https://repositorio.usm.cl**

Tesis USM TESIS de Pregrado de acceso ABIERTO

2017

# APLICACIÓN DEL PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES PARA LA EVALUACIÓN EN TRABAJADORES DE LA MAESTRANZA OSORIO HERMANOS Y COMPAÑÍA LTDA.

BRAVO SOTO, CAROLINA YARITZA

https://hdl.handle.net/11673/46419

*Repositorio Digital USM, UNIVERSIDAD TECNICA FEDERICO SANTA MARIA*

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

# APLICACIÓN DEL PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES PARA LA EVALUACIÓN EN TRABAJADORES DE LA MAESTRANZA OSORIO HERMANOS Y COMPAÑÍA LTDA.

Trabajo de Titulación para optar al Título Profesional de Ingeniero en PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y AMBIENTALES

Alumna:
Carolina Bravo Soto

Profesor Guía:
Sra. Silvia Ureta Mucherl

**2017**

## RESUMEN

**KEYWORDS:** PSICOSOCIAL, ISTAS 21, PROTOCOLO, FACTORES, ESTRÉS.

El presente trabajo fue realizado para optar al Título Profesional de Ingeniero en Prevención de Riesgos Laborales y Ambientales. En el cual se desarrolla la aplicación del Protocolo de vigilancia de Riesgos Psicosociales en el trabajo en la maestranza Osorio Hermanos y Cía. Ltda. de Ciudad de Quillota, V región.

La aplicación del protocolo se ejecutó en tres etapas secuenciales, las que corresponden a la Identificación y definición de los puestos de trabajo con sus respectivos trabajadores, diseño de una metodología de trabajo y finalmente la Aplicación del protocolo de riesgos Psicosociales en los lugares de trabajo para así generar medidas correctivas o de protección, dependiendo el nivel de riesgo de la empresa.

La implementación del protocolo se inició con los preparativos correspondientes, que consistieron básicamente en la designación del equipo psicosocial de la empresa, luego vino la preparación del trabajo de campo, en donde se diseñó la distribución, respuesta y recogida de los cuestionarios, luego vino el trabajo de campo, donde se crearon propuestas de difusión e información (reuniones informativas), posterior a esto nos encontrábamos preparados para un análisis, donde ocurre la tabulación y análisis de datos, es en esta etapa donde nos encontramos preparados para crear un plan de acción, el cual tendrá las propuestas preventivas que luego se hacen públicas, finalmente se llevan a cabo estas medidas preventivas y la valoración de las mismas.

El resultado del cuestionario da a conocer el estado actual de los trabajadores a nivel organizacional, aplicando el "protocolo de riesgos psicosociales en el trabajo" (SUSESO- ISTAS 21/ VERSION BREVE), el cual se compone de 20 preguntas que abarcan 5 dimensiones distintas, el que recopiló la opinión de 53 trabajadores sobre condiciones psicosociales a los que se encuentran enfrentados.

De la aplicación del Cuestionario ISTAS 21/ versión breve se obtuvo que en la dimensión exigencias psicológicas hubo un 49% de los trabajadores sin riesgo, un 28% en riesgo medio y un 23 % en riesgo alto, en la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades un 49% de los trabajadores obtuvo un riesgo bajo, el 30% obtuvo un riesgo medio y un 21% riesgo alto. En la dimensión apoyo social en la empresa y claridad de liderazgo un 42% de los trabajadores obtuvo un riesgo bajo, un 34% un riesgo medio y 25% riesgo alto, en la dimensión compensaciones un 51% de los trabajadores obtuvo un riesgo bajo, un 30% riesgo medio y un 19% riesgo alto, por último en la dimensión doble presencia, un 45% de los trabajadores

obtuvo un riesgo bajo, un 17% riesgo medio y un 38% riesgo alto. Por lo tanto en el 100% de las dimensiones lidero la condición riesgo bajo, por lo cual la empresa se considera en un estado "sin riesgo"

Obtenidos y analizados los resultados del cuestionario SUSESO-ISTAS 21 se realizó el diseño de la metodología de medición basada en el "protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo" del Ministerio de Salud de Chile. El cual dependiendo la condición de cada empresa da una serie de medidas, recomendaciones y sugerencias que apunta a mitigar y eliminar los factores de riesgos presentes en el ambiente de trabajo mediante el cálculo de riesgo psicosocial de las distintas áreas de la empresa

**INDICE**

**RESUMEN**
**SIMBOLOGIAS Y SIMBOLOGÍAS**
**INTRODUCCIÓN**
**OBJETIVOS**
OBJETIVO GENERAL
OBJETIVOS ESPECIFICOS
**ALCANCE**
**FUNDAMENTACIÓN**
**METODOLOGÍA**

**CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES GENERALES DE LA EMPRESA Y MARCO TEORICO**
1.1. ANTECEDENTES GENERALES DE LA EMPRESA
1.2. LA EMPRESA
1.3. ALCANCE
1.4. RESEÑA HISTORICA DE MAESTRANZA OSORIO HERMANOS
1.5. UBICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE SU ACTIVIDAD
1.6. ORGANIZACIÓN Y NORMAS DE ORDEN
1.7. NORMAS DE ORDEN
1.8. SERVICIOS Y CLIENTES
1.8.1. Metalmecánica
1.8.2. Aeronáutica
1.8.3. Avances tecnológicos
1.8.4. Proyecto Eclipse 500
1.8.5. Proyecto Phenom-100
1.8.6. Principales clientes
1.9. OSORIO HERMANOS Y SU VISION COM LA PREVENCION DE RIESGOS
1.10. CAMARAS HIPERBARICAS
1.10.1 Historia de La Baromedicina
1.11. POLITICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE
1.12. MARCO TEORICO – RIESGOS PSICOSOCIALES
1.12.1. Riesgos Psicosociales en el trabajo
1.12.2. Antecedentes de los riesgos psicosociales en Chile
1.12.3. Principales riesgos psicosociales en Chile

**CAPÍTULO 2: HERRAMIENTA UTILIZADA-ISTAS 21**

2.1. ¿QUE ES EL ISTAS?

2.2. CARACTERISTICAS DEL METODO

2.3. LOS PREPARATIVOS

2.3.1. Constitución del comité de evaluación y gestión de riesgos psicosociales

2.3.2. Taller Formativo

2.3.3. Labores del comité

2.3.4. Sensibilización y Difusión

2.3.5. Aplicación de la encuesta

2.3.6. Informar a la administración superior sobre los pasos de la evaluación

2.4. PREPARACION DE TRABAJO DE CAMPO

2.4.1. Adaptar la aplicación del cuestionario teniendo en cuenta el alcance, unidades de análisis y anonimato

2.4.2. Diseño de distribución, respuesta y recogida

2.4.3. Comunicación, información y sensibilización

2.5. TRABAJO DE CAMPO

2.5.1. Entregar, responder y recoger el cuestionario.

2.6. ANALISIS DE DATOS

2.6.1. Cálculo e interpretación de las puntuaciones

2.6.2. Redacción de informe de evaluación de riesgos psicosociales.

2.7. PLAN DE ACCIÓN

2.7.1. Aplicación de medidas preventivas

2.7.2. Metodología para la creación de medidas locales

2.7.3. Metodología propuesta para la creación de medidas correctivas

2.7.4. Levantamiento de información cualitativa

2.7.5. Elementos no considerados en ISTAS

2.8. REALIZAR INFORME PROPUESTAS PREVENTIVAS

2.8.1. Hacer públicas las propuestas

**CAPÍTULO 3: DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA - RESULTADOS**

3.1. PREPARACIÓN INICIAL

3.1.1. Constitución del comité de evaluación y gestión de riesgos psicosociales

3.1.2. Informar a la administración superior sobre los pasos de la evaluación e intervención de acuerdo al protocolo de riesgos psicosociales

3.1.3. Campaña de difusión y sensibilización

3.1.4. Aplicación del Cuestionario

3.1.5. Presentación y análisis de resultados para Implementación de medidas (intervención)

3.1.6. Implementación y Seguimiento de las medidas

3.2. MEDIDAS DE CONTROL, ELECCIÓN DE LAS PERSONAS O GRUPOS QUE SERAN CONSULTADOS
3.3. ORDENAR LA INFORMACIÓN OBTENIDA
3.4. MEDIDAS PROTECTORAS
3.5. REEVALUACIÓN

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**
**BIBLIOGRAFIA**
**ANEXOS**
ANEXO A: PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO
ANEXO B: CARTA GANNT, PROCESO PARA LA APLICACIÓN DEL PROTOCOLO.
ANEXO C: ACTA DE CONSTITUCIÓN COMITÉ DE EVALUACIÓN
ANEXO D: CERTIFICADO DE CONSENTIMIENTO DE IMPLEMENTACIÓN PROTOCOLO DE VIGILANCIA
ANEXO E: TABLA COMPLETA 3-19 "PREVALENCIA DE TRABAJADORES"

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1-1. Imagen Corporativa o Institucional de Osorio Hermanos y Cía Ltda
Figura 1-2. Proceso productivo de la empresa metalmecánica
Figura 1-3. Ubicación Maestranza Osorio Hermanos, Quillota
Figura 1-4. Imagen satelital ubicación Maestranza Osorio Hermanos
Figura 1-5. Principales clientes de la empresa
Figura 1-6. Camaras Hipervaricas, Osorio Hermanos
Figura 2-1. Vigilancia según evaluación
Figura 3-1. Etapas de la implementación ISTAS 21

## ÍNDICE DE DIAGRAMAS

Diagrama 1-1. Organigrama Osorio Hermanos y Cía. Ltda.
Diagrama 2-1. Riesgos Psicosociales, Ministerio de Salud

## ÌNDICE DE TABLAS


Tabla 2-1. Dimensiones evaluados en Cuestionario SUSESO ISTAS/21
Tabla 2-2. Diferencias en formatos de encuesta
Tabla 2-3. Nivel de riesgo según dimensiones
Tabla 3-1. Comité de evaluación de Osorio Hnos.
Tabla 3-2. Etapas para la implementación del cuestionario SUSESO ISTAS/21
Tabla 3-3. "Ingreso respuestas" cuestionario SUSESO ISTAS 21
Tabla 3-4. Conversión de respuestas
Tabla 3-5. Resultados de cada dimensión
Tabla 3-6. Dimensiones en riesgo
Tabla 3-7. Puntaje correspondiente a cada respuesta, exigencias psicológicas
Tabla 3-8. Resultados exigencias psicológicas
Tabla 3-9. Puntaje correspondiente a cada respuesta, trabajo activo y desarrollo de habilidades
Tabla 3-10. Resultados trabajo activo y desarrollo de habilidades
Tabla 3-11. Puntaje correspondiente a cada respuesta, Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo
Tabla 3-12. Resultados Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo
Tabla 3-13. Puntaje correspondiente a cada respuesta, compensaciones
Tabla 3-14. Resultados compensaciones
Tabla 3-15. Puntaje correspondiente a cada respuesta, Doble Presencia
Tabla 3-16. Resultados Doble Presencia
Tabla 3-17. Nivel de riesgo
Tabla 3-18. Nivel de riesgo "bajo"
Tabla 3-19. Prevalencia de trabajadores
Tabla 3-20. Medidas correctivas del protocolo de vigilancia


## INDICE DE GRÁFICOS


Gráfico 3-1. Nivel de riesgo por cada dimensión
Gráfico 3-2. Prevalencia de trabajadores en cada nivel

## SIMBOLOGIAS Y SIMBOLOGÍAS

| | | |
|---|---|---|
| INSHT | : | Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo |
| ISP | : | Instituto de Salud Pública |
| ISTAS | : | Instituto sindical de trabajo, ambiente y salud |
| MINSAL | : | Ministerio de Salud |
| SEREMI | : | Secretaria regional ministerial |
| SUSESO | : | Superintendencia de seguridad social |

# INTRODUCCIÓN

Chile tiene desafíos en materia de salud ocupacional, no solo desde el punto de vista de las regulaciones y normativas, sino también de actores involucrados: trabajadores, empleadores, autoridad laboral, organismos administradores de la ley 16.744 y la sociedad en general (1). El mayor desarrollo de la tecnología para los puestos de trabajo, la globalización de los mercados y la necesidad de trabajadores multifuncionales han aumentado el grado de carga mental al que están expuestos, incluso por sobre los riesgos físicos en sectores tales como servicios, comercio y finanzas. Ello puede influir en el desempeño y comportamiento de los trabajadores, ámbitos en que los factores psicosociales parecen ser determinantes, de esta forma, en la interacción entre la individualidad del trabajador y las condiciones de la organización se podrían presentar problemas de salud laboral (2). Una de cada cinco licencias médicas en Chile tiene por diagnóstico algún tipo de trastorno mental. Y más complejo aún: en la última década las patologías mentales de origen laboral han aumentado 700% en el país, según cifras del Ministerio de Salud. Pero no solo en Chile hay más trastornos de este tipo producidos por el trabajo. "Hubo un llamado de alerta porque la Organización Mundial de la Salud señala que para el año 2030, las patologías por salud mental van a ocupar el primer lugar en la carga global de enfermedades" (3), es por esto, que es de vital importancia atender este tema con especial énfasis, en las diversas empresas del país.

Por el lado internacional, el Servicio de Salud Nacional británico (NHS) ha informado que el coste directo anual de las ausencias por enfermedad es de 1 700 millones GBP (Boormans, 2009). Como los datos del NHS indican que el 25 % de las ausencias están relacionadas con el «estrés, la depresión y la ansiedad», esto podrá sugerir que el coste del absentismo relacionado con el estrés es aproximadamente de 425 millones GBP al año. (4)

Considerando esta información, es necesario que dentro de la empresa se cuente con una metodología que establezca un estándar mínimo de salud del ambiente psicosocial, a través del protocolo de vigilancia para identificar la presencia y exposición a riesgos psicosociales en la organización. Es por esto que se llevara a cabo la aplicación del protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en los trabajadores de la maestranza Osorio Hermanos y Cia. Ltda. A través del cuestionario SUSESO-ISTAS21, instrumento que fue validado y estandarizado en Chile, el cual evalúa de manera simple, el grado a riesgo psicosocial al interior de la empresa, mide lo que tiene que medir y es confiable. Una característica básica del cuestionario es el anonimato, la confidencialidad y la voluntariedad. Los resultados del cuestionario orientaran a la organización, sobre la necesidad de realizar medidas

correctivas en las dimensiones de la empresa que muestren niveles de riesgo medio y alto.

Nuestra legislación se ha enfocado en regular lo relativo a los accidentes de trabajo y en aquellas enfermedades profesionales con un carácter más fisiológico centrando su mirada en las condiciones sanitarias, ambientales básicas o en el uso de implementos de seguridad. Sin embargo, en Chile la encuesta ENETS (2009-2010) revela que los principales síntomas que los chilenos asocian al trabajo son: sensación continúa de cansancio, dolores de cabeza, problemas para dormir y sentirse tenso o irritable. Todos ellos son síntomas de estrés (5). Asimismo, la inestabilidad en el empleo y un nivel de remuneraciones per cápita que aún dista del promedio de países de la OCDE, generan tensiones en el trabajador y mayores exigencias a la organización (6). Respecto a la inequidades en la salud de los trabajadores a partir de la encuesta ENETS se pueden identificar mayores diferencias en determinados grupos sociales, con sus respectivos consecuencias en el ámbito psicosocial, algunas de ellas dadas por : la mayoría de las mujeres tiene un sueldo representativamente más bajo que los hombres, 5% señalas conocer a alguien o haber sido víctima de acoso sexual, los hombres presentan más riesgo de accidentarse en el trabajo y con mayor gravedad, jóvenes entre 15 y 24 años son los que reciben los menores sueldos, el grupo con mayor auto percepción de melancolía, tristeza y depresión es de los 45 – 64 años, siendo más frecuente en los grupos con menor educación.

Los factores psicosociales tienen la capacidad de afectar, en forma positiva, llevando al bienestar de los trabajadores y a un aumento de su rendimiento laboral, o negativa, constituyéndose en este caso en riesgos para la salud reflejados en ausentismo, la poca motivación y mal desempeño. En este sentido los factores de riesgo tienen efecto sobre la empresa, el trabajo y el trabajador, por lo que es necesario implementar una medida de intervención, para adoptar las medidas correspondientes.

# OBJETIVOS

## OBJETIVO GENERAL

Aplicar el protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en trabajadores de la maestranza Osorio Hermanos y Cía. Ltda.

## OBJETIVOS ESPECIFICOS

- **Establecer** las bases para la aplicación del protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales dentro de la empresa
- **Ejecutar** protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en los trabajadores de la maestranza.
- **Analizar** las brechas de factores psicosociales y generar recomendaciones para disminuir incidencia y prevalencia de problemas relacionas con factores psicosociales en funcionarios de la maestranza.

# ALCANCE

La aplicación del Protocolo de riesgos psicosociales es exclusiva para todos los trabajadores de Maestranza Osorio y Cía. Ltda. Ubicada en calle Condell número 170, Quillota, V región, pertenecientes a cualquiera de sus distintas áreas y faenas, como mecanizado, hidráulica, pintura, componente, soldadura, personal administrativo, etc.

Se deberá implementar este protocolo a principio del año 2016, durante el primer semestre, por la alumna en práctica, con la finalidad de implementar medidas correctivas en las áreas de la empresa que tengan nivel de riesgo alto o medio.

**LIMITACIONES**

Dentro de las limitaciones que se podría presentar en el desarrollo de este trabajo, se considerará la posibilidad de no poder asistir los días asignados por la empresa para poder realizar las el proceso correspondiente debido a mi carga laboral.

**HITOS PRINCIPALES:**

- **Revisión de las condiciones previas para aplicar el cuestionario.**

Debido a la participación exigida en el cuestionario (por lo menos el 70% de la empresa), se realizará una revisión en cuanto al proceso de sensibilización y motivación que se llevó a cabo

- **Aplicación de Cuestionario de Evaluación de riesgos psicosociales**

La aplicación del Cuestionario se realizara para generar información sobre la percepción que tienen los trabajadores de las condiciones psicosociales en su puesto de trabajo, permitiendo de esta forma obtener información de los posibles puntos críticos.

**RESTRICCIONES**

En el desarrollo de este trabajo, se considerará la posibilidad de que los trabajadores de Osorio hermanos y Cía Ltda. se nieguen a contestar el Cuestionario SUSESO ISTAS-21, obstaculizando el análisis de las condiciones psicosociales de los trabajadores.

**SUPUESTOS**

- Los trabajadores de Osorio hermanos y Cía Ltda. entregaran información verdadera de las factores psicosociales a los que se encuentran expuestos en su lugar de trabajo
- Se dispondrá a realizar las actividades acordadas en la carta Gantt en las fechas establecidas, para finalmente realizar el cuestionario en la empresa.

**LO QUE INCLUYE**

- Identificación de los riesgos psicosociales en Osorio Hermanos y Cía Ltda.
- Jerarquización de las dimensiones con mayor riesgo psicosocial.
- Mediciones de los niveles de riesgo en la maestranza.

**LO QUE NO INCLUYE**

- Intervención individual de los resultados.
- Reevaluación inmediata de las condiciones psicosociales una vez aplicado el protocolo.
- Evaluación de riesgos psicosociales de la gerencia.

**LO QUE SE ESPERA**

- Realizar el cuestionario SUSESO ISTAS-21 a la totalidad de los trabajadores.

## FUNDAMENTACIÓN

La aplicación del protocolo se lleva a cabo porque maestranza Osorio Hermanos no ha considerado este tipo de riesgos, quedando así completamente desatendida, lo que puede generar enfermedades profesionales, que no están consideradas en sus trabajadores. En el último tiempo se ha tomado importancia en los riesgos psicosociales como enfermedad profesional, por lo tanto, es fundamental abarcar este tema, y tener medidas correctivas mediante la aplicación del protocolo

Antes de la aplicación del protocolo, existen riesgos sobre la salud psicológica de los trabajadores que afectan su desempeño dentro de la empresa, aplicado este protocolo existe una evaluación que permite reforzar aquellas cosas que se están realizando bien y corregir aquellas deficiencias en el trabajo, lo cual refleja una mejora significativa dentro de la empresa, promoviendo de esta manera ambientes laborales saludables, aumentando la productividad, satisfacción y compromiso laboral, permite desarrollar las habilidades profesionales de los trabajadores, disminuir índices de ausentismo laboral, promover buenas prácticas organizacionales y disminuir los índices de siniestralidad en las organizaciones.

Tomando en cuenta que el año 2015 entró en vigencia la aplicación de este protocolo será necesario que toda empresa realice a la brevedad la aplicación de este estándar de evaluación, para así cumplir con los requerido por el ministerio de salud y que además, ayudara a solucionar gran parte de las problemáticas de ausentismo en el trabajo, ocasionado muchas veces por enfermedades psicosociales, realizando medidas correctivas en las dimensiones de la empresa que muestren niveles de riesgo medio y alto. Otorgar las herramientas suficientes que nos permitían cambiar la cultura de mando y establecer procedimientos para gestionar ambientes laborales de manera saludable.

# METODOLOGÍA

El desarrollo de este trabajo se basará en la metodología presentada por el Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales, uno de los programas del MINSAL, el cual se presenta en seis etapas, las que se describen a continuación:

- Etapa 1: Preparativos para el trabajo de campo

Para la realización del Cuestionario ISTAS 21 es necesario la designación de un equipo psicosocial el cual debe manejar el análisis de los resultados además de informar a la administración superior sobre los pasos de la evaluación.

Este equipo será el responsable de llevar a cabo las tareas y generar check list de estas, estableciendo una bitácora con los tiempos en donde se llevará a cabo cada una de las etapas y el responsable en cada una de estas tareas. Se debe generar un equipo psicosocial central, y si la empresa tiene sucursales, se recomienda que cada de una de estas tenga asimismo un equipo psicosocial local.

Una vez que se lleva a cabo la designación de un equipo psicosocial, es necesario adaptar el cuestionario de acuerdo al alcance y las unidades de análisis, también hay que diseñar la forma de distribución, respuesta y recogida de los cuestionarios. Luego se preparan los canales de comunicación, información y sensibilización.

- Etapa 2: Trabajo de campo

Consiste en ejecutar propuestas de difusión e información y hacer reuniones informativas.
Entregar, responder y recoger los cuestionarios.

- Etapa 3: Análisis y plan de acción

Se lleva a cabo la tabulación y análisis de datos. Además de la redacción de un informe de evaluación de riesgos psicosociales. En esta etapa se identifican los puestos de trabajo con mayor exposición.

En esta etapa nacen las propuestas preventivas, las cuales luego se hacen públicas para finalmente realizar un informe de estas.

# CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES GENERALES DE LA EMPRESA Y MARCO TEÓRICO

# 1. ANTECEDENTES GENERALES DE LA EMPRESA Y MARCO TEÓRICO

## 1.1. ANTECEDENTES GENERALES DE LA EMPRESA

El presente capítulo muestra las nociones generales de la empresa Osorio Hermanos y Cía Ltda., se presenta tanto la ubicación de la empresa como su alcance. Seguidamente se da a conocer el proceso productivo de la maestranza.

Para finalizar se expone el marco teórico donde se describe principalmente los antecedentes y los riesgos psicosociales más comunes presentes en trabajadores.

## 1.2. LA EMPRESA

Maestranza Osorio hermanos tiene un gran prestigio dentro de la zona, debido a lo importantes clientes que posee y a la diversa gama de trabajos que ofrece, como, por ejemplo, **sus trabajos con cámaras hiperbáricas de oxigenoterapia.** La Terapia con Oxígeno Hiperbárico es un tipo de tratamiento médico que es utilizado para tratar una variedad de enfermedades. Este tratamiento requiere que el paciente respire oxígeno al 100% sobre un periodo de tiempo bajo presión.

Por otro lado, también es reconocida por la manera en que la empresa desarrolla actividades tomando primordialmente en cuenta la salud y seguridad del personal, esto la caracteriza y diferencia de las demás empresas que se desempeñan en el área industrial. Maestranza Osorio hermanos desarrolla esta política a través de estrategias y planes que implican un compromiso claro y directo de la Gerencia y la contribución individual de sus trabajadores, sustentada en la educación y capacitación.

Fuente: http://osoriohermanos.cl/

Figura 1-1. Imagen Corporativa o Institucional de Osorio Hermanos y Cía Ltda

## 1.3. ALCANCE

Osorio hermanos centraliza sus trabajos en la Fabricación, mantención y Reparación de estructuras Componentes, equipos Mecánicos, Hidráulicos y Neumáticos para la minería y la Industria en general. Fabricación de piezas, mecanizado de precisión y Medición para la industria Aeronáutica y administración en casa matriz, dichos trabajos le ha permitido formar su historia a través de los años.

## 1.4. RESEÑA HISTORICA DE MAESTRANZA OSORIO HERMANOS

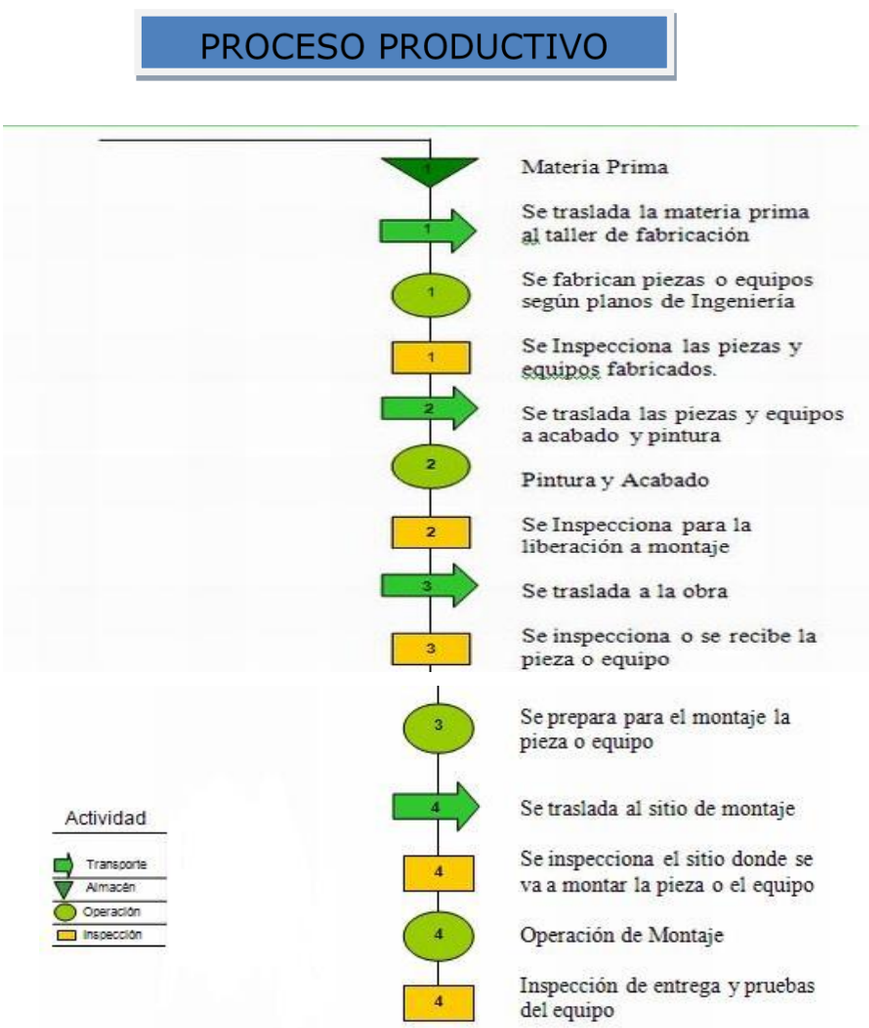
Osorio Hermanos provee servicios de maestranza e ingeniería enfocados en la míneria y la indústria. Desde sus inicios se preocupó por desarrollar un compromiso de servicio orientado al cliente, en la entrega de calidad, precio y cumplimiento en los plazos, de la misma forma fueron creando una política de innovación enfocada a los servicios prestados y los métodos utilizados, lo que les permitió ir renovando continuamente sus equipos y maquinarias con el propósito de asegurar el complimiento de las cada vez mayores exigencias del mercado, creando así una empresa cada día más competitiva y con gran prestigio .

La empresa se ubica en la comuna de Quillota, V región, zona llena de competencia, pero también con un amplio número de clientes.

## 1.5. UBICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE SU ACTIVIDAD

Casa Matriz: Ubicada en Condell #170, Quillota, V Región, Sus coordenadas geográficas corresponden a: 32°52´44.60´´ Latitud Sur y 71°14´32.73´´ Longitud O.

La Maestranza Osorio Hnos. es una empresa metalmecánica que viene prestando servicios de fabricación y reparación de componentes (piezas y estructuras metálicas) para industrias mineras, portuarias, hortofrutícolas, sanitarias, alimentarias, automotrices, etc.



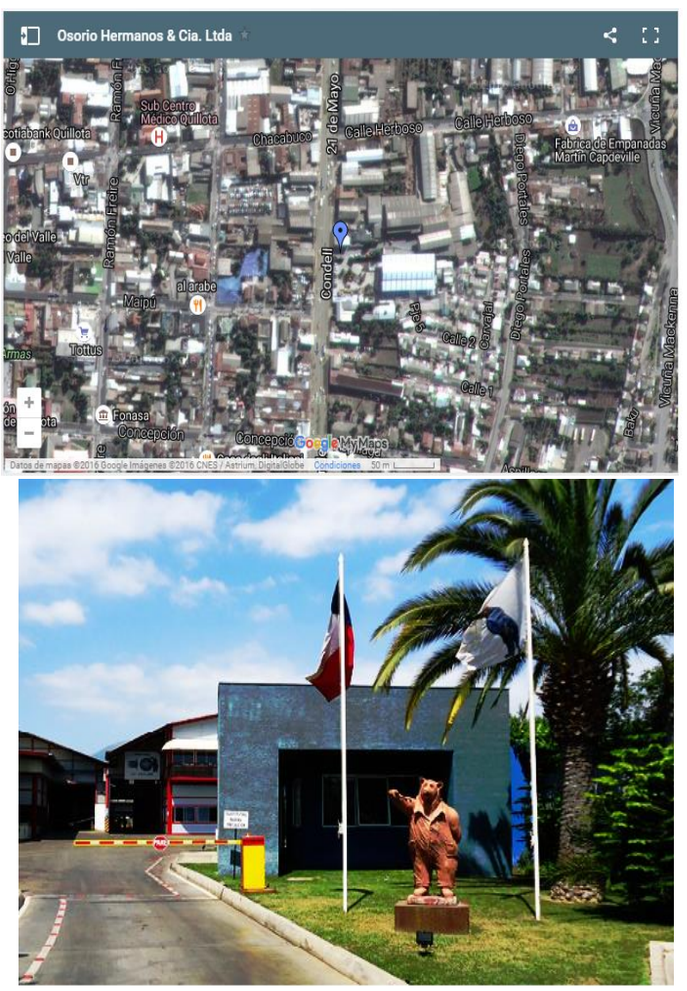

Fuente: http://www.google.cl/

Figura 1-2. Proceso productivo de la empresa metalmecánica

La maestranza cuanta con las siguientes secciones productivas: Componente, Hidráulica, Estructura y Mecanizado. Para efectos de generación de residuos serán incorporadas las Subsecciones: Pintura, Cámara de lavado, Mecanizado Convencional, Mecanizado CNC, Mandriladora y Torno Vertical.

Es precisamente aquí, donde mantienen sus oficinas administrativas y donde hace la recepción de personal externo y/o Clientes interesados. Además, dentro de esta misma casa matriz cuentan con un moderno taller de trabajo.

Importante destacar que este lugar figura como punto de encuentro donde se realizan las reuniones del personal y se dan las indicaciones pertinentes en relación a las faenas de trabajo.



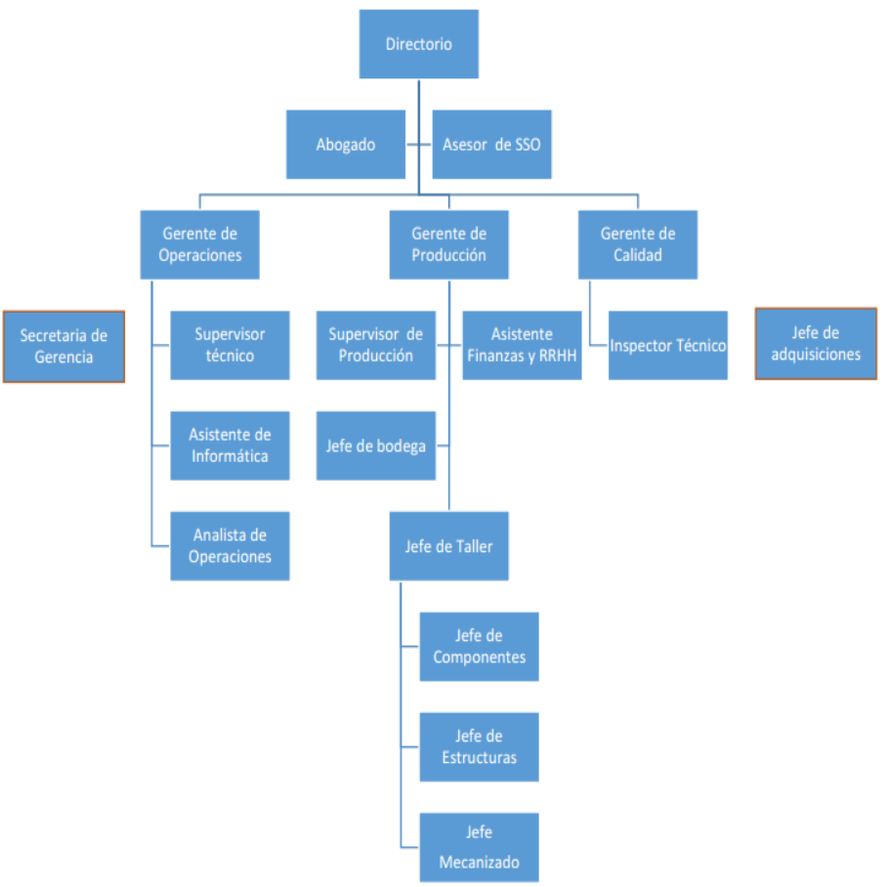

Fuente: Google Maps

Figura 1-3. Ubicación Maestranza Osorio Hermanos, Quillota

Fuente: Google Maps

Figura 1-4. Imagen satelital ubicación Maestranza Osorio Hermanos

## 1.6. ORGANIZACIÓN Y NORMAS DE ORDEN




Fuente: Sistema de Gestión Integrado de la empresa, anexo 2

Diagrama 1-1. Organigrama Osorio Hermanos y Cía. Ltda.

## 1.7. NORMAS DE ORDEN

**Osorio Hermanos** se basa en el cumplimiento de disposiciones legales vigentes y en las correctas relaciones entre la empresa y los trabajadores constituyendo el estatuto al que deberán ceñirse las obligaciones y las prohibiciones imperantes, tanto de la empresa y de sus representantes con los trabajadores, como de éstos con la empresa. Por lo anterior las partes de la relación laboral se comprometen a tener entre si el mejor trato, un espíritu de cooperación y de mutua superación, obligándose a la empresa a exigir ese espíritu de parte de todo su personal con mando quienes deberán mantener con sus subordinados un trato deferente y respetuoso. Por otra parte los trabajadores deberán velar porque todos ellos actúen en igual forma.

La empresa velará para garantizar y promover un ambiente laboral digno y de mutuo respeto entre los trabajadores y ofrecerá un sistema de solución de conflictos cuando la situación así lo requiera.

Las disposiciones han sido dictadas considerando que los principios de la empresa se enmarcan en una apropiada relación laboral los que comprenden:

- Respeto por el trabajador y sus derechos
- Confianza en el trabajador
- Objetividad y transparencia en los procedimientos que le correspondan determinar, en ejercicio de sus atribuciones para administrar

En concordancia con lo expresado, es determinante para la selección del personal, considerar las siguientes aptitudes:

- Calidad humana
- Honestidad
- Capacidad para asumir su puesto de trabajo

Estas disposiciones se aplican a todos los trabajadores de la empresa OSORIO HERMANOS, sin distinción de su posición dentro de ella y sin perjuicio de las demás que se encuentren contenidas en las leyes, reglamentos, acuerdos, contratos de trabajo, normas de trabajo, circulares u órdenes internas.

## 1.8. SERVICIOS Y CLIENTES

Esta empresa ofrece una amplia gama de servicios, enfocados principalmente en el área de la minería, lo que le permite contar con una importante cartera de clientes a los que satisfacen sus necesidades.

### 1.8.1. Metalmecánica

Osorio hermanos Ltda. Es una empresa que cuenta con un gran equipo humano con diversas capacidades, propias de sus servicios dados, lo cual les permite dar soluciones en diferentes áreas de la industria. Dicha capacidad y diferenciación les permite dar respuesta a los distintos requerimientos de sus clientes de manera rápida, eficaz y eficiente; principalmente en las áreas de:

- Mecanizado (CNC)
- Mecanizado
- Hidráulica
- Pintura
- Componente
- soldadura

Finalmente, Osorio hermanos Ltda. Se declara como una empresa dinámica y flexible, con altos estándares de calidad, lo que le ha permitido la certificación durante cuatro años consecutivos.

### 1.8.2. Aeronáutica

Osorio Hermanos, a mediados del año 2003, siempre intentando estar a la vanguardia tecnológica, adquiere 3 máquinas de control numérico avanzado, de la japonesa Mazak, es gracias a este nuevo equipamiento que a mediados del 2006 es invitado a participar junto a la Empresa Nacional de Aeronáutica- ENAER – en la fabricación del Jet Eclipse 500.

### 1.8.3. Avances tecnológicos

Luego de varios intentos y de algunos meses de trabajo, Osorio Hermanos comienza la fabricación en serie de 4 piezas de este Jet, todos los Hinge Fitting. Debido al éxito del proyecto Osorio Hermanos decide invertir en más maquinarias, y es así como entre los años 2008 y 2009 Osorio Hermanos adquiere un total de 5 máquinas de control numérico avanzado entre ellas 4 de 5 ejes Hi Speed, con lo que se crea la sección de Aeronáutica de la Maestranza Osorio Hermanos.

### 1.8.4. Proyecto Eclipse 500

Proyecto realizado dentro del contrato Macto de Mecanizado de fabricación de piezas para la industria aeroespacial firmando con la Empresa Nacional de Aeronáutica. El proyecto consideró la fabricación de la totalidad de las piezas mecanizadas en duro aluminio aeronáutico.

### 1.8.5. Proyecto Phenom-100

Proyecto realizado con el consorcio Español Alestis Aero, para su filial Brasileña SK10 Brasil, este contrato consideró la fabricación de Gabaritos (útiles de montaje), moldes de aluminio para conformado de piezas primarias, útiles de perforado, embalajes y eslingas de izaje. Se fabricaron un total de 87 números de partes diferentes, es importante señalar que para este proyecto se contó con la colaboración de una empresa aliada (troua), la cual tiene sede en Brasil y una vasta trayectoria en la industria aeronáutica.

### 1.8.6. Principales clientes

Osorio hermanos presta servicios a compañías con altísimas exigencias de calidad y gran prestigio dentro del área industrial, entre las que destacan:

Fuente: www.google.cl

Figura 1-5. Principales clientes de la empresa

La gran cantidad de clientes, se traduce en constante trabajo para la empresa, por lo que un trabajo seguro, con medidas preventivas adecuadas, es esencial para trabajar minimizando acidentes y cumpliendo así los plazos dados a los clientes

## 1.9. OSORIO HERMANOS Y SU VISION COM LA PREVENCION DE RIESGOS

Osorio Hermanos, vela por la salud de sus trabajadores, por ende da la instruccion básica de prevención de riesgos básada, el empleador en conjunto con el Departamento de Prevención de Riesgos elaborará um programa anual destinado a instruir al personal en materias específicas de Prevención de Riesgos.

Para estos efectos coordinará con los supervisores y/o jefes de áreas las materias que se deberán incluir dentro del referido programa, teniendo en consideración el tipo de actividades y funciones.

En cuanto a la jefatura será su responsabilidad definir, programar y ejecutar charlas de seguridad de acuerdo a los riesgos existentes y velar por la debida capacitación en prevención de riesgos de su dependiente. Deberá además, preocuparse en forma especial de la capacitación de aquellos trabajadores que asuman nuevas funciones o ingresen por primera vez a la empresa, no pudiendo asignar ninguna tarea mientras no haya recibido la capacitación correspondiente.

Por su parte, los trabajadores deberán cooperar con todas las actividades de Prevención que se realicen en la empresa. En particular, deben cooperar con las investigaciones de accidentes e inspecciones de seguridade que lleven a cabo el departamento de prevención de riesgos, el comité paritario, los jefes directos o supervisores y los profesionales de la mutual, debiendo aportar los datos que se les soliciten sobre accidentes, condiciones y acciones incorrectas en el trabajo y, alternativas de mejoramiento existentes.

## 1.10. CAMARAS HIPERBARICAS

Osorio Hnos. Comienza la fabricación de cámaras hiperbáricas en el año 1994 desarrollando hasta la fecha um produto de alta tecnologia y de gran beneficio para la tecnologia.

Un reportaje emitido por televisión em el año 1994 referente a la recuperación médica de algunas enfermidades dentro de recipientes sometidos a presión y pensando em la necesidad de tratar a los pacientes que sufren algunos de estos males (dada la cercania con um familiar directo que podia ser recuperado). Fue así como se fabrica la primera camara hiperbárica de prueba, para fabricar luego de numerosos ensayos uma segunda câmara certificada y definitiva para tener la posibilidad de contar com benefícios de la oxigenoterapia em Chile.

A la fecha, se han fabricado 8 cámaras hiperbáricas de distintas capacidades de las cuales 3 fueron adquiridas por la Asociacion Chile de Seguridad (ACHS) y outra recentemente por el servicio Nacional de Salud.

### 1.10.1 Historia de La Baromedicina

Em 1997 se descubrió el oxigeno como tal y su importancia en la recuperación de diversas enfermidades. Em tanto, la aplicación terapeutica de la presión, nace com las cámaras hiperbáricas a fines del sigo XIX, como um

tratamento de la enfermedad por descompresión de los buzos, llamada también ”mal del buzo”.

La cámara hiperbárica es un recinto hermeticamente cerrado que permite subir la presión ambiental por sobre la presión atmosférica, estado que la naturaleza no provee en el planeta. Dado los beneficiosos resultados de múltiples estúdios e investigaciones, fueron construídos diferentes tipos de cámaras hiperbáricas para el tratamento de diversas enfermedades, en distintas partes del mundo.

En el año 1936 se incorpora el oxígeno a las cámaras hiperbáricas, desarrollándose posteriormente la oxigenoterapia hiperbárica (OHB). Este tratamento se regulariza y regulamenta en 1967 com la fundacion de la Under Sea and Hyperbaric Society (UHMS) en los Estados Unidos. A partir de esa fecha, la UHMS emite cada tres años um reporte de comité que indica las patologias que se benefician com la OHB.

Fuente: www.google.cl, imágenes

Figura 1-6. Camaras Hipervaricas, Osorio Hermanos

## 1.11. POLITICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

**OSORIO HERMANOS Y COMPAÑÍA LTDA**

La Alta Dirección de Osorio Hnos. ha implementado, desarrollado y mantenido, un Sistema de Gestión Integrado basado en las Normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007 donde se compromete a satisfacer los requisitos del cliente, prevenir los daños y el deterioro de la salud de sus trabajadores, prevenir la contaminación medioambiental y cumplir con los requisitos legales aplicables en relación a ellos, y aquellos que la organización suscriba que estén relacionados con el medioambiente. Para estos propósitos se consideran los siguientes estándares fundamentales:

- Mejorar los procesos productivos a través de la mejora continua- Proveer y mantener equipos e instrumentos de medición acorde a la precisión de los trabajos que deban realizarse.
- Facilitar las acciones destinadas a identificar, controlar y/o eliminar los riesgos que podrían ocasionar lesiones a las personas.
- Segregar, controlar y reducir la producción de residuos, emisiones, vertidos contaminantes, mitigando los impactos ambientales.
- Utilizar racionalmente los recursos físicos y energéticos.
- Mantener, operar, adecuar y mejorar la infraestructura para la realización de las distintas actividades requeridas y salvaguardar la integridad física de los trabajadores, equipos y propiedad.
- Desarrollar un programa de Entrenamiento y Capacitación para mantener las capacidades del personal en un alto nivel para así lograr los objetivos tanto de calidad como se seguridad y salud ocupacional y medio ambiente.

## 1.12. MARCO TEORICO – RIESGOS PSICOSOCIALES

El siguiente marco teórico proporciona una idea más clara acerca del tema, se encontraran desde los conceptos más básicos a los más específicos.

Hoy en día los riesgos psicosociales son un tema contingente, que merece ser tomado en cuenta por los silencioso, pero limitante que puede llegar a ser para las personas que se encuentran expuestas.

### 1.12.1. Riesgos Psicosociales en el trabajo

Se define como Riesgo Psicosocial en el Trabajo a las características de la organización del trabajo, de las relaciones y de la cultura del trabajo, que pueden afectar el bienestar de trabajadores y trabajadoras, por lo tanto, los factores psicosociales están presentes en todos los lugares de trabajo, en tanto exista una organización del trabajo y una relación laboral con su propia cultura del trabajo (7). En prevención de riesgos laborales, denominamos factores psicosociales a aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico, emocional, cognitivo, y conductual, que son conocidas popularmente como "estrés" y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración.[1]También se dice que hacen referencia a situaciones y condiciones inherentes al trabajo, relacionadas al tipo de organización, al contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, y que tienen la capacidad de afectar, en forma positiva o negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica o social) del trabajador y sus condiciones de trabajo (8).

Constantemente estamos expuestos a diversos tipos de riesgos, entre los cuales los psicosociales tienen una gran relevancia, en efecto, se habla mucho de ellos y a menudo sin suficiente, o poco, negando el problema, en vez de reconocer su existencia, evitamos tener que realizar actuaciones para solucionarlo. Los riesgos psicosociales en el trabajo afectan a la salud de los trabajadores, y cada vez existe más evidencia de sus consecuencias (9). Existen documentos desarrollados por la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo que recogen amplias revisiones de este tema, como lo son el "Expertforecastonemergingpsychosocialrisksrelated to occupational safety and health"

Las maneras que adopta la relación laboral y que se organiza el trabajo, pueden favorecer la salud de las personas o ser un factor de riesgo. Los riesgos son los factores; los efectos de dichos riesgos se pueden observar en el plano de la salud mental, salud cardiovascular, sistema músculo esquelético, conductas preventivas, resultados productivos, etc. (10).

En el ambiente laboral existen muchos factores vinculados a los riesgos psicosociales, factores a los cuales deberíamos prestar especial atención ya que de manera silenciosa pueden afectar en la salud y desempeño del trabajador. Esto no significa que todos ellos estén siempre presentes en todos los puestos de trabajo. Por ejemplo, un puesto de trabajo aislado no se verá afectado por factores de riesgo provenientes de la interacción con otros trabajadores o con clientes, pacientes, pasajeros, etc. Sin embargo, poseerá otros factores de riesgo asociados a la

ejecución del trabajo en soledad y la falta de comunicación (11). Existen por ejemplo, factores que producen estrés, entre los que se incluyen: la falta de control sobre el trabajo (autonomía, participación, uso y desarrollo de habilidades), la carga de trabajo (cantidad, complejidad, las presiones de tiempo), las disfunciones de rol (conflicto y la ambigüedad), relaciones con los demás (acoso, el apoyo social, el reconocimiento), las perspectivas de carrera (promoción, la precariedad, la degradación), el clima o la cultura (de comunicación, la estructura jerárquica, la equidad) y la interacción de conciliación trabajo-vida (12).

El bienestar y la salud de cada uno de los trabajadores es el objetivo principal de toda Empresa en el mundo, ya que es importante que ellos gocen de un nivel de vida saludable para cumplir satisfactoriamente con todas sus obligaciones y, de esta forma, lograr las meta planeadas por las organizaciones. Es por esto que nos enfocamos en los 3 aspectos fundamentales de los riegos psicosociales, *e*l primero es que los riesgos psicosociales dependen de unos factores ligados a las condiciones del propio trabajo, el segundo también hay otro ligados a los propios trabajadores y el tercero es que estos riesgos tienen unas consecuencias negativas para la salud del trabajador, pero también en los resultados del trabajo que aquel desempeña (13).

Para la medición del riesgo psicosocial se ha usado generalmente un enfoque basado en la percepción de los propios trabajadores y trabajadoras, mediante el uso de encuestas individuales, entrevista en profundidad y entre-vistas colectivas o FocusGroup (14). Es por esta razón que fue aprobado el "Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el trabajo". Cuyo objetivo es contar con un instrumento que entregue las orientaciones técnicas para valorar, medir y evaluar la exposición a riesgo psicosocial al interior de las empresas y organizaciones del país (15). El instrumento que se presenta está basado en un instrumento de evaluación externa desarrollado en el Instituto Nacional de Salud Pública de Québec, Canadá, denominado Matriz de Identificación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, que fue adaptado a Chile por el Instituto de Salud Pública de Chile, en conjunto con un Comité de Expertos en Riesgo Psicosocial Laboral (16).

### 1.12.2. Antecedentes de los riesgos psicosociales en Chile

Uno de los primeros documentos oficiales e internacionales en abordar el tema de los factores psicosociales en el trabajo fue "Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control" documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo en 1984 (17).

Durante las últimas décadas nuestro país ha experimentad una serie de cambios políticos, sociales y económicos, producto de la globalización y los esfuerzos para avanzar hacia el desarrollo. Junto a ello la forma en que se

desarrollaba el trabajo, y al mismo tiempo, la forma en que comprendíamos su funcionamiento, nos presenta un nuevo desafío respecto a cómo abordar la Salud Ocupacional y la prevención de riesgos (18).Actualmente la tendencia en promoción de la seguridad en el trabajo incluye no solamente los riesgos físicos, químicos y biológicos de los ambientes laborales, sino también los múltiples y diversos factores psicosociales inherentes a la empresa y la manera cómo influyen en el bienestar físico y mental del trabajador, es por esto que existe una conciencia creciente en todo el mundo acerca de la importancia de estos riesgos, en la medida que se ha observado que la salud de los trabajadores y trabajadoras no solo se puede afectar por riesgos materiales sino también por los aspectos sociales del trabajo.

Como consecuencia Chile tiene grandes desafíos en materia de salud ocupacional, no sólo desde el punto de vista de las regulaciones y normativas, sino también del conjunto de actores involucrados: trabajadores(as), empleadores, autoridad laboral y sanitaria, organismos administradores de la ley 16.744 y la sociedad en general. Para cumplir con estos desafíos los objetivos sanitarios del país para el año 2020 plantean disminuir la incidencia de enfermedades profesionales, entre las cuales, los factores psicosociales son parte relevante del problema. Por ello se hace necesario identificar y conocer dichos factores y su real incidencia en el ámbito laboral (19).

Refiriéndose a los riesgos psicosociales, nos basamos en una serie de antecedentes legales. Con fecha 12 de Junio de 2013, mediante Resolución Exenta N° 336, el Ministerio de Salud aprueba el protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo, con el objetivo de supervigilar y fiscalizar las condiciones sanitarias y ambientales básicas de los lugares de trabajo, con el fin de proteger la vida y la salud de los trabajadores que en ellos se desempeñan. Posteriormente, con fecha 17 de Julio de 2013, según N° B33/2307, se determina que la fiscalización se realizará inicialmente en tres de las actividades económicas que la evidencia ha demostrado tienen mayor grado de exposición a este tipo de riesgos, las cuales son: a) Transporte; b) Comercio (retail), y; c) Intermediación Financiera.

El periodo de fiscalización comenzó el 1° de septiembre del 2013 en estos tres rubros, para terminar el 1° de septiembre del 2015, donde se incorporarán los rubros restantes (20).

### 1.12.3. Principales riesgos psicosociales en Chile

Los factores de riesgo psicosocial tienen características propias: Se extienden en el espacio y el tiempo, dificultad de objetivación, afectan los otros riesgos, Tienen escasa cobertura legal, están moderados por otros factores y dificultad de intervención (21).

Algunos de los factores de riesgo psicosocial, considerado como relevantes y a los que se debe prestar atención cuando se evalúa el ambiente son:

- **Carga laboral:** Volumen de trabajo y presión de tiempo, complejidad de las tareas formuladas, claras, realistas), socialización y respeto a las descripciones de cargo, posibilidades de consultar y cotejar dudas cotidianas, disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo las tareas encomendadas.
- **Apoyo social de la jefatura**: Calidad de liderazgo, estilos de supervisión, comunicación y participación, apoyo de los compañeros de trabajo.

Dentro de los principales riesgos psicosociales, encontramos:

1.12.3.1. El estrés

El estrés en el trabajo es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación (22). Se define también como una relación particular entre el individuo y su entorno que es evaluado por el propio sujeto como amenazante o desbordantes de sus recursos y, que pone en peligro su bienestar. Desde esta perspectiva el estrés no es considerado exclusivamente como un evento externo, del cual el sujeto es víctima (23). El estrés y la tensión, suelen generar conductas precipitadas, alteradas y no adaptativas que propician los errores, todo tipo de accidentes y una mayor vulnerabilidad de la persona. Por ejemplo, se ha estudiado abundantemente los efectos de los factores psicosociales y el estrés asociado sobre los trastornos músculo esqueléticos asociados a la ergonomía (24).

El estrés produce cambios químicos en el cuerpo. En una situación de estrés, el cerebro envía señales químicas que activan la secreción de hormonas (catecolaminas y entre ellas, la adrenalina) en la glándula suprarrenal. Las hormonas inician una reacción en cadena en el organismo: el corazón late más rápido y la presión arterial sube; la sangre es desviada de los intestinos a los músculos para huir del peligro; y el nivel de insulina aumenta para permitir que el cuerpo metabolice más energía. Todas estas reacciones son con la finalidad de evitar el peligro. A corto plazo, no son dañinas. Pero si la situación persiste, la fatiga resultante será nociva para la salud general del individuo. El estrés puede estimular un exceso de ácido estomacal, lo cual dará origen una úlcera. O puede contraer arterias ya dañadas, aumentando la presión y precipitando una angina o un paro cardiaco. Así mismo, el estrés puede provocar una pérdida o un aumento del apetito con la consecuente variación de peso en la persona (25).

**Existen dos tipos de estrés:**

- **Estrés positivo (Eustrés) :**

Representa aquel estrés donde el individuo interacciona con su estresor pero mantiene su mente abierta y creativa, y prepara al cuerpo y mente para una función óptima. En este estado de estrés, el individuo deriva placer, alegría, bienestar y equilibrio, experiencias agradables y satisfacientes. Por consiguiente la persona con estrés positivo se caracteriza por ser creativo y motivado, es lo que lo mantiene viviendo y trabajando. El individuo expresa y manifiesta sus talentos especiales y su imaginación e iniciativa en forma única/original. Se enfrentan y resuelven problemas.

Es precisamente por lo anterior que los estresantes positivos pueden ser una gran alegría, éxito profesional, el éxito en un examen, satisfacción sentimental, la satisfacción de un trabajo agradable, reunión de amigos, muestras de simpatía o de admiración, una cita amorosa, participación en una ceremonia de casamiento, la anticipación a una competencia de un evento deportivo principal, una buena noticia, desempeñando un papel en una producción teatral, entre otros.

En resumen, el eustrés es un estado bien importante para la salud del ser humano, el cual resulta en una diversidad de beneficios/efectos positivos, tales como el mejoramiento del nivel de conocimiento, ejecuciones cognitivas y de comportamiento superiores, provee la motivación excitante de, por ejemplo crear un trabajo de arte, crear la urgente necesidad de una medicina, crear una teoría científica. Por lo tanto es un estrés para ser buscado con avidez y utilizado como auxiliador para el crecimiento personal y profesional. Por lo tanto, el estrés positivo indispensable para nuestro funcionamiento y desarrollo. No es posible concebir la vida sin estímulos externos; la ausencia del estrés positivo es la muerte. Selye señala que "la completa libertad del estrés es la muerte".

- **Estrés negativo (Distrés):**

Aquel "Estrés perjudicante o desagradable". Este tipo de estrés produce una sobrecarga de trabajo no asimilable, la cual eventualmente desencadena un desequilibrio fisiológico y sicológico que termina en una reducción en la productividad del individuo, la aparición de enfermedades sicosomáticas y en un envejecimiento acelerado. Es todo lo que produce una sensación desagradable. Es un estrés muy común ya que la vida cotidiana se encuentra repleta de los estresantes negativos, tales como un mal ambiente de trabajo, el fracaso, la ruptura familiar, un duelo, entre otros.

Un mismo estrés puede ser positivo para unos y negativo para otros, como lo puede ser la promoción profesional. Esto implica que cada persona responde de

diferente manera ante los estresantes. Por ejemplo, la crisis cardíaca del afortunado jugador de quinielas.

1.12.3.2. La violencia

La organización Mundial de la salud (OMS) la define como: "El uso deliberado de la fuerza física, o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muertes, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones" por otra parte la Comisión Europea da otra definición, "incidentes en los que se abusa, amenaza o ataca a las personas, en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluidos los viajes de ida y vuelta al trabajo, que implican una amenaza explícita o implícita a su seguridad, bienestar y salud" (26).

También se define como toda acción ejercida en el ámbito del trabajo que manifieste abuso de poder por parte del empleador, del personal jerárquico, de quien tenga la función de mando, de un tercero vinculado directa o indirectamente con él o de quien tenga influencias de cualquier tipo sobre la superioridad. El trabajador se ve directamente afectado, ya que se atenta contra su dignidad, integridad física, sexual, psicológica o social, mediante amenazas, intimidación, maltrato, persecución, menosprecio, insultos, bromas sarcásticas reiteradas, discriminación negativa, desvalorización de la tarea realizada, imposición, inequidad salarial, traslados compulsivos, acoso y acoso sexual propiamente (27).

Distinguimos tres tipos fundamentales de violencia:

• **Violencia de tipo I:** Actos violentos procedentes de personas que no están relacionadas con el propio trabajo. Es un tipo de violencia que se comete con ocasión de robos, asaltos y atracos en el lugar de trabajo. El objetivo de esta forma de violencia es la obtención de bienes valiosos para los asaltantes.

• **Violencia de tipo II:** Actos violentos provenientes de los clientes a quienes se atiende o se presta servicio. Es el tipo de violencia vinculado a la reclamación o exigencia de supuestos derechos. El objetivo del mismo es obtener un servicio que no se estaba recibiendo.

• **Violencia de tipo III:** Actos violentos que provienen de compañeros o superiores del propio lugar de trabajo. Es el tipo de violencia asociado a la aparición de conflictos laborales de tipo organizacional o personal. El objetivo del mismo es obtener unos beneficios que no estaban obteniendo o estaban siendo reclamados por otros grupos (28).

Por lo tanto implica a todas aquellas acciones que, durante un tiempo prolongado, afectan la dignidad del trabajador, su derecho a no ser discriminado, el respeto de su honra y su integridad física, psíquica y moral. En casos extremos, desencadenan daños psicológicos graves, pérdida del empleo y hasta suicidios (29).

1.12.3.3. Acoso Laboral

De acuerdo con lo establecido en el inciso segundo art 2° del Código del trabajo, modificado por la ley N° 20.607 (publicada en el Diario Oficial de fecha 08.08.12), el acoso laboral es toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más 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 de empleo. La norma legal señala además que el acoso laboral es contrario a la dignidad de la persona.

Otra definición, es la establecida por la dirección del Trabajo "…todo acto que implique una agresión física por parte del empleador o de uno o más trabajadores, hacia otro y otros dependientes que sea contraria al derecho que les asiste a estos últimos, asi como las molestias o burlas insistentes en su contra, además de la incitación a hacer algo, siempre que todas dichas conductas se practiquen en forma reiterada, cualquiera sea el medio por el cual se someta a los afectados a tales agresiones u hostigamientos y siempre que de ello resulte mengua o descredito en su honra o fama, o atenten contra su dignidad, ocasionen malos tratos de palabra u obra, o bien, se traduzcan en una amenaza o perjuicio de la situación laboral u oportunidades de empleo de dichos afectados (30).

El acosador puede ejercer el mobbing contra alguien que aparece como una competencia o que podría desbancarlo de un lugar de poder. El acoso laboral también puede aparecer cuando el acosador pretende extorsionar a un trabajador.
Muchos y variados son los signos que pueden indicar que una persona está siendo víctima de acoso laboral en el trabajo. En concreto, entre los más frecuentes se hallan los siguientes:

• Recibe un trato por parte del presunto acosador totalmente diferente
• Es objeto de todo tipo de insultos, gritos y demás agresiones verbales.
• El acosador no duda en difundir rumores y falsedades acerca de la víctima.
• La víctima se ve obligada a hacer frente a un importante volumen de trabajo por parte de la orden del acosador.
• Quien comete el acoso laboral no duda en impedir que su víctima sea trasladada de departamento o pueda ascender.

• La persona que sufre este problema ve como es continuamente ridiculizada por parte del "agresor", quien además le oculta información para que no pueda realizar correctamente su trabajo y así luego pueda acusarla de negligencia (31).

Por lo tanto el acoso laboral o mobbing, 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" El mobbing o acoso laboral es considerado actualmente uno de los riesgos laborales más importantes en la vida laboral (32).

1.12.3.4. Acoso sexual

Es La conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo, incluida la conducta de superiores y compañeros, constituye una violación intolerable de la dignidad de los trabajadores o aprendices y que resulta inaceptable si: Dicha conducta es indeseable, irrazonable y ofensiva para la persona que es objeto de la misma, la negativa o el sometimiento de una persona a dicha conducta por parte del empresarios o trabajadores (33).

Se produce Acoso Sexual cuando una persona - hombre o mujer - realiza en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por la persona requerida - hombre o mujer - y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo. Por consiguiente, el Acoso Sexual es un problema que afecta a la dignidad de los trabajadores, perjudicando el clima laboral de la organización o empresa. El empleador tiene la obligación de incorporar en el Reglamento Interno un procedimiento para tramitar denuncias de Acoso Sexual, medidas de resguardo para la acosada o acosado y sanciones para el acosador o acosadora (34). El acoso sexual puede ser sufrido tanto por hombres como por mujeres. Sin embargo, quizá la mujer es la principal víctima porque en el mercado laboral su situación es más de subordinación jerárquica o inestable en el empleo. El acoso sexual afecta principalmente a mujeres jóvenes, de ingresos reducidos, educación no profesional que han sido asediadas por largo tiempo y solo se deciden a denunciar el hecho, como último recurso (35).

El acoso sexual puede presentarse de dos formas:

- Quid Pro Quo, cuando se condiciona a la víctima con la consecución de un beneficio laboral, aumento de sueldo, promoción o incluso la permanencia en el empleo, para que acceda a comportamientos de connotación sexual,
- Ambiente laboral hostil en el que la conducta da lugar a situaciones de intimidación o humillación de la víctima.

Los comportamientos que se califican como acoso sexual son:

**Físico:** Violencia física, tocamientos, acercamientos innecesarios
**Verbal:** Verbal Comentarios y preguntas sobre el aspecto, el estilo de vida, la orientación sexual, llamadas de teléfono ofensivas.
**No verbales:** Silbidos, gestos de connotación sexual, presentación de objetos pornográficos.

La experiencia en muchos países ha mostrado que la lucha efectiva contra el acoso sexual en el lugar de trabajo exige la combinación de un marco legal y de una mayor actuación de las instituciones, adecuadamente financiadas, así como una mayor sensibilización sobre el tema (36).

1.12.3.5. Inseguridad Contractual

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

A lo largo del siglo se ha producido de forma constante una mejora de las condiciones de trabajo y especialmente de las condiciones contractuales que han ganado seguridad y protección. Sin embargo, los procesos económicos y empresariales vinculados a la globalización y las crisis económicas generalizadas han disminuido esta seguridad en los últimos años. Las variaciones y fluctuaciones, difícilmente evitables La inseguridad laboral ha existido de siempre, pero las nuevas condiciones emergentes de trabajo, del mercado económico han generado la necesidad de un mercado laboral flexible. La conveniencia de responder en cada momento de forma puntual a las demandas del momento del mercado ha conducido a fomentar la subcontratación temporal de tareas y de personal por el tiempo que dura la demanda (37). Por lo tanto la inseguridad contractual ha existido siempre, pero en los últimos años se ha acrecentado a consecuencia de la crisis económica que atravesamos.

Cuatro son los aspectos que se pueden diferenciar en la seguridad contractual: el bajo nivel de certeza sobre la continuidad del contrato, el bajo nivel de control sobre el número de horas de trabajo y sobre las condiciones del mismo, el bajo nivel de protección social (desempleo o discriminación) y el bajo nivel de control sobre la paga o el salario (38). Por consiguiente cuando se falta al respeto, se provoca la inseguridad contractual, se dan cambios de puesto o servicio contra nuestra voluntad, se da un trato injusto, o no se reconoce el trabajo, el salario es muy bajo (39).

1.12.3.6. Burnout o desgaste profesional

El término inglés "burnout", hace referencia a una disfunción psicológica que parece suceder de forma más común, entre los trabajadores cuya labor se realiza en relación directa con la gente. Es la consecuencia de altos niveles de tensión en el trabajo, frustración personal e inadecuadas actitudes de enfrentamiento a las situaciones conflictivas. Supone un coste personal, organizacional y social importante (40). El agotamiento emocional hace referencia al cansancio emocional que producen las tareas propias del trabajo, la despersonalización al tratamiento distanciador que se aplica a las personas que se tiene que atender y la baja realización personal recoge la baja autoestima profesional que acompaña al ejercicio de la propia profesión.

Bornout es la consecuencia de un estrés crónico laboral. Se diferencia del estrés como riesgo psicosocial por sus efectos en el agotamiento emocional, más que en el físico, y su consiguiente pérdida de motivación personal (41).

Síntomas descriptivos del burnout:

EMOCIONALES: Depresión, indefensión, desesperanza, irritación, apatía, desilusión, pesimismo, hostilidad, falta de tolerancia, acusaciones a los clientes, supresión de sentimientos

COGNITIVOS: Perdida significado, pérdida de valores, desaparición de expectativas, modificación autoconcepto, desorientación cognitiva, perdida de la creatividad, distracción, cinismo, criticismo generalizado.

CONDUCTUALES: Evitación responsabilidades, absentismo, conductas inadaptativas, desorganización, sobre implicación, evitación de decisiones, aumento del uso de cafeína, alcohol, tabaco y drogas.

SOCIALES: Evitación de contactos, conflictos interpersonales, malhumor familiar, aislamiento, formación de grupos críticos, evitación profesional (42).

1.12.3.7. Conflicto familia-trabajo

Hay una razón de suma importancia para considerar el conflicto trabajo familia como un riesgo psicosocial laboral relevante y con repercusiones acusadas: ambos ocupan elementos centrales de la identidad de la persona actual y ocupan mayoritariamente el uso del tiempo disponible. Ambos son los referentes más determinantes de la vida personal en todas sus manifestaciones, por lo que la interacción entre ambos tiene un valor crítico central. El conflicto familia-trabajo aparece cuando las presiones de la familia y el trabajo son incompatibles. El conflicto entre las dos esferas lo han diferenciado en dos tipos (conflicto familia-trabajo y conflicto trabajo- familia), según la direccionalidad del conflicto (43).

1.12.3.8. Trabajo emocional

El trabajo emocional se ha definido como el autocontrol de las emociones positivas y negativas, especialmente de estas últimas que se derivan de la existencia de normas organizacionales sobre la expresión emocional en el desempeño de su puesto y que tienen como objetivo asegurar la satisfacción del cliente y la consecución de objetivos organizacionales (Martínez Iñigo, 2001) (44) . El trabajador para expresar emociones organizacionalmente deseables en sus clientes debe ejercer un control sobre ellas, que según Horschild (2003) puede hacer de dos maneras:

• Actuación superficial: Es el proceso por el que el trabajador expresa una emoción distinta a la que siente.

• Actuación profunda: cuando el trabajador modifica la emoción que siente y por tanto que expresa. Este control necesita un trabajo cognitivo pero resulta en una emoción más auténtica (45).

# CAPÍTULO 2: HERRAMIENTA UTILIZADA-ISTAS 21

## 2. HERRAMIENTA UTILIZADA – ISTAS 21

De acuerdo a lo visto anteriormente, considerando los riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos los trabajadores, se ha generado una herramienta de evaluación en terreno conocido como programa de vigilancia epidemiológica para riesgos psicosociales, el cual tiene como propósito establecer y desarrollar un programa integral y sistemático de identificación, control e intervención de los factores de riesgo psicosocial en la institución, con el fin de disminuir su incidencia en los trastornos de salud asociados a los mismos en los trabajadores. Para obtener un reflejo claro de los factores psicosociales presente, se lleva a cabo la utilización del cuestionario ISTAS 21

### 2.1. ¿QUE ES EL ISTAS?

Para entender mejor el método en cuestión, primero es necesario conocer las principales características de la institución que la ha diseñado y que la promueve. El Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) es una fundación autónoma de carácter técnico-sindical creada por las CC.OO. en 1996, con el objetivo general de impulsar actividades de progreso social para la mejora de las condiciones de trabajo, la protección del medio ambiente y la promoción de la salud de los trabajadores y trabajadoras en el ámbito del estado español. Ello significa que ISTAS forma parte del esfuerzo colectivo por lograr una sociedad humana de personas iguales y libres, basada en la solidaridad y en el desarrollo socialmente justo y ambientalmente sostenible. Esta es una fundación científico-técnica y actúa bajo los siguientes principios:

- Servicio a la clase trabajadora
- Rigor técnico-científico
- Autonomía de funcionamiento y técnica
- Coordinación en la estrategia y los objetivos establecidos con CC.OO.

Su naturaleza jurídica es la de fundación laboral autónoma sin ánimo de lucro y constituida bajo el protectorado del Ministerio de Trabajo español.

En el Cuestionario SUSESO – ISTAS 21, al igual que su Versión Completa, sus preguntas cubren el mayor espectro posible de la diversidad de riesgos psicosociales del mundo del empleo actual. La relevancia para la salud de todas y cada una de estas dimensiones entre las diferentes ocupaciones y sectores de

actividad puede ser distinta (por ejemplo, la exposición a exigencias psicológicas emocionales es más relevante en trabajos con clientes que entre operarios industriales), pero el uso de las mismas definiciones e instrumento de medida posibilita las comparaciones entre todas ellas. El sentido y el espíritu de la prevención son garantizar que el trabajo no sea nocivo para la salud, independientemente de la actividad, ocupación o cualquier otra condición. Sólo los análisis con métodos aplicables a los distintos tipos de trabajo pueden garantizar que otorgamos a la salud de los trabajadores y trabajadoras en peores condiciones, la misma importancia que a la de los colectivos más favorecidos, pues solamente estos métodos permiten la comparación entre ellos y, por lo tanto, la detección de desigualdades

## 2.2. CARACTERISTICAS DEL METODO

Para aplicar el cuestionario se debe tener en cuenta y cumplir con lo siguiente:

**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. Una participación mayor al 70% se considera aceptable, y sobre el 85% es óptima.

**Sensibilizaron 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 a 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.

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.

El ISTAS21 es un instrumento que se desarrolla a partir del año 2000, con la adaptación al castellano del cuestionario CoPsoQ (Copenhague Psicosocial Questionaire), de origen danés, por un grupo de profesionales del estado español apoyados por un equipo danés.

Los principales agentes son: Tage S. Kristensen, del Arbejds Miljp Instititttet (AMI) de Dinamarca, Salvador Moncada y Clara Llorens, del ISTAS, Emilio Castejón, Clotilde Nogareda y Silvia Nogareda, del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Carme Barba y Carme Ladona del Centre de Seguretat i Condicions de Salut en el Treball de Barcelona, Fernando G Benavides y Joan Benach, de la Universitat Pompeu Fabra, Teresa Torns y Albert Navarro, de la Universitat Autònoma de Barcelona, Dulce Villegas y Mª Ángeles Palomares de la Mutua Fraternidad, Núria García y María Menéndez, del Gabinete Higia de Comissions Obreres de Catalunya. Este es un método de evaluación de riesgo psicosocial en el ambiente laboral, diseñado para ser aplicado en organizaciones o grupos de trabajo definidos, como instrumento para el diseño de un plan de prevención psicosocial y corporativo posterior.

## 2.3. LOS PREPARATIVOS

Para iniciar proceso de evaluación se recomienda generar un equipo psicosocial en la empresa, este equipo será el responsable de llevar a cabo las tareas y generar check list de estas, estableciendo una bitácora con los tiempos en donde se llevará a cabo cada una de las etapas y el responsable en cada una de estas tareas.

### 2.3.1. Constitución del comité de evaluación y gestión de riesgos psicosociales

Cada empresa debe conformar un comité que debe velar por el cumplimiento de las condiciones de evaluación y por la confidencialidad y anonimato en la aplicación del cuestionario ISTAS-21. Este comité tendrá la responsabilidad de tomar decisiones y aplicar los criterios que se requieran durante el proceso de medición, tabulación, análisis de resultados y desarrollo de las medidas locales que se deben aplicar en caso de tener resultados que indiquen riesgo alto o medio.

El comité debe estar compuesto por personas que representen los siguientes estamentos dentro de la empresa:

- Comité paritario
- Área recursos humanos o gestión de personas
- Área de prevención de riesgos
- Sindicato o asociación de funcionarios
- Representante de gerencia, directivos o bien de la empresa.

De acuerdo al decreto n°54, El Comité Paritario de Higiene y Seguridad (CPHS) es el organismo técnico de participación entre empresas y trabajadores, para detectar y evaluar los riesgos de accidentes y enfermedades profesionales. Los Comités Paritarios son obligatorios en empresas con más de 25 trabajadores y deben estar integrados por tres representantes de la empresa y tres de los trabajadores. Dado que su funcAión principal es la detección y evaluación de los riesgos en el lugar de trabajo, se transforman en la unidad básica y lógica que debe participar en la aplicación del protocolo. De este modo, el grupo de trabajo a cargo de la aplicación puede estar formado exclusivamente por integrantes del comité, o bien pueden también incluirse algunos integrantes de Recursos Humanos y/o de la dirección de la empresa. Es recomendable contar con la participación o la asesoría de las personas en las empresas que puedan gestionar tiempos y espacios para el desarrollo de la aplicación, para que puedan dar su visión sobre la factibilidad o adecuación de la propuesta que se decida al contexto de la organización. Por ejemplo: no sería recomendable proponer que se haga la aplicación un día sábado si la gente trabaja de lunes a viernes, o hacerla después del horario de trabajo porque esto es una actividad laboral y debe completarse dentro de ese margen de tiempo. Pero sí podría conseguirse la aprobación de un permiso especial por parte de las jefaturas pertinentes para iniciar el cuestionario una hora antes del fin de la 7 jornada laboral o turno y permitir que la persona que termine de contestarlo completamente pueda retirarse antes del trabajo. Para empresas con varias sucursales se sugiere generar un equipo psicosocial central y equipos psicosociales en cada sucursal. De tener sucursales con pocos trabajadores (por ejemplo, varias sucursales de 5 trabajadores cada una) se sugiere tener al menos un representante del equipo por sucursal y que las actas queden en la sucursal y en la casa matriz. Lo importante es velar por la participación de los trabajadores en estos comités y en todo el proceso.

Tomando en cuenta que la medición debe realizarse por centro de trabajo, es decir en cualquier área (definida o no), con determinadas condiciones de trabajo y donde los trabajadores realizan sus tareas y establecen relaciones laborales, si la empresa posee varios centros de trabajo, pueden conformarse uno o varios comités para llevar a cabo el proceso global. La empresa puede determinar lo más conveniente para una adecuada gestión y eficacia del proceso.

### 2.3.2. Taller Formativo

Tiene como fin que el comité de gestión de riesgos psicosociales desarrolle las competencias teóricas y prácticas necesarias para participar, ejecutar y direccionar la administración del proceso de implementación del protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales dentro de la empresa.

### 2.3.3. Labores del comité

El comité debe diseñar y planificar la auto aplicación del instrumento. Todas estas etapas deben tener: responsable, lugar de ejecución, fecha, información que se respalda en la Carta Gantt FPS.

- Planificación

  Etapas importantes a considerar para la planificación:
  - Difusión
  - Aplicación de la encuesta
  - Tabulación de resultados
  - Análisis de resultados
  - Presentación de resultados
  - Definición de recomendaciones
  - Implementación de medidas de control
  - Seguimiento

### 2.3.4. Sensibilización y Difusión

Esta etapa es muy importante al momento de planificar la implementación y el éxito del PRPS dado que el protocolo nos señala:

- Se debe evaluar como mínimo al 70 % del total de los trabajadores de la organización

- La participación en la encuesta es voluntaria por parte del trabajador. Es debido a esto que la sensibilización y la difusión cobra importancia al momento de diseñar la estrategia de auto aplicación.

*"trabajadores informados permiten mejor y mayor participación"*

***Sensibilización:*** Consiste en dar a conocer a los integrantes de la organización el sentido del protocolo y la importancia de la participación en el proceso.
***Difusión:*** Consiste en diseñar y planificar el cómo se dará a conocer el protocolo en la empresa, cuál será el mensaje, mediante qué medios, a quienes ira dirigido, que medios de comunicación existen, cuales desarrollaremos, etc.

### 2.3.5. Aplicación de la encuesta

La encuesta puede ser aplicada de dos maneras:

- Mediante la aplicación del cuestionario en papel (SUSESO ISTAS 21)
- A través del software online

Para la idónea aplicación de la encuesta, se debe considerar:

- Habilitar un espacio adecuado para que los trabajadores puedan contestar el cuestionario con PRIVACIDAD y COMODIDAD
- Citar a los trabajadores según la planificación previa
- Se dan las instrucciones y se indica que responder. Si la empresa lo estima conveniente se puede generar un documento para firmar consentimiento informado.

### 2.3.6. Informar a la administración superior sobre los pasos de la evaluación

Dado que la intervención en los riesgos psicosociales de una organización es un proceso complejo que finalmente involucra todos los estamentos, es necesario que la mayor autoridad competente esté al tanto de la obligatoriedad del protocolo psicosocial así como de los pasos que conllevará su aplicación en la organización. Para esto, se sugiere que el grupo de trabajo envíe una carta con los detalles al Gerente General o al alto mando correspondiente esperando la participación activa de estos en el proceso.

## 2.4. PREPARACION DE TRABAJO DE CAMPO

La forma de evaluar los riesgos psicosociales será mediante el cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve y la forma de generar medidas correctivas frente a los riesgos psicosociales que aparezcan en rango alto será mediante el instrumento del ISP. La versión breve consta de 20 preguntas y aborda cinco dimensiones que miden riesgo psicosocial:

1- Exigencias psicológicas en el trabajo: CUANTITATIVAS: Cantidad y volumen de trabajo v/s tiempo disponible para realizarlo; COGNITIVAS: presión para la toma de decisiones o decisiones muy tensionantes; EMOCIONALES: tención de reclamos, atención de personas en situaciones de vulnerabilidad; no poder expresar emociones personales.

2- Trabajo activo y desarrollo de habilidades: Claridad del rol: definición del puesto de trabajo; conflicto de rol ej. entre lo profesional y lo ético; Calidad del liderazgo: apertura a trabajadores, motiva, guía, preocupación por el bienestar de trabajadores; Calidad en la relación con los superiores; Calidad de la relación con los compañeros

3- Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo: Influencia: Tener margen de decisión; Posibilidades de desarrollo profesional; Control sobre los tiempos de trabajo; ver o encontrarle sentido del Trabajo; Integración en la empresa

4- Compensaciones: Seguridad respecto al contrato laboral; seguridad respecto a las características y condiciones del trabajo; que exista reconocimiento de jefaturas y trato justo: compensación psicológica suficiente

5- Doble presencia: Cantidad de trabajo doméstico y/o familiar, si existe y cuanto le preocupa al trabajado.

Tabla 2-1. Dimensiones evaluados en Cuestionario SUSESO ISTAS/21

| Dimensiones | Descripción |
|---|---|
| **Exigencias Psicológicas** | Tensión y desgaste emocional a causa de la realización del trabajo |
| **Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo** | Sentido, importancia y satisfacción personal y profesional que significa la realización del trabajo |
| **Apoyo Social en la empresa** | Calidad del apoyo de compañeros y jefaturas para la realización del trabajo |
| **Compensaciones** | Retroalimentación, reconocimiento y valoración explícita de la realización del trabajo |
| **Doble Presencia** | Preocupación por asuntos domésticos que interfiere en la realización del trabajo |

Fuente: Elaboración Propia

Las preguntas, están agrupadas bajo estas dimensiones, y tienen cinco alternativas de respuesta: Siempre; La mayoría de las veces; Algunas veces; Solo unas pocas veces; Nunca.

Cuenta con 2 versiones, una Versión Breve y una Versión Completa:

- El **Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 – Versión Breve** se compone de 20 preguntas, las cuales evalúan las mismas dimensiones que la versión completa.

- **El Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 – Versión Completa** corresponde a la versión íntegra de este instrumento. Contiene 21 ítems y 91 sub-ítems (preguntas). La aplicación de este instrumento está normada por la SUSESO y es utilizado en las empresas y organizaciones que ingresen a Programa de Vigilancia (cuando se obtengan 4 o 5 dimensiones en riesgo alto en la evaluación, o si en la reevaluación se mantuviera o incrementara el nivel de riesgo).

El cuestionario SUSESO-ISTAS 21 versión breve es un instrumento que evalúa de manera simple el grado de exposición al riesgo psicosocial al interior de la organización. El instrumento fue validado en Chile por un equipo dirigido por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) a partir de la versión en español, denominada ISTAS21, que fue realizada en España (Moncada et al. 2005), del Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ). La versión chilena demostró ser

un instrumento válido y confiable, y se le conoce como Cuestionario SUSESO/ISTAS21. El cuestionario analiza dimensiones psicosociales que, según variadas investigaciones, tienen influencia sobre la salud de los trabajadores. Integra los modelos de demanda-control-apoyo social, esfuerzo/recompensa, y varios otros, por lo que tiene la ventaja de analizar simultáneamente diversos factores de riesgo. Este método permite definir las dimensiones críticas que deben ser priorizadas. Sus resultados se muestran con un sistema gráfico en que dentro de cada dimensión analizada se establece la prevalencia de la población en tres niveles de riesgo: **"verde",** que señala que el riesgo psicosocial es bajo (es la mejor condición para trabajar y se puede señalar como factor de protección); **"amarillo",** señala una condición de riesgo moderado; y **"rojo",** una condición de alto riesgo.

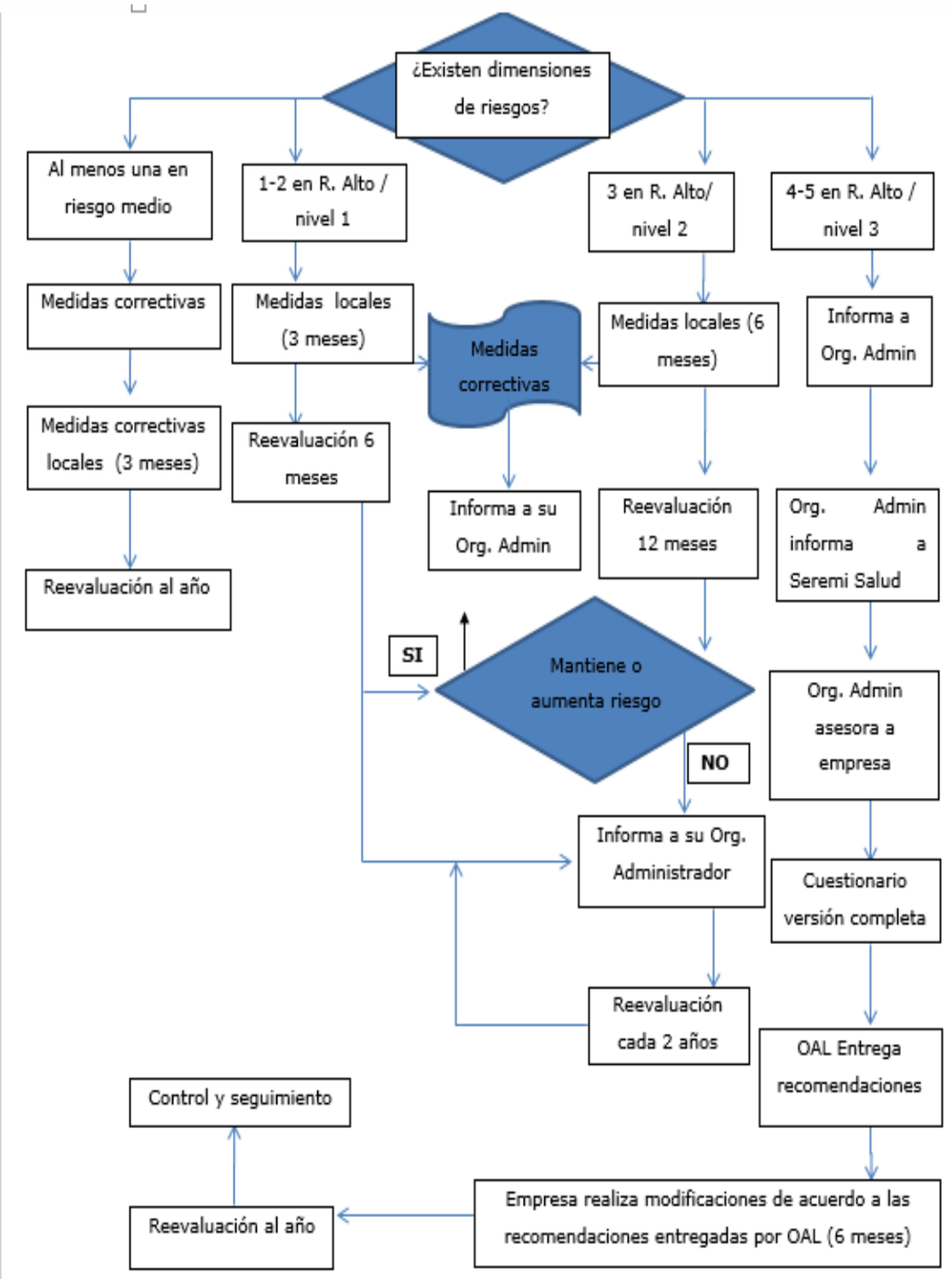
Para la clasificación de RIESGO MEDIO o RIESGO ALTO se considera un resultado superior al 50% de la muestra. La aplicación puede ser digital o escrita y tiene un tiempo de aplicación aproximado de 15 minutos. Para que la aplicación del cuestionario sea válida, debe existir al menos un 70% de los trabajadores que hayan contestado correctamente el cuestionario.

Son temas que deben aparecer en las actas de reuniones del equipo psicosocial:

- El alcance y las unidades de análisis. Si se desea separar por áreas estas no pueden tener menos de 25 personas dado que de no ser así se perdería el anonimato de los trabajadores. De tener áreas (ej. sucursales o locales) con menos de 25 personas, se deben fusionar y agrupar como una sola unidad de análisis de más de 25 trabajadores. Es recomendable que las unidades de análisis sean determinadas por espacios físicos y/o geográficos (sucursales, locales, planta, centros de trabajo, etc.) y como segundo criterio la similaridad del ambiente laboral y sus funciones.

- Cómo se va a preservar el anonimato y confidencialidad, teniendo siempre en consideración que las preguntas no pueden eliminarse ni modificarse.

- Diseño de forma de distribución, respuesta y recogida que preserven la confidencialidad, anonimato y garanticen la participación. La estrategia de aplicación depende directamente de la empresa, específicamente del Equipo Psicosocial.




Fuente http://www.achs.cl/

Diagrama 2-1. Riesgos Psicosociales, Ministerio de Salud

### 2.4.1. Adaptar la aplicación del cuestionario teniendo en cuenta el alcance, unidades de análisis y anonimato

Para adaptar la aplicación del cuestionario se debe tener en cuenta el alcance y las unidades de análisis, así como la preservación del anonimato y confidencialidad, teniendo siempre en consideración que las preguntas no pueden eliminarse ni modificarse.

Se deberán decidir las siguientes formalidades:

- Evaluar si el cuestionario será aplicado de forma impresa o en plataforma electrónica.

- De ser aplicado de forma impresa, la forma de recoger el cuestionario (por ejemplo, en urnas o cajas selladas o en sobres).

-Tiempo durante el que se estará aplicando (por ejemplo, en una sola jornada o en unos días).

- Definir la forma material del cuestionario, cómo será el proceso para contestarlo, el tiempo durante el que se recibirán las respuestas, cómo y dónde se recogerán los cuestionarios, de qué manera se garantizará el anonimato.

- Unidades de análisis (UA): si se desea separar por áreas estas no pueden tener menos de 25 personas dado que de no ser así se perdería el anonimato de los trabajadores. De tener áreas (ej. sucursales o locales) con menos de 25 personas, se debe fusionar y agrupar como una sola unidad de análisis de más de 25 trabajadores.

Existen dos formas de aplicar el cuestionario, ya sea imprimir los cuestionarios en papel y hacer el proceso de forma manual o utilizar el soporte informático de ACHS y hacer el proceso de forma digital.

Tabla 2-2. Diferencias en formatos de encuesta

| | **Pro** | **Contra** |
|---|---|---|
| **Encuesta Impresa** | • Útil donde no existe acceso fácil a computadores en línea<br>• Útil para empresas con trabajadores móviles<br>• Útil en empresas donde no se tiene confianza a la aplicación online | • Lenta tabulación (a mano)<br>• Mayor cantidad de cuestionarios nulos |
| **Encuesta Online** | • Útil en empresas con varias sucursales, dada la homogeneidad en la aplicación<br>• Rápida tabulación<br>• No existe la posibilidad de obtener resultados nulos ya que el servidor no permitirá terminar una encuesta si es que esta no es completada | • Es necesario un computador conectado a internet<br>• No todos los trabajadores cuentan con conocimientos mínimos del manejo de una computadora<br>• De existir solo un computador y se decida administrar múltiples respuestas por computador, deberá existir un responsable presencial |

Fuente: Elaboración propia

### 2.4.2. Diseño de distribución, respuesta y recogida

Se recomienda que la aplicación del cuestionario dure máximo 1 semana en empresas sin turnos rotativos, y en el menor plazo posible para las empresas con turnos rotativos. Esto es relevante para poder entregarle continuidad al proceso, y de esta manera, lograr tener un mayor porcentaje de cuestionarios respondidos correctamente. La estrategia de aplicación depende directamente de la empresa, específicamente del Equipo Psicosocial, en este sentido, se puede ir pasando el cuestionario individualmente para que la gente conteste durante el día, se pueden generar grupos de personas en una sala para que contesten durante un tiempo determinado, etc. En caso que el cuestionario se tome de forma física, la empresa debe guardar los cuestionarios contestados y el Excel con su digitalización. En caso que se haga de forma digital, la empresa sólo debe guardar el Excel con los datos

de las respuestas. En ambos casos debe enviarse una copia del Excel con las tabulaciones al experto ACHS.

### 2.4.3. Comunicación, información y sensibilización

Los canales de comunicación, información y difusión deben ser seleccionados por el Equipo Psicosocial y descrita en una de las actas de reunión del equipo psicosocial. La selección debe realizarse en base a todos los medios disponibles en la organización (televisores, mails, documentos formales, seminarios internos, reuniones, diarios murales, folletos informativos, entre otros). Además, se debe considerar los sensibilizadores claves como son los altos mandos de la organización así como otro tipo de personas influyentes y con credibilidad para que apoyen este proceso. Resulta de gran apoyo contar con personas que provengan de todas las áreas para tomar opiniones sobre las mejores estrategias de difusión, aunque participen sólo puntualmente en este punto del proceso. En este sentido, se puede invitar a personas de comunicación interna, marketing, publicidad, relacionadores públicos, informáticos, etc., para que den sus ideas y puedan colaborar con la iniciativa desde su ámbito de experiencia. El gran desafío es informar adecuadamente sobre los riesgos psicosociales de manera clara, sencilla y sintética. Además establecer claramente los objetivos de la evaluación y el respeto del anonimato de las respuestas, para así conseguir un buen nivel de participación, compromiso y posterior colaboración en el proceso de evaluación y generar una estrategia que se sustente en el tiempo para las evaluaciones futuras. Ya en la etapa de difusión estamos contribuyendo a generar una cultura preventiva y participativa en la organización, buscando promover trabajadores informados y comprometidos con su salud y seguridad y la de sus compañeros. La forma de sensibilización no debe estar explícita solo en el acta de reunión, sino también dejar en la carpeta de la empresa cualquier muestra de la forma de difusión e información que se haya generado, por ejemplo, folletería o comunicaciones a todos los trabajadores, como también listado con nombre y firma de los trabajadores que fueron sensibilizados. Cabe destacar que la Asociación Chilena de Seguridad cuenta con un curso E-Learning sobre riesgos psicosociales, que puede ser solicitado de forma gratuita a través de la página web o con su experto en prevención asignado.

## 2.5. TRABAJO DE CAMPO

Para ejecutar la difusión se debe materializar la comunicación a todos los trabajadores y las trabajadoras, para esto se sugiere enviar un mail informativo (si

es que los trabajadores y las trabajadoras tienen mail) o una carta a cada uno de los trabajadores y las trabajadoras en donde se informe claramente cómo se realizará la evaluación y los objetivos de esta acción, asimismo, se sugiere colocar en diarios murales y lugares de reunión (casinos o camarines si corresponde).

2.5.1. Entregar, responder y recoger el cuestionario.

Es importante que al momento de entregar el cuestionario (independiente de si este sea escrito o digital) se explicite en todo momento la confidencialidad de este. Es en este momento, donde se pone en práctica lo evaluado en el diseño de forma de distribución, respuesta y recogida que preserven la confidencialidad y anonimato y garanticen la participación. Puede parecer contradictorio que el proceso sea anónimo y confidencial y asimismo se solicite firma de los trabajadores, sin embargo, puede usarse como ejemplo la votación habitual que se realiza en democracia, en donde se resguarda la confidencialidad del votante, no obstante, se solicita la firma de este. Tomando este ejemplo, se le puede solicitar a los trabajadores que firmen previo a la aplicación de la encuesta, o posterior a esta. Lo relevante es que en el listado no haya ningún número o folio que pueda hacer generar suspicacia en el trabajador.

## 2.6. ANALISIS DE DATOS

Para analizar los datos, se lleva a cabo la tabulación, la cual consiste en ordenar la información recopilada y contar el número de aspectos que se ubican dentro de las características establecidas. Tanto para la recopilación de cuestionarios online como la de cuestionarios en papel, debe tabularse en formato de planilla de cálculo y debe mantenerse guardado e impreso el informe que da cuenta de los resultados de estos datos tabulados, para disposición a la autoridad fiscalizadora.

- Si la encuesta es a través del ISTAS 21 en formato papel, se tabula ingresando los datos a un EXCEL (existen formatos de tabulación)
- Si la encuesta es mediante el software online, esta entrega la tabulación una vez se haya terminado el proceso de aplicación.

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.

Ya teniendo los resultados en el Excel se debe detectar el nivel de riesgo de las dimensiones. Los cálculos se hacen automáticamente en la hoja "AnalisisUA", donde también aparece un gráfico de los resultados.

En este gráfico de ejemplo se ven las 5 dimensiones que mide el cuestionario en 5 barras distintas:

1.-Exigencias psicológicas en el trabajo
2.-Trabajo activo y desarrollo de habilidades
3.-Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo,
4.-Compensaciones y estima
5.-Doble presencia.

Lo que se muestra en el Excel es el porcentaje de personas que se perciben en cada nivel de riesgo. En cada barra se grafica el porcentaje de los encuestados, diferenciando por color el porcentaje de personas para cada nivel de riesgo: "Alto" (representado en color rojo); "Medio" (representado en color amarillo) y "Bajo" (representado en color verde). Cuando más del 50% de los trabajadores y las trabajadoras obtuvieron un puntaje de riesgo Alto (rojo), se considera que esta dimensión está "en riesgo alto". En el mismo protocolo de MINSAL, se encuentra la categorización de las diversas situaciones: En la medida que existan dimensiones con más de 50% de personas en riesgo Alto (rojo), se va categorizando la situación en la que se encuentra la organización en base a las siguientes definiciones:

**Sin Riesgo:** Si la medición arroja que las cinco dimensiones medidas están dentro del nivel de riesgo bajo, la situación se considerará como "Sin Riesgo" y deberá repetirse el proceso de evaluación cada 2 años.

**Riesgo Medio:** Si existen dimensiones cuyos resultados se ubican en riesgo moderado, la situación se considerará como "Riesgo Medio", y la organización deberá implementar medidas correctivas locales en un plazo de 3 meses. El proceso de evaluación mediante el Cuestionario ISTAS21 versión breve deberá repetirse en un plazo no superior a 1 año

**Riesgo Alto Nivel 1**: 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 a evaluar la presencia del riesgo mediante el Cuestionario SUSESO/ ISTAS21 versión breve, 06 meses después de ejecutar las acciones correctivas.

**Riesgo Alto Nivel 2:** Si existen 3 dimensiones en riesgo alto, la situación se considerará como "Riesgo Alto / Nivel 2". En este caso, la organización tiene un plazo de 06 meses para implementar las medidas correctivas locales para las dimensiones en evaluación, y volver a evaluar la presencia del riesgo mediante el Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve 12 meses después de ejecutar las acciones correctivas.

**Riesgo Alto Nivel 3**: Si existen 4 o 5 dimensiones en riesgo alto, la situación se considerará como "Riesgo Alto / Nivel 3". La organización deberá informar a su organismo administrador de la Ley 16.744, con el fin de ser incorporado al programa de vigilancia. El organismo administrador deberá informar esta situación a la Secretaría Regional Ministerial de Salud correspondiente y a la Superintendencia de Seguridad Social –SUSESO. En este caso, la reevaluación la realiza el organismo administrador al cabo de 12 meses.

El protocolo nos señala que los trabajadores deben conocer los resultados obtenidos en cada proceso de medición, algunas maneras de difundir los resultados son:

- Charlas grupales
- Folletos
- Intranet
- E-mail masivos
- Diarios Murales

### 2.6.1. Cálculo e interpretación de las puntuaciones

Para llevar a cabo el cálculo de puntuaciones se hace directamente con los puntos obtenidos. Además, se considera la sumatoria simple de los puntos totales obtenidos en cada dimensión mayor.

Con este puntaje es posible realizar un cálculo de la prevalencia, es decir, del porcentaje de trabajadores que se encuentra en cada nivel de riesgo, bajo, medio o alto.

Situación sin riesgo: cuando la medición arroja que las cinco dimensiones medidas están dentro del nivel de riesgo bajo y deberá repetirse el proceso de evaluación cada 2 años.

Situación riesgo medio: Cuando existen dimensiones cuyos resultados se ubican en riesgo moderado, la situación se considerará como riesgo medio y la organización deberá implementar medidas correctivas locales en un plazo de 3 meses.

Situación de riesgo alto: Cuando existen 1 o 2 dimensiones en riesgo alto, la situación se considerará como riesgo alto/nivel 1, la organización tiene 3 meses para implementar las medidas correctivas.

Si existen 3 dimensiones de riesgo alto, la situación se considerará riesgo alto/nivel 2, la organización tiene 6 meses para implementar las medidas correctivas.

Si existen 4 o 5 dimensiones de riesgo alto, la situación se considerará riesgo alto/nivel 3, la organización deberá informar esta situación a la secretaría regional Ministerial de salud correspondiente y a la superintendencia de seguridad social

Las dimensiones en "riegos alto", en cualquier análisis o diseño de intervención, deberían ser motivo de preocupación principal.

### 2.6.2. Redacción de informe de evaluación de riesgos psicosociales.

La redacción del informe debe ser breve y focalizada. Se recomienda colocar una pequeña introducción acerca de los riesgos psicosociales y luego, un pequeño apartado sobre los objetivos buscados y metodología ocupada. En los resultados debe ir el foco del informe, presentando el gráfico obtenido con los puntajes y el análisis que eso conlleva: Mencionar todo lo anterior acerca de las Dimensiones, los Niveles de Riesgo y las Situaciones de Riesgo. Por último, se debe colocar cuales son los hallazgos más relevantes (ejemplo: la dimensión más crítica) y el plan de acción a seguir. Copiando los datos (Excel) obtenidos a partir de la versión impresa o de la versión online en el archivo correspondiente, se generará un informe tipo de manera automática.

## 2.7. PLAN DE ACCIÓN

De acuerdo al protocolo, es responsabilidad de la empresa aplicar las medidas correctivas frente a los resultados de la evaluación de los riesgos psicosociales. Sólo en los casos de que existan 4 o 5 dimensiones en riesgo alto, o que en una posterior reevaluación el centro de trabajo repita o empeore su nivel de riesgo, es que la organización deberá solicitar a ACHS ser incorporado a un programa de vigilancia, mediante un correo a su experto ACHS con los resultados correspondientes. En caso que sean 3 o menos dimensiones en riesgo alto, es la empresa la que será la responsable de tomar medidas de acción, para lo que se recomienda el "Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo" del Instituto de Salud Pública, incluido en el

protocolo, así como el Repertorio de Medidas de Intervención en Riesgos Psicosociales de la Asociación Chilena de Seguridad. El objetivo del instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo es evaluar las medidas de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo adoptadas o gestionadas por la empresa, estableciendo brechas con respecto a los recursos aportados por el instrumento. Además permite orientar y apoyar a los usuarios de este instrumento en cuanto a las medidas de gestión que se pueden implementar en la organización, lo que implica detectar las principales dimensiones de riesgo y entregar sugerencias para la intervención.

### 2.7.1. Aplicación de medidas preventivas

De acuerdo al procedimiento establecido por el protocolo, existen plazos de aplicación de las medidas preventivas para controlar los riesgos identificados, de acuerdo al nivel de riesgo alcanzado.

Tabla 2-3. Nivel de riesgo según dimensiones

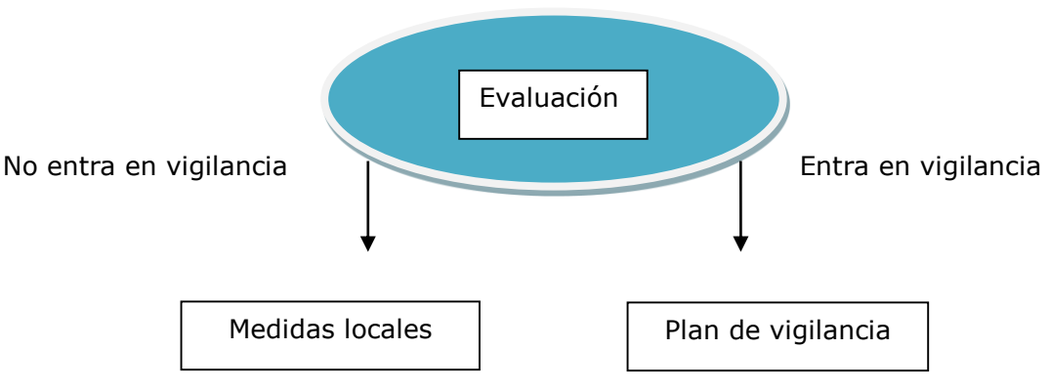
| **Situación** | **Criterio** | **Medidas de Control** | **Reevaluación** |
|---|---|---|---|
| **"Sin Riesgo"** | 5 dimensiones en riesgo bajo | | Después de 24 meses |
| **"Riesgo Medio"** | Hay dimensiones en riesgo moderado | 3 meses | Después de 12 meses |
| **"Riesgo Alto" /Nivel 1** | 1 o 2 dimensiones en riesgo alto | 3 meses | 9 meses después de la primera evaluación |
| **"Riesgo Alto" /Nivel 2** | 3 dimensiones en riesgo alto | 6 meses | 18 meses después de la primera evaluación |
| **"Riesgo Alto" /Nivel 3** | Existen 4 o 5 dimensiones en riesgo alto | OAL informa a Seremi | OAL reevalúa 12 meses después |

Fuente: Elaboración Propia

Para poder cumplir esos plazos y obtener las mejoras deseadas, es necesario priorizar adecuadamente las medidas de control consideradas según su jerarquía de criticidad de acuerdo al riesgo al que se enfoquen, pero también debe tomarse en cuenta la factibilidad de su realización en el tiempo y organizarlas en medidas a corto, mediano y largo plazo. De este modo, las medidas importantes pero más ambiciosas se planifican a largo plazo, y las medidas urgentes, importantes y factibles se ejecutan y evalúan prontamente. Se recomienda de todos modos incluir evaluaciones de avance mensuales para realizar un seguimiento efectivo del plan de mejora, pudiendo realizar correcciones oportunas para lograr los objetivos en el tiempo estipulado.

### 2.7.2. Metodología para la creación de medidas locales

Para la creación de medidas locales, el IST envía carta formal, donde se informa el ingreso a plan de vigilancia y señala los pasos a seguir, según los resultados obtenidos por la empresa en la auto evaluación.




Fuente: Elaboración Propia

Figura 2-1. Vigilancia según evaluación

### 2.7.3. Metodología propuesta para la creación de medidas correctivas

Podemos contar además con la retroalimentación de los participantes ne la encuesta, quienes aportaran con su opinión para comprender con mayor profundidad los resultados obtenidos y además sus ideas para diseñar posibles acciones a implementar.

### 2.7.4. Levantamiento de información cualitativa

- ¿Cómo levantar información cualitativa?

Existen varias técnicas para levantar esta información. Dentro de las más conocidas y aplicadas se encuentran las entrevistas individuales o grupales. Todas tienen por objetivo conocer la opinión o punto de vista de los entrevistados o participantes respecto de un tema en particular y además sus ideas para diseñar posibles acciones a implementar.

- ¿Cuáles son los pasos a seguir?

**Paso 1. Determinar los temas que serán abordados.**

Una herramienta útil para poder focalizar la indagación cualitativa es identificar las preguntas asociadas a la dimensión, que aparecen con mayor puntaje en la sumatoria de respuestas.

**Paso 2. Elegir a las personas o grupos que serán consultados.**

A diferencia de la medición con ISTAS 21. En este caso, podemos considerar sólo a un grupo de personas que nos aporten información.

Por ejemplo, se podría invitar a personas representativas de las distintas unidades que componen el centro de trabajo, o bien, personas con distintos años de antigüedad en la empresa.

Lo recomendable en el caso de hacer entrevistas grupales, es que el grupo esté compuesto por un mínimo de 5 y un máximo de 10 personas.

**Paso 3. Realizar las entrevistas individuales o grupales.**

La participación en la actividad deber ser voluntaria. La entrevista, ya sea grupal o individual, debe tener carácter confidencial.

Quien actúe como facilitador debe generar un espacio de confianza para que aparezcan las opiniones y comentarios de los participantes.

**Paso 4. Analizar la información.**

Luego de aplicar la o las técnicas de recolección de información cualitativa, es importante hacer un breve orden de las ideas u opiniones principales que surgieron para así poder tener un análisis más claro de la información obtenida por los participantes.

Una vez finalizado todos estos pasos, nuevamente comienza el ciclo. La vigilancia

### 2.7.5. Elementos no considerados en ISTAS

Existen situaciones que no están consideradas en este cuestionario SUSESO/ISTAS 21, pero sí cuentan con indicaciones en el Instrumento del ISP ya que influyen en la salud física y mental de las personas.

## 2.8. REALIZAR INFORME PROPUESTAS PREVENTIVAS

Es relevante dejar un registro acerca del ciclo completo del protocolo y su continuación. Esto es, generar un documento a partir del informe de evaluación y completarlo agregándole las medidas de acción que se realizarán con su planificación correspondiente, en cada centro de trabajo. En el Excel proporcionado por la Asociación Chilena de Seguridad aparece la interpretación de la tabulación de datos, como también medidas de intervención sugeridas dados los niveles de riesgo que se encuentren en la empresa.

### 2.8.1. Hacer públicas las propuestas

Una vez que se hayan elegido, diseñado y aprobado las propuestas de intervención, es importante realizar un proceso comunicativo al respecto. Este ciclo comunicativo se puede realizar:

- Enviando correos
- Generando carteles informativos
- Haciendo reuniones o presentaciones masivas acerca de los resultados de la evaluación y el plan de acción que se desarrollará en el futuro.

Estas instancias sirven como un cierre del ciclo anterior (para que los trabajadores y las trabajadoras no queden con dudas acerca de la evaluación realizada) y cómo un lanzamiento de las actividades a realizar. En empresas con varias áreas cada supervisor deberá bajar la información a sus trabajadores. Como entregable al momento de una fiscalización, es relevante tener una acta de equipo psicosocial en donde se explicite la forma en que se harán públicas las propuestas de intervención.

# CAPÍTULO 3: DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA - RESULTADOS

## 3. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA - RESULTADOS

Osorio Hermanos y Cía Ltda. Nunca ha llevado a cabo un procedimiento que abarque el tema de los riesgos psicosociales entre sus trabajadores, por lo que la aplicación de este protocolo es algo totalmente innovadora y necesaria.

Además, la evaluación de riesgo psicosocial puede ser solicitada a través de los distintos estamentos de la organización o directamente por la autoridad sanitaria.

La empresa, al no poseer antecedentes sobre el tema, origina que no haya una margen de comparación, pero si conoceremos las áreas que en la actualidad se encuentran en un nivel de riesgo alto.

Para realizar el diagnostico dentro de la empresa, se aplicará el protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en trabajadores, sin embargo, previo a la aplicación, se requiere de una buena claridad de roles y funciones del equipo responsable, así como una buena organización de las tareas. Ello apunta a alcanzar una cobertura amplia sobre las unidades que se decida diagnosticar (idealmente de un 100% de los miembros de dichas unidades). Para lograr esta cobertura es importante una adecuada consideración y gestión de todas aquellas cuestiones que pudiesen disminuir la participación (ventas intensivas de fin de año, conflictividad laboral contingente, períodos de negociación colectiva, rotativa de turnos, distancia geográfica).

### 3.1. PREPARACIÓN INICIAL

Para comenzar con el proceso de evaluación a través del cuestionario SUSESO/ISTAS 21, se debe realizar una serie de pasos que se detallan a continuación.

#### 3.1.1. Constitución del comité de evaluación y gestión de riesgos psicosociales

Para iniciar el proceso de evaluación Osorio hermanos generó un comité de evaluación y gestión de riesgos psicosociales en la empresa, este equipo es el responsable de llevar a cabo las tareas y generar check list de estas.

Se recomienda igualmente, que el Equipo Psicosocial sea constituido de acuerdo a las siguientes opciones:

• Comité Paritario de Higiene y Seguridad (CPHS) + Representante de Recursos Humanos (RRHH) de la empresa + Experto en prevención de la empresa (si corresponde) + Jefe de área (si corresponde). • Comité Paritario de Higiene y Seguridad (CPHS).

• Comisión de evaluación de riesgos psicosociales compuesta por actores claves como RRHH y prevención. Esta última opción se recomienda para empresas con CPHS con poca representatividad o actividad.

El comité de evaluación y gestión de riesgos psicosociales, formados en Osorio Hermanos es:

Tabla 3-1. Comité de evaluación de Osorio Hnos.

| **Nombre** | **Cargo** | **Representante de** |
|---|---|---|
| **Adolfo Lazcano** | Gerente de Operaciones | Empresa |
| **Dante Osorio** | Gerente de Producción | Empresa |
| **Nibaldo Gaete** | Abogado | Empresa |
| **Patricio Carrasco** | Prevencionista | Departamento prevención |
| **Cristián Marín** | Jefe de Componente | Comité Paritario |
| | | |

Fuente: Elaboración propia

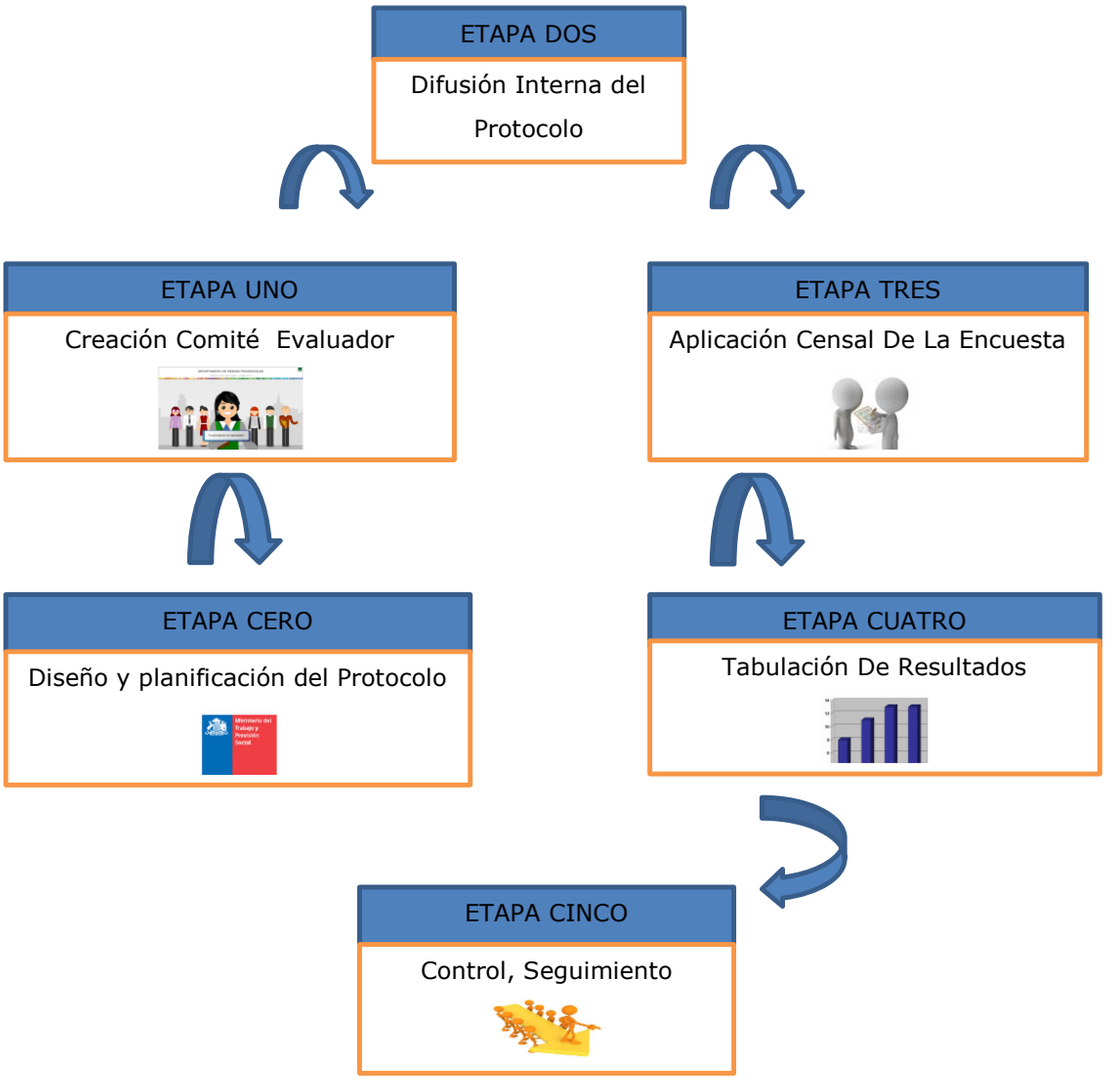
De acuerdo al decreto n°54, El Comité Paritario de Higiene y Seguridad (CPHS) es el organismo técnico de participación entre empresas y trabajadores, para detectar y evaluar los riesgos de accidentes y enfermedades profesionales. Los Comités Paritarios son obligatorios en empresas con más de 25 trabajadores y deben estar integrados por tres representantes de la empresa y tres de los trabajadores. Dado que su función principal es la detección y evaluación de los riesgos en el lugar de trabajo, se transforman en la unidad básica y lógica que debe participar en la aplicación del Protocolo. De este modo, el grupo de trabajo a cargo de la aplicación puede estar formado exclusivamente por integrantes del Comité, o bien pueden también incluirse algunos integrantes de Recursos Humanos y/o de la dirección de la empresa. Es recomendable contar con la participación o la asesoría de las personas en las empresas que puedan gestionar tiempos y espacios para el desarrollo de la aplicación, para que puedan dar su visión sobre la factibilidad o adecuación de la propuesta que se decida al contexto de la organización. Por ejemplo: no sería recomendable proponer que se haga la aplicación un día sábado si la gente trabaja de lunes a viernes. O hacerla después del horario de trabajo porque

esto es una actividad laboral y debe completarse dentro de ese margen de tiempo. Pero sí podría conseguirse la aprobación de un permiso especial por parte de las jefaturas pertinentes para iniciar el cuestionario una hora antes del fin de la jornada laboral o turno y permitir que la persona que termine de contestarlo completamente pueda retirarse antes del trabajo. Son los integrantes del comité los encargados de confeccionar la Carta Gannt, correspondiente al proceso, para así planificar todas las etapas importantes correspondientes a la aplicación del ISTAS 21 determinando fechas y responsables encargados de cada actividad.

Tabla 3-2. Etapas para la implementación del cuestionario SUSESO ISTAS/21

| Etapa | Descriptor | Responsable |
|---|---|---|
| **Etapa 0:** | Diseño y planificación de la estrategia de aplicación del Protocolo Psicosocial | Corporativo |
| | Planificación Corporativo | |
| | Bajada de la estrategia a Unidades | |
| **Etapa 1:** | Creación Comité Evaluador Factores Psicosociales | Empresa |
| | Capacitación | |
| | Planificación de medición (determinación de unidades de análisis, fechas, mecanismos) | |
| **Etapa 2:** | Difusión Protocolo Psicosocial | Empresa |
| | Difusión interna | |
| **Etapa 3:** | Aplicación Evaluación RPS | Empresa |
| | Aplicación censal de la encuesta | |
| **Etapa 4:** | Consolidación de los resultados | Empresa |
| | Tabulación Resultados | |
| | Análisis Resultados Cuantitativos - Determinación de focos de indagación cualitativa | |
| | Levantamiento de información cualitativa | |
| | Presentación Resultados a Gerencia Unidad | |
| **Etapa 5:** | Desarrollo de medidas de control y seguimiento | Corporativo Empresa IST |
| | Diseño de Medidas Correctivas | |
| | Difusión de resultados, medidas y seguimiento Control | |

Fuente: Elaboración propia




Fuente: Elaboración propia

Figura 3-1. Etapas de la implementación ISTAS 21

Con la finalidad de organizar el trabajo en el tiempo y sistematizarlo, se creó una carta Gantt con las distintas actividades que se debían realizar para llevar a cabo las diversas acciones de cada etapa del protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales.

### 3.1.2. Informar a la administración superior sobre los pasos de la evaluación e intervención de acuerdo al protocolo de riesgos psicosociales

Dado que la intervención en los riesgos psicosociales de una organización es un proceso complejo que finalmente involucra todos los estamentos, es necesario que la mayor autoridad competente esté al tanto de la obligatoriedad del protocolo psicosocial así como de los pasos que conllevará su aplicación en la organización.

Para esto, se sugiere que el grupo de trabajo envíe una carta con los detalles al Gerente General o al alto mando correspondiente esperando la participación activa de estos en el proceso.

### 3.1.3. Campaña de difusión y sensibilización

Es fundamental que participen la mayoría de los trabajadores en el ISTAS-21 para así al finalizar el proceso, contar con resultados lo más cercano a la realidad posible, es por esta razón que es de vital importancia una correcta difusión y sensibilización de la herramienta utilizada.

En primera instancia se decidió como se iba a dar a conocer el protocolo de riesgos psicosociales a los trabajadores de la empresa, mediante qué medios, que mensajes, como hacerlo llamativo e interesante para los trabajadores, etc. Se implementó campañas de difusión a través de afiches instalados en distintos espacios de la empresa, tanto en oficinas, pasillos y galpones de trabajo. Afiches creados de manera llamativas, con mensajes interesantes que sensibilizaron al personal, para de esta manera contribuir a generar una cultura preventiva en la organización, buscando promover que los trabajadores estén informados y comprometidos con su salud, seguridad y la de sus compañeros, pero sobre todo con la participación en este protocolo.

### 3.1.4. Aplicación del Cuestionario

Osorio hermanos y Cía Ltda. Decidió realizar el cuestionario en su formato de papel (SUSESO ISTAS 21). Habilitando un espacio adecuado para que los trabajadores pudiesen contestar, es así como se utilizó la sala de capacitaciones, citando a los trabajadores previamente para que asistieran en grupos de 15 personas a contestar el cuestionario, se dieron las instrucciones correspondientes y se insistió en que contestar el cuestionario es absolutamente voluntario y confidencial. El tiempo para contestar fue de 30 min como máximo.

### 3.1.5. Presentación y análisis de resultados para Implementación de medidas (intervención)

Como la encuesta fue a través del formato papel, los datos se tabulan ingresándolos a un EXCEL (En Osorio Hnos, se utilizó el formato del IST). Esta misma planilla permite analizar los resultados de la aplicación del cuestionario SUSESO ISTAS 21.

Es importante mencionar que para que la aplicación del cuestionario tenga validez, la tasa de respuestas tiene que ser sobre el 70%, el proceso debe ser

completamente transparente, los resultados generales deben comunicarse a toda la organización, además de comunicar resultados por unidad de análisis, para finalmente realizar un análisis y/o informe.

Primero, en la columna "N" se ingresan los números de personas que contestaron el cuestionario, desde 1 hasta el número que fue aplicado (1 al 53)

Tabla 3-3. "Ingreso respuestas" cuestionario SUSESO ISTAS 21

| N° | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **1** | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 4 | 4 | 4 | 1 | 0 | 2 | 0 | 4 | 1 | 0 | 1 |
| **2** | 1 | 0 | 0 | 0 | 4 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 | 0 | 1 |
| **3** | 0 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 4 | 0 | 1 | 2 | 0 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 0 | 4 | 3 | 4 |
| **4** | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 3 | 3 | 3 |
| **5** | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 0 | 2 | 3 | 2 |
| **6** | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| **7** | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 |
| **8** | 1 | 2 | 0 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 1 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| **9** | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 |
| **10** | 0 | 4 | 2 | 2 | 4 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 2 | 2 | 0 | 3 | 1 | 0 |
| **11** | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| **12** | 0 | 2 | 0 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 2 | 2 | 2 |
| **13** | 1 | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| **14** | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 4 | 1 | 1 | 4 | 0 | 2 |
| **15** | 0 | 1 | 0 | 1 | 4 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 |
| **16** | 2 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| **17** | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 0 | 1 | 1 | 0 | 3 | 0 | 0 | 1 | 2 | 3 | 3 | 0 | 2 |
| **18** | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 2 | 1 | 2 |
| **19** | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 4 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| **20** | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 0 | 3 | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 4 | 0 | 1 |
| **21** | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 0 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| **22** | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 4 |
| **23** | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 |
| **24** | 0 | 4 | 0 | 4 | 4 | 6 | 1 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| **25** | 2 | 4 | 0 | 4 | 4 | 1 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 |
| **26** | 1 | 0 | 3 | 0 | 0 | 4 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| **27** | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| **28** | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1 | 2 | 2 | 0 | 1 | 4 | 1 | 2 |
| **29** | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 1 | 2 | 0 | 4 | 2 | 2 |
| **30** | 1 | 3 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| **31** | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 0 | 4 | 1 | 0 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| **32** | 0 | 1 | 1 | 0 | 4 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| **33** | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 |
| **34** | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| **35** | 0 | 3 | 0 | 1 | 4 | 1 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 4 | 0 | 0 |
| **36** | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 4 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 4 |
| **37** | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 0 | 0 | 1 | 0 | 4 | 0 | 2 | 1 | 0 | 1 | 2 | 2 | 2 |

Tabla 3-3. "Ingreso respuestas" cuestionario SUSESO ISTAS 21 (continuación)

| N° | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **38** | 1 | 0 | 2 | 0 | 3 | 4 | 3 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 3 | 1 | 2 | 0 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| **39** | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 1 | 3 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 1 | 0 | 1 | 2 | 0 | 3 | 1 | 4 |
| **40** | 0 | 1 | 1 | 0 | 4 | 0 | 3 | 1 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| **41** | 1 | 0 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 |
| **42** | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| **43** | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 0 | 0 | 1 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 2 | 4 | 0 |
| **44** | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| **45** | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 4 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 |
| **46** | 0 | 1 | 0 | 0 | 3 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| **47** | 0 | 1 | 0 | 0 | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| **48** | 0 | 2 | 0 | 0 | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| **49** | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| **50** | 0 | 1 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| **51** | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| **52** | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| **53** | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |

Fuente: http://www.minsal.cl (basado en las respuestas de la empresa)

Luego se ingresan los puntajes correspondientes a cada respuesta según la tabla de conversión de respuestas.

Tabla 3-4. Conversión de respuestas

| Pregunta | Siempre | La mayoría de las veces | Algunas veces | Sólo unas pocas veces | Nunca |
|---|---|---|---|---|---|
| **1** | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| **2** | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| **3** | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| **4** | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| **5** | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| **6** | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| **7** | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| **8** | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| **9** | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| **10** | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| **11** | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| **12** | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| **13** | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| **14** | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| **15** | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| **16** | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| **17** | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| **18** | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| **19** | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| **20** | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |

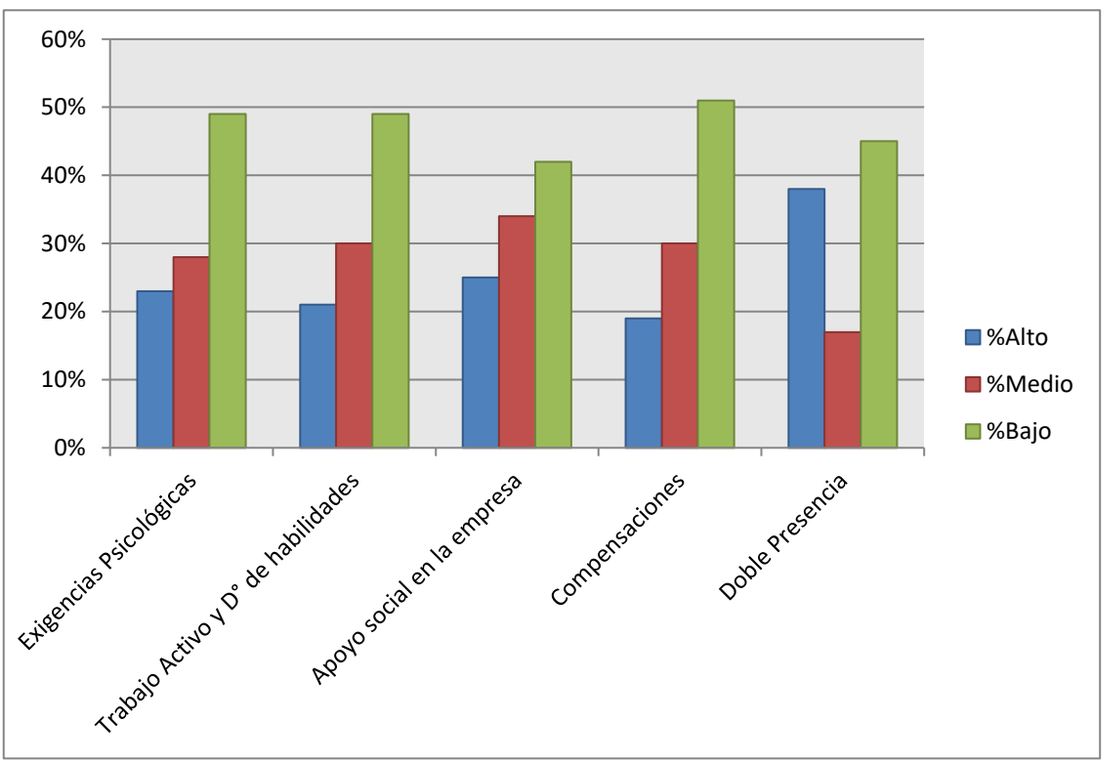
Fuente: http://www.istcuidandolavida.cl

Luego de asignar valor a las respuestas, según la tabla de conversión se obtuvo lo siguiente:

Tabla 3-5. Resultados de cada dimensión

| Dimensión | Alto | %Alto | Medio | %Medio | Bajo | %Bajo |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Exigencias Psicológicas** | 12 | 23% | 15 | 28% | 26 | 49% |
| **Trabajo Activo y D° de habilidades** | 11 | 21% | 16 | 30% | 26 | 49% |
| **Apoyo social en la empresa** | 13 | 25% | 18 | 34% | 22 | 42% |
| **Compensaciones** | 10 | 19% | 16 | 30% | 27 | 51% |
| **Doble Presencia** | 20 | 38% | 9 | 17% | 24 | 45% |

Fuente: Elaboración Propia




Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 3-1. Nivel de riesgo por cada dimensión

Como se puede observar, en la empresa las 5 dimensiones, es decir:

- Exigencias psicológicas
- Trabajo activo y desarrollo de habilidades
- Apoyo social en la empresa

- Compensaciones
- Doble presencia

Se encuentran en RIESGO BAJO, ya que son las que prevalen el mayor porcentaje de trabajadores.

Tabla 3-6. Dimensiones en riesgo

| | |
|---|---|
| **Dimensiones en riesgo alto** | **0** |
| **Dimensiones en riesgo medio** | **0** |
| **Dimensiones en riesgo bajo** | **5** |

Fuente: Elaboración propia

Por consiguiente, la situación de la empresa es considerada como **"SIN RIESGO"**

### 3.1.6. Implementación y Seguimiento de las medidas

Las 5 subdimensiones se encuentran con su mayoría porcentual en color verde, por ende nos encontramos frente a ***factores protectores de la organización.***

Por consiguiente, se deberían realizar actividades dentro de la organización para fomentar el auge, de estos factores protectores.

Osorio Hermanos esta consiente que debe tener una propuesta ágil y actualizada, debe ofrecer necesariamente condiciones de trabajo adecuadas o saludables, que permitan desempeñar la función de sus trabajadores de modo efectivo, que promuevan el desarrollo, la mejora continua y la retención del talento, y que en ningún caso impliquen un menoscabo o atentado a la dignidad humana, tampoco un riesgo para la salud física o mental.

Considerando que nos encontramos frente a factores protectores de la organización, para trabajar en las medidas de control, que nos ayudaran a proteger dichos factores, nos enfocaremos en los porcentajes más altos de "riesgo bajo", es decir son las dimensiones que se encuentran en mejor estado, consideraremos estas dimensiones como prioridad para cualquier análisis o diseño de intervención, por lo tanto desglosaremos las respuestas correspondientes y se escogerá una posible medida de control de acorde a las necesidades o en este caso fortalezas reflejadas por los encuestados.

En el resultado tenemos:

- ✓ Exigencias psicológicas en el trabajo tiene un 49% de Riesgo Bajo
- ✓ Trabajo activo y desarrollo de habilidades tiene un 49% de Riesgo Bajo
- ✓ Compensaciones tiene un 51% de Riesgo Bajo

3.1.6.1. Determinar los temas que serán abordados

Una herramienta útil para poder focalizar la indagación cualitativa es identificar las preguntas asociadas a la dimensión, que aparecen con menor puntaje en la sumatoria de respuestas.

**Preguntas de la dimensión "exigencias psicológicas"**

1.- ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y al día?
2.- En su trabajo ¿Tiene usted que tomar decisiones difíciles?xxx
3.- En general ¿Considera usted que su trabajo le provoca desgaste emocional?
4.- En su trabajo ¿Tiene usted que guardar emociones y no expresarlas?
5.- ¿Su trabajo requiere atención constante?

Tabla 3-7. Puntaje correspondiente a cada respuesta, exigencias psicológicas

| N° | Siempre | mayoría de veces | Algunas veces | Pocas veces | Nunca |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 3-8. Resultados exigencias psicológicas

| N° | Siempre | mayoría de veces | Algunas veces | Pocas veces | Nunca |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 17 | 28 | 7 | 1 | 0 |
| 2 | 3 | 6 | 20 | 14 | 10 |
| 3 | 0 | 5 | 10 | 20 | 18 |
| 4 | 5 | 10 | 13 | 8 | 17 |
| 5 | 32 | 12 | 2 | 4 | 3 |

Fuente: Elaboración propia

Al multiplicar el número de personas que contestaron cada pregunta por el valor asignado y posteriormente sumar los puntajes de cada interrogante de la dimensión **exigencias psicológicas,** podemos observar que los puntajes de las preguntas son los siguientes:

Pregunta 1: 45 puntos
Pregunta 2: 84 puntos
Pregunta 3: 55 puntos
Pregunta 4: 84 puntos
Pregunta 5: 172 puntos

Estos puntajes nos hacen pensar que dentro de la dimensión es interesante focalizar la indagación dentro de las siguientes preguntas:

***1) ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y al día?***
***3) En general ¿Considera usted que su trabajo le provoca desgaste emocional?***

Ya que son las preguntas en donde los trabajadores tendieron a contestar mayoritariamente con puntajes bajos, recordemos que nos estamos enfocando en las dimensiones con MENOS riesgos, con la finalidad de proteger estos factores protectores de la organización.

**Preguntas de la dimensión "Trabajo activo y Desarrollo de Habilidades"**

6.- ¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?
7.- ¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?
8.- Su trabajo ¿Permite que aprenda cosas nuevas?
9.- Las tareas que hace ¿Le parecen importantes?
10.- ¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para usted?

Tabla 3-9. Puntaje correspondiente a cada respuesta, trabajo activo y desarrollo de habilidades

| N° | Siempre | mayoría de veces | Algunas veces | Pocas veces | Nunca |
|---|---|---|---|---|---|
| **6** | **0** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| **7** | **0** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| **8** | **0** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| **9** | **0** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| **10** | **0** | **1** | **2** | **3** | **4** |

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3-10. Resultados trabajo activo y desarrollo de habilidades

| N° | Siempre | Mayoría de veces | Algunas veces | Pocas veces | Nunca |
|---|---|---|---|---|---|
| **6** | **8** | **17** | **10** | **6** | **12** |
| **7** | **9** | **4** | **14** | **16** | **10** |
| **8** | **36** | **8** | **7** | **0** | **2** |
| **9** | **38** | **11** | **3** | **1** | **0** |
| **10** | **34** | **11** | **6** | **1** | **1** |

Fuente: Elaboración propia

Al multiplicar el número de personas que contestaron cada pregunta por el valor asignado y posteriormente sumar los puntajes de cada interrogante de la dimensión **Trabajo activo y desarrollo de habilidades**, podemos observar que los puntajes de las preguntas son los siguientes:

Pregunta 6: 103 puntos
Pregunta 7: 120 puntos
Pregunta 8: 30 puntos
Pregunta 9: 20 puntos
Pregunta 10: 30 puntos

Estos puntajes nos hacen pensar que dentro de la dimensión es interesante focalizar la indagación dentro de las siguientes preguntas:

***8) Su trabajo ¿Permite que aprenda cosas nuevas?***

***9) Las tareas que hace ¿Le parecen importantes?***

***10) ¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para usted?***

Ya que son las preguntas en donde los trabajadores tendieron a contestar mayoritariamente con puntajes bajos, recordemos que nos estamos enfocando en las dimensiones con MENOS riesgos, con la finalidad de proteger estos factores protectores de la organización.

**Preguntas de la dimensión "Apoyo Social en la empresa y Calidad de Liderazgo"**

11.- ¿Sabe exactamente que tareas son de su responsabilidad?
12.- ¿Tiene que hacer tareas que Ud. Cree que deberían hacerse de otra manera?
13.- ¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?
14.- Entre compañeros y compañeras ¿Se ayudan en el trabajo?
15.- Sus jefes inmediatos ¿Resuelven bien los conflictos?

Tabla 3-11. Puntaje correspondiente a cada respuesta, Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo

| N° | Siempre | Mayoría de veces | Algunas veces | Pocas veces | Nunca |
|---|---|---|---|---|---|
| **11** | **0** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| **12** | **4** | **3** | **2** | **1** | **0** |
| **13** | **0** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| **14** | **0** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| **15** | **0** | **1** | **2** | **3** | **4** |

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3-12. Resultados Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo

| N° | Siempre | Mayoría de veces | Algunas veces | Pocas veces | Nunca |
|---|---|---|---|---|---|
| **11** | **38** | **12** | **2** | **0** | **1** |
| **12** | **3** | **3** | **25** | **14** | **8** |
| **13** | **27** | **15** | **9** | **2** | **4** |
| **14** | **32** | **13** | **8** | **0** | **0** |
| **15** | **20** | **19** | **10** | **1** | **3** |

Fuente: Elaboración propia

Al multiplicar el número de personas que contestaron cada pregunta por el valor asignado y posteriormente sumar los puntajes de cada interrogante de la dimensión **Apoyo social en la empresa y Calidad de Liderazgo**, podemos observar que los puntajes de las preguntas son los siguientes:

Pregunta 11: 20 puntos
Pregunta 12: 85 puntos
Pregunta 13: 55 puntos
Pregunta 14: 29 puntos
Pregunta 15: 54 puntos

Estos puntajes nos hacen pensar que dentro de la dimensión es interesante focalizar la indagación dentro de las siguientes preguntas:

***11.- ¿Sabe exactamente que tareas son de su responsabilidad?***
***14.- Entre compañeros y compañeras ¿Se ayudan en el trabajo?***

Ya que son las preguntas en donde los trabajadores tendieron a contestar mayoritariamente con puntajes bajos, recordemos que nos estamos enfocando en las dimensiones con MENOS riesgos, con la finalidad de proteger estos factores protectores de la organización.

**Preguntas de la dimensión "Compensaciones"**

16.- ¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?
17.- ¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?
18.- Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco

Tabla 3-13. Puntaje correspondiente a cada respuesta, compensaciones

| N° | Siempre | Mayoría de veces | Algunas veces | Pocas veces | Nunca |
|---|---|---|---|---|---|
| 16 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 17 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 18 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3-14. Resultados compensaciones

| N° | Siempre | Mayoría de veces | Algunas veces | Pocas veces | Nunca |
|---|---|---|---|---|---|
| 16 | 2 | 2 | 6 | 11 | 32 |
| 17 | 2 | 1 | 5 | 11 | 34 |
| 18 | 11 | 12 | 16 | 8 | 6 |

Fuente: Elaboración propia

Al sumar los puntajes de la dimensión **Compensaciones** compuesta por las preguntas 16, 17 y 18 podemos observar que los puntajes de las preguntas son los siguientes:

Pregunta 16: 37 puntos
Pregunta 17: 32 puntos
Pregunta 18: 92 puntos

Estos puntajes nos hacen pensar que dentro de la dimensión es interesante focalizar la indagación dentro de las siguientes preguntas:

***16) ¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?***
***17) ¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?***

Ya que son las preguntas en donde los trabajadores tendieron a contestar mayoritariamente con puntajes bajos, recordemos que nos estamos enfocando en las dimensiones con MENOS riesgos, con la finalidad de proteger estos factores protectores de la organización.

**Preguntas de la dimensión "Doble Presencia"**

19.- Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿ se quedan sin hacer?
20.- Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?

Tabla 3-15. Puntaje correspondiente a cada respuesta, Doble Presencia

| N° | Siempre | Mayoría de veces | Algunas veces | Pocas veces | Nunca |
|---|---|---|---|---|---|
| 19 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 20 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3-16. Resultados Doble Presencia

| N° | Siempre | Mayoría de veces | Algunas veces | Pocas veces | Nunca |
|---|---|---|---|---|---|
| 19 | 4 | 6 | 5 | 13 | 25 |
| 20 | 5 | 6 | 14 | 13 | 15 |

Fuente: Elaboración propia

Al sumar los puntajes de la dimensión **Doble Presencia** compuesta por las preguntas 19 y 20 podemos observar que los puntajes de las preguntas son los siguientes:

Pregunta 19: 57 puntos
Pregunta 20: 79 puntos

Estos puntajes nos hacen pensar que dentro de la dimensión es interesante focalizar la indagación dentro de la pregunta:

***19) Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?***

Ya que es la pregunta en donde los trabajadores tendieron a contestar mayoritariamente con puntajes bajo, recordemos que nos estamos enfocando en las dimensiones con MENOS riesgos, con la finalidad de proteger estos factores protectores de la organización.

Desglosando aún más los puntajes obtenidos, nos encontraremos frente al nivel de riesgo de cada persona que contesto el cuestionario, es posible realizar un cálculo de prevalencia, es decir, el porcentaje de trabajadores que se encuentra en cada nivel de riesgo bajo, medio o alto utilizando los límites de cada nivel de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla 3-17. Nivel de riesgo

| Dimensión | Nivel de riesgo bajo | Nivel de riesgo medio | Nivel de riesgo alto |
|---|---|---|---|
| **Exigencias psicológicas** | 0-8 | 9-11 | 12-20 |
| **Trabajo activo y desarrollo de habilidades** | 0-5 | 6-8 | 9-20 |
| **Apoyo social en la empresa** | 0-3 | 4-6 | 7-20 |
| **Compensaciones** | 0-2 | 3-5 | 6-12 |
| **Doble presencia** | 0-1 | 2-3 | 4-8 |

Fuente: http://www.dt.gob.cl

Seguimos enfocándonos en las 3 dimensiones con mayor porcentaje de ***"riesgo bajo"***

Tabla 3-18. Nivel de riesgo "bajo"

| Dimensión | Nivel de riesgo bajo | Nivel de riesgo medio | Nivel de riesgo alto |
|---|---|---|---|
| **Exigencias psicológicas** | 0-8 | 9-11 | 12-20 |
| **Trabajo activo y desarrollo de habilidades** | 0-5 | 6-8 | 9-20 |
| **Apoyo social en la empresa** | 0-3 | 4-6 | 7-20 |
| **Compensaciones** | 0-2 | 3-5 | 6-12 |
| **Doble presencia** | 0-1 | 2-3 | 4-8 |

Fuente: Elaboración propia

**Prevalencia en trabajadores**

A continuación se muestra un extracto de la tabla 3-19, el resto de la tabla se puede ver en el anexo E.

Tabla 3-19. Prevalencia de trabajadores

| Trabajador | Exigencias Psicológicas | Trabajo activo y desarrollo de habilidades | Compensaciones |
|---|---|---|---|
| | Nivel de riesgo | | |
| **1** | Bajo | Medio | Medio |
| **2** | Bajo | Bajo | Medio |
| **3** | Bajo | Medio | Alto |
| **4** | Bajo | Bajo | Medio |
| **5** | Medio | Medio | Medio |
| **6** | Medio | Bajo | Bajo |
| **7** | Bajo | Bajo | Medio |
| **8** | Medio | Alto | Bajo |
| **9** | Medio | Medio | Medio |
| **10** | Alto | Bajo | Medio |
| **11** | Bajo | Bajo | Medio |
| **12** | Bajo | Alto | Alto |
| **13** | Bajo | Bajo | Bajo |
| **14** | Alto | Alto | Alto |
| **15** | Bajo | Medio | Bajo |

Fuente: Elaboración propia

**Conclusión exigencias psicológicas**

De 53 trabajadores

Riesgo bajo: 26 es decir un 49 %

Riesgo medio: 15 es decir un 28,3 %

Riesgo alto: 12 es decir un 22.6 %

**Conclusión trabajo activo y desarrollo de habilidades**

Riesgo bajo: 26 es decir un 49%

Riesgo Medio: 16 es decir un 30 %

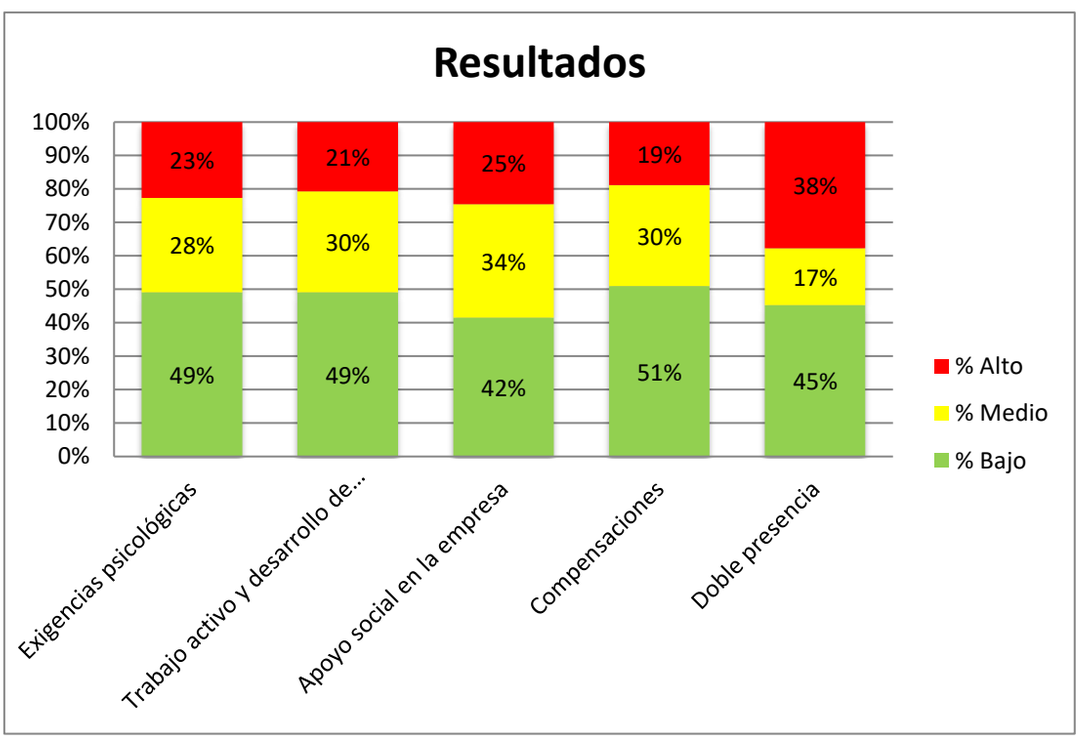
Riesgo alto: 11 es decir un 20,7 %

**Conclusión compensaciones**

Riesgo bajo: 27 es decir un 50,9 %

Riesgo Medio: 16 es decir un 30.1%

Riesgo Alto: 10  es decir un 18.8 %




Fuente: http://www.minsal.cl (Basado en grafica de resultados)

Gráfico 3-2. Prevalencia de trabajadores en cada nivel

## 3.2. MEDIDAS DE CONTROL, ELECCIÓN DE LAS PERSONAS O GRUPOS QUE SERAN CONSULTADOS

Para las medidas de control, Osorio hermanos puede considerar solo un grupo de personas que aporten información.

Por ejemplo, se podría invitar a personar representativas de distintas unidades, por ejemplo 2 personas del área administrativa, 2 personas de soldadura, 2 personas de máquina de herramientas, 2 personas de informática, etc. O bien personas con distintos años de antigüedad dentro de la empresa.

Lo recomendable seria hacer entrevistas grupales, con un grupo mínimo de 5 personas y máximo de 10 personas

La participación en esta entrevista debe ser voluntaria, confidencial y el facilitador de esta entrevista debe dar un espacio de confianza al igual que en la aplicación del CUESTIONARIO ISTAS 21.

## 3.3. ORDENAR LA INFORMACIÓN OBTENIDA

Luego de aplicar las técnicas de recolección de información cualitativa, es importante hacer un breve orden de las ideas u opiniones principales que se sugirieron. Ejemplo:

Tabla 3-20. Medidas correctivas del protocolo de vigilancia

| Dimensión | Posibles causas | Como mantener la situación | Objetivo | Factibilidad |
|---|---|---|---|---|
| **Trabajo activo y desarrollo de habilidades** | En general, los trabajadores conocen la misión de la empresa y el resultado final de su trabajo, por lo cual conocen el sentido de sus funciones y las consideran importantes. | Desarrollar un video en donde se explique la misión de la empresa y se describan los procesos necesarios para llegar la producto final. | Difundir la misión de la empresa y alinear a los trabajadores con esta | ¿Se cuenta con presupuesto? ¿Se cuenta con medios audiovisuales? |

Fuente: Elaboración propia

## 3.4. MEDIDAS PROTECTORAS

A continuación se presentan las posibles medidas protectoras que Osorio Hermanos y Cía. Ltda. Puede utilizar para seguir protegiendo sus factores de riesgo bajo.

**Exigencias psicológicas**

Garantizar el respeto y el trato justo a las personas, proporcionando salarios justos de acuerdo con las tareas efectivamente realizadas y la calificación de trabajo, garantizando la equidad y la igualdad de oportunidades entre géneros y etnias.

Además de tener un buen trato hacia el personal cambiando la cultura de mando, estableciendo procedimientos para gestionar ambientes laborales de manera saludable acompañado de horarios de colación apropiados son medidas que ayudarán a que los trabajadores no estén expuestos a exigencias psicológicas.

Por otro lado que la empresa proporcione toda la información necesaria, adecuada y a tiempo, para facilitar la realización de tareas y la adaptación a cambios, puede eliminar cualquier presión psicológica que pueda existir en el trabajador.

También, una buena medida sería adecuar la cantidad de trabajo al tiempo que dura la jornada laboral a través de una buena planificación como base de asignación de tareas, contando con la plantilla necesaria para realizar el trabajo que recae en el centro y con la mejora de los procesos productivos o de servicio, evitando una estructura salarial demasiado centrada en la parte variable, sobre todo cuando el salario base es bajo. Esto puede disminuir las altas exigencias psicológicas. Una buena organización es la base.

**Trabajo activo y desarrollo de habilidades**

Una medida para fomentar este factor es incrementar las oportunidades para aplicar los conocimientos y nuevas habilidades, por ejemplo a través de la eliminación del trabajo estrictamente pauteado, trabajos muy monótonos, el enriquecimiento de tareas a través de la movilidad funcional ascendente o la recomposición de procesos que impliquen realizar tareas diversas y de mayor complejidad, esto ayudara a reducir las bajas posibilidades de desarrollo.

Por otro lado una muy buena medida sería organizar un focus group, es decir reunir un grupo de personas, acompañados de un moderador el cual realizara intervenciones de ser necesario, la finalidad de este focus group es captar las reacciones emocionales de los participantes, para ver y analizar en qué labores ellos se consideran más hábiles y competentes, y cuál es la tarea que más le gustaría

realizar, así se sentirán a gusto y capacitados para su trabajo, además esto fomentara aún más el desarrollo de sus habilidades.

**Compensaciones**

Garantizar la seguridad proporcionando estabilidad en el empleo y en todas las condiciones de trabajo (jornada, sueldo) evitando los cambios de estas en contra la voluntad del trabajador puede reducir o eliminar la sensación de inseguridad.

Fomentar la claridad y la transparencia organizativa, defendiendo los puestos de trabajo, las tareas asignadas y el margen de autonomía Puede ayudar a generar seguridad respecto a las características del trabaj

El desarrollo pleno de las personas, debiese transformarse en uno de los objetivos principales de Osorio Hermanos, brindándole la educación necesaria para la realización efectiva de sus labores, esto se consigue a través de capacitaciones a los distintos grupos de trabajo, las cuales ayudaran a generar seguridad respecto a las características de trabajo que tiene cada uno. Otra forma de generar seguridad respecto al trabajo, es brindarle al trabajador un ambiente idóneo para trabajar, pasándole todos los elementos de protección personal adecuada.

## 3.5. REEVALUACIÓN

Como la medición arrojó 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

# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## CONCLUSIONES:

El desarrollo de la aplicación del Protocolo de vigilancia de Riesgos psicosociales se inició con la asignación de un comité de riesgos psicosociales el cual en todo momento fue el encargado de comunicar las necesidades y novedades del proceso a la alta gerencia. Luego se realizó la preparación de campo, adaptando el protocolo de acuerdo al alcance y unidades de análisis de la empresa, para de esta manera poder realizar el cuestionario SUSESO/ ISTAS 21 versión breve, una vez que este cuestionario es contestado por todos los trabajadores de manera voluntaria y anónima, se toman los resultados y se lleva a cabo la tabulación y análisis de datos. Esto nos permitirá contar con una evaluación de riesgos psicosociales, el cual entregó información relevante para contextualizar la situación actual del nivel de riesgo psicosocial de Osorio Hermanos y Cía Ltda.

Si bien los resultados arrojados por la evaluación subjetiva no dieron índices de la presencia de riesgos psicosociales que puedan afectar al bienestar de los funcionarios, se pudo recabar información sobre las condiciones generales del entorno y se descubrieron los factores psicosociales de la organización, estos factores al estar presentes protegen o aminoran el efecto de estímulos nocivos sobre el individuo, cumplen un rol de protección en la salud, mitigan el impacto de riesgo y motivan al logro de las tareas propias de cada etapa de desarrollo. Los factores protectores al aumentar la tolerancia ante los efectos negativos, disminuyen la vulnerabilidad y la probabilidad de enfermar, es por estas razones que es de gran importancia cuidarlos, protegerlos y potenciarlos para velar por el bienestar de los trabajadores.

Se realizaron los cálculos para obtener el número porcentual de las mediciones, de las cuales las 5 dimensiones, se redujeron a 2 dimensiones las cuales se eligieron por ser las que obtuvieron los mejores resultados, es decir se prestó atención a las dimensiones con riesgo más bajo (las mejores dimensiones dentro de la empresa), las cuales en vez de tener RIESGOS psicosociales, tenían FACTORES psicosociales los cuales se debían potenciar

Posterior a la identificación de factores psicosociales en los distintos funcionarios, se procedió a diseñar un plan de trabajo para la protección de estos factores, ya que si bien el Protocolo entrega nociones básicas de cómo lidiar y tomar medidas contra riesgos psicosociales, no especifica una metodología concreta para cuidar los factores dentro de la empresa, es decir enseña a luchar contra lo negativo (riesgos) pero no a proteger las positivo (factores). Es por esto que se utilizó la metodología entregada por la "protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el

trabajo" del Ministerio de Salud del Gobierno de Chile en el cual se detallan las medidas preventivas, recomendaciones y sugerencias para mitigar riesgos psicosociales en el trabajo.

## RECOMENDACIONES

Luego de la aplicación del protocolo, es necesario, dependiendo de los resultados arrojados, generar recomendaciones para disminuir la incidencia y prevalencia del estrés laboral y problemas relacionados con la salud mental de los trabajadores, si la organización no se encuentra en presencia de riesgos psicosociales es necesario crear medidas que ayuden a proteger los factores que están ayudando en el ambiente laboral y salud mental de los trabajadores.

Se debe tener en consideración que la evaluación no es un fin en sí mismo, sino, una herramienta para la acción preventiva. Por ello, existen una serie de recomendaciones y sugerencias que apuntan a mitigar y eliminar los factores de riesgo presentes en los ambientes de trabajo, sobre el objetivo que sea una herramienta preventiva se harán las siguientes recomendaciones:

A nivel general Se cree necesario que el Ministerio del Trabajo, en conjunto con el Ministerio de Salud, realicen una investigación sobre las condiciones de trabajo, específicamente de los factores psicosociales en el ambiente laboral, con el objetivo de definir con fundamentos técnicos la necesidad legal de evaluarlos y prevenirlos, al igual que la legislación española. Bajo el mismo argumento anterior, debiera definirse o desarrollarse una metodología de evaluación coherente y alineada con la legislación definida, que tenga una base teórica y técnica internacional y una validez estadística en nuestro país. Otra opción, que puede ser complementaria a las recomendaciones anteriores, es que se evalúen metodologías internacionales, como el ISTAS21, para nuestra realidad, realizando adaptaciones técnicas necesarias para que tengan validez y fiabilidad en nuestra realidad. Así, se puede avanzar más rápidamente en este tema.

Respecto del método se recomienda primero que todo, para que ésta sea, a lo menos, una herramienta válida técnicamente en nuestro país, adaptar los valores de referencia al estado de Chile, para poder obtener relaciones directas con las situaciones sanitarias y legales de nuestro país. Ahora, a nivel más específico se puede señalar que con respecto del cuestionario, éste requiere una evaluación de cada una de los grupos preguntas para analizar si es que indagan justamente sobre lo que dicen indagar, para los trabajadores nacionales, es decir, si es que cada una de las 21 dimensiones evaluadas logran ser evaluadas con las preguntas que se han diseñado.

Se recomienda y exige repetir el protocolo dentro De dos años, para así saber si se mantienen o aumentan las condiciones de riesgo.

# BIBLIOGRAFIA


1. Ocupacional, D. d. (2013). *Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales .* Santiago : Ministerio de Salud

2. Ocupacional, D. d. (2013). *Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales .* Santiago : Ministerio de Salud

3. *Empresas Chilenas deberán medir los riesgos psicosociales de 4,8 millones de trabajadores a 2015*, El Mercurio, Santiago, Chile, 28 de Julio, 2014

4. Juliet Hassard, Kevin Teoh, Tom Cox y Philip Dewe, *La estimación del coste del estrés y los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo* [ en línea ], <file:///C:/Users/eseka/Downloads/597%20calculating-the-cost-of-work-related-stress-and-psychosocial-risks%20-%20ES%20(1).pdf > [consulta : 17 mayo 2017]

5. Ocupacional, D. d. (2013). *Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales .* Santiago : Ministerio de Salud

6. Ocupacional, D. d. (2013). *Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales .* Santiago : Ministerio de Salud

7. Ocupacional, D. d. (2013). *Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales .* Santiago : Ministerio de Salud

8. Ministerio de empleo y seguridad social, *Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial,* 2ª edición. Madrid, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), 2015, 106p

9. Mutual de Seguridad (CChC), *Manual para la implementación del protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales* [en línea], Santiago, Departamento psicología de la seguridad y salud en el trabajo. [ Recuperado el 2016 de abril de 4 ] http://daem.talca.cl/revista/wp-content/uploads/2014/10/MANUAL_PARA_LA_IMPLEMENTACION_DEL_PROTOCOLO_DE_VIGILANCIA.pdf

10. Salud, M. d. (Santiago). *Aprueba instrumento de evaluación de medidas para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo elaborado por el departamento de salud ocupacional.* 2013

11. Ministerio de empleo y seguridad social, *Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial*, 2ª edición. Madrid, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), 2015, 106p

12. Ocupacional, D. d. (2013). *Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales .* Santiago : Ministerio de Salud

13. Ocupacional, D. d. (2013). *Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales .* Santiago : Ministerio de Salud

14. Luis Caroca Marchant, Manual Parra Garrido. *Instrumento de evaluación de medidas para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo* [ en línea ] <http://www.ispch.cl/sites/default/files/instrumento_de_evaluacion_de_medidas_para_la_prevencion_de_riesgos_psicosociales_en_el_trabajo.pdf > [consulta : 10 mayo 2017]

15. Seguridad, A. C. (30 de Agosto de 2013). *Riesgos Psicosociales* [ en línea ] <http://www.achs.cl/portalqa/Empresas/Paginas/Riesgos-Psicosociales.aspx#.WWZd84Q1-M8 > [consulta : 17 mayo 2017]

16. Luis Caroca Marchant, Manual Parra Garrido. *Instrumento de evaluación de medidas para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo* [ en línea ] <http://www.ispch.cl/sites/default/files/instrumento_de_evaluacion_de_medidas_para_la_prevencion_de_riesgos_psicosociales_en_el_trabajo.pdf > [consulta : 10 mayo 2017]

17. Francisco Trujillo Pons, Los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo. Tesis (Recursos Humanos y Relaciones Laborales). Castellón. Universidad Jaume, 2016

18. Cámara Chilena de la Construcción, Factores de riesgo Psicosocial [ en línea ] <https://www.mutual.cl/Portals/0/prevencion_riesgos/riesgos_sicosociales_pdf/Triptico_informativo%20.pdf > [consulta : 1 de abril 2017]

19. Ocupacional, D. d. (2013). *Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales .* Santiago : Ministerio de Salud

20. EstraGroup. (s.f.). *Factores psicosociales*. [ en línea ] < http://www.estragroup.cl/fact-psicosociales.html > [consulta :5 de marzo 2017]

21. Bernardo Moreno*, Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*, 1ª edición. Madrid, Universidad Autonoma, 2010. 189 p

22. Ministerio de empleo y seguridad social, *Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial,* 2ª edición. Madrid, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), 2015, 106p

23. Málaga, C. d. (2013). *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo.* Málaga.

24. Bernardo Moreno, *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*, 1ª edición. Madrid, Universidad Autónoma, 2010. 189 p

25. INESPA, Los Efectos del Estrés, [ en línea ] < http://inespa.org/los-efectos-del-estres/ > [consulta: 13 de Abril 2017 ]

26. Livia, S. (3 de Noviembre de 2009). *Contra el Maltrato, La palabra*. Definición de violencia en el trabajo: <http://contraelmaltrato.blogspot.cl/2009/11/definicion-de-violencia-en-el-trabajo.html >[consulta: 1 de Febrero 2017 ]

27. Laboremos Juntos, Una definición de violencia laboral [ en línea ] <http://www.laboramosjuntos.com.ar/shop/detallenot.asp?notid=11> [consulta: 2 de Febrero 2017 ]

28. Bilbao, J. P. *Violencia en el Lugar de Trabajo.* España: Instituto Nacional de seguridad y Salud en el trabajo. 1998

29. Laboremos Juntos, Una definición de violencia laboral [ en línea ] <http://www.laboramosjuntos.com.ar/shop/detallenot.asp?notid=11> [consulta: 2 de Febrero 2017 ]

30. Dirección del trabajo, ¿Qué puede hacer un trabajador cuando el empleador incurre en conductas de acoso laboral? [ en línea ] < http://www.dt.gob.cl/consultas/1613/w3-article-99177.html> [consulta: 2 de Febrero 2017 ]

31. Julian Pérez Porto, M. M. (2012). *Definición de acoso laboral* [ en línea ] <http://definicion.de/acoso-laboral/> [consulta: 24 de Febrero 2017 ]

32. Bernardo Moreno*, Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*, 1ª edición. Madrid, Universidad Autonoma, 2010. 189 p

33. Francisco Trujillo Pons, *Los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo*. Tesis (Recursos Humanos y Relaciones Laborales). Castellón. Universidad Jaume, 2016

34. Trabajo, D. d. (s.f.). *Acoso sexual en el trabajo*. <http://www.dt.gob.cl/1601/w3-article-79157.html> [consulta: 2 de Febrero 2017 ]

35. Izquierdo, F. M. (s.f.). *Psicología Online*. Otros riesgos psicosociales en el trabajo: http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo6_2.shtml [consulta: 12 de Diciembre, 2016 ]

36. Francisco Trujillo Pons, *Los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo*. Tesis (Recursos Humanos y Relaciones Laborales). Castellón. Universidad Jaume, 2016

37. Definiciones. (s.f.). *Riesgos Psicosociales*. [en línea ], <http://riesgopsicosocialesunesr.blogspot.cl/p/inseguridad-contractual.htm>[consulta: 12 de Marzo, 2016 ]

38. Definiciones. (s.f.). *Riesgos Psicosociales*. [en línea ], <http://riesgopsicosocialesunesr.blogspot.cl/p/inseguridad-contractual.htm>[consulta: 12 de Marzo, 2016 ]

39. Trabajo, O. I. (s.f.). *La organización de trabajo y los riesgos psicosociales* [en línea ], <http://www.saltra.una.ac.cr/images/SALTRA/Documentacion/Publicaciones_OIT/Anexo_OIT_3.pdf>[consulta: 28 de Marzo, 2016 ]

40. Revista de la asociación de España de Neuropsiquiatría, España (11) , 1991

41. Bittar, M. C. *Investigación sobre Burnout y estilo de personalidad en estudiantes universitarios.* Mendoza. 2008

42. JMoreno, B. *Desgaste Profesional (burnout), personalidad y salud percibida .* Madrid. 2001

43. Moreno, B.. *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.* Madrid: Universidad Autonoma, 2010

44. Moreno, B.. *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.* Madrid: Universidad Autonoma, 2010

45. Málaga, C. d. (2013). *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo.* Málaga

**ANEXOS**

## ANEXO A: PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

### Cuestionario SUSESO/ISTAS21

**Versión Breve. Uso como tamizaje (*screening*), capacitación o para empresas de menos de 25 trabajadores.**

**Versión CON puntajes, solo para realizar cálculos. No debe utilizarse para aplicación a los usuarios.**

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

| Nº | Pregunta | Siempre | La mayoría de las veces | Algunas veces | Sólo unas pocas veces | Nunca |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2 | En su trabajo ¿tiene Ud. que tomar decisiones difíciles? | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 3 | En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional? | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 4 | En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas? | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 5 | ¿Su trabajo requiere atención constante? | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades.

| Nº | Pregunta | Siempre | La mayoría de las veces | Algunas veces | Sólo unas pocas veces | Nunca |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 6 | ¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7 | ¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 8 | Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 9 | Las tareas que hace, ¿le parecen importantes? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 10 | ¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.

| Nº | Pregunta | Siempre | La mayoría de las veces | Algunas veces | Sólo unas pocas veces | Nunca |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 11 | ¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 12 | ¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera? | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 13 | ¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 14 | Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 15 | Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |

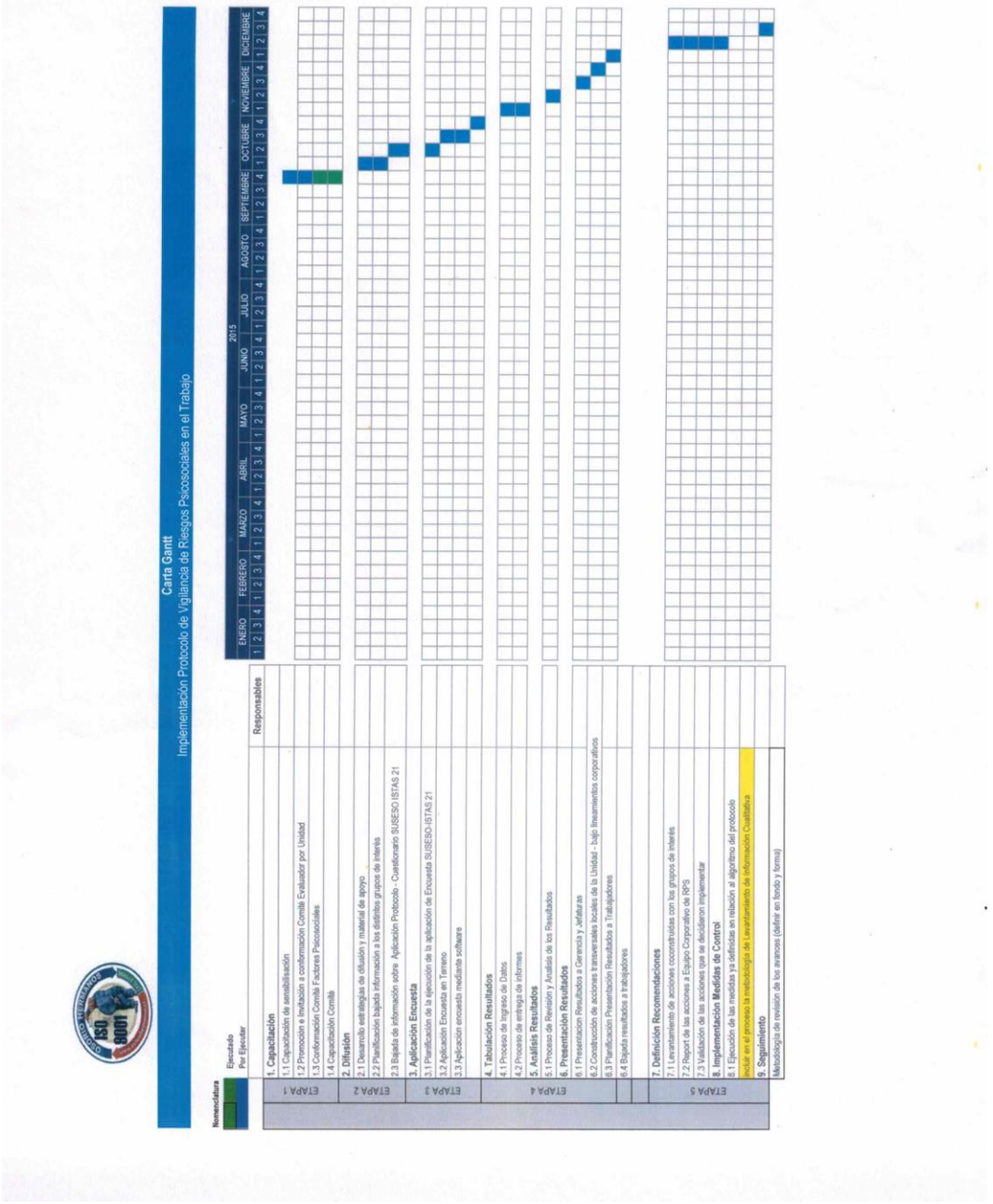
Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.

| Nº | Pregunta | Siempre | La mayoría de las veces | Algunas veces | Sólo unas pocas veces | Nunca |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 16 | ¿Está preocupado(a) por si lo(la) despiden o no le renuevan el contrato? | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 17 | ¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad? | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 18 | Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.

| Nº | Pregunta | Siempre | La mayoría de las veces | Algunas veces | Sólo unas pocas veces | Nunca |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 19 | Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer? | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 20 | Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares? | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |

## ANEXO B: CARTA GANNT, PROCESO PARA LA APLICACIÓN DEL PROTOCOLO



## ANEXO C: ACTA DE CONSTITUCIÓN COMITÉ DE EVALUACIÓN

especialistas en prevención

# ACTA DE CONSTITUCION

### Comité de Evaluación

### Protocolo de Vigilancia Factores Psicosociales en el Trabajo

El **INSTITUTO DE SEGURIDAD DEL TRABAJO**, Organismo Administrador de la Ley N° 16.744, sobre Seguro Social Obligatorio Contra Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, certifica, ante solicitud y consulta de la empresa Osorio Hermanos y compañía Limitada. . Que dicha empresa ha constituido Comité Evaluador para velar por el anonimato, confidencialidad y efectividad en proceso de Implementación de Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales.

En Quillota 15-09-2015, la empresa Osorio Hermanos y compañía Limitada., en cumplimiento del cometido de Implementar el protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales, en conformidad a Resolución exenta N° 336, como parte de las orientaciones técnicas para valorar, medir y evaluar la exposición a riesgo psicosocial al interior de las empresas y organizaciones del país.

Se procede a levantar la presente Acta de Constitución de Comité de Evaluación

**A) Designación de Representantes.**

| Nombre | Rut | Cargo | Representante de | Firma |
|---|---|---|---|---|
| Adolfo Lazcano | 9.336.914-9 | Gerente de Operaciones | Empresa | |
| Dante Osorio | 10.141.958-4 | Gerente de Producción | Empresa | |
| Nibaldo Gaete | 9.460.354-4 | Abogado | Empresa | |
| Patricio Carrasco | 8.992.588-6 | Prevencionista | Departamento de Prevención | |
| Cristian Marín | 14.357.725-2 | Jefe de Componente | Comité Paritario | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

## ANEXO D: CERTIFICADO DE CONSENTIMIENTO DE IMPLEMENTACIÓN PROTOCOLO DE VIGILANCIA

especialistas en prevención

**CERTIFICADO**

**CONSENTIMIENTO DE IMPLEMENTACIÓN PROTOCOLO DE VIGILANCIA FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO**

15 de junio de 2015

Estimado Carlos Osorio

Gerente General Osorio Hermanos y compañía Limitada

Mediante la presente carta le el **INSTITUTO DE SEGURIDAD DEL TRABAJO**, Organismo Administrador de la Ley N° 16.744, sobre Seguro Social Obligatorio Contra Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, le informa que la empresa Osorio Hermanos y compañía Limitada ha iniciado proceso de Implementación de Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo.

La finalidad de este documento es contar con su consentimiento para iniciar la gestión la implementación del protocolo en su Organización.

**INSTITUTO DE SEGURIDAD DEL TRABAJO**

**Representante Empresa**

Copia para el Comité de PVRP

www.ist.cl

## ANEXO E: TABLA COMPLETA 3-19 "PREVALENCIA DE TRABAJADORES"

| Trabajador | Exigencias Psicológicas | Trabajo activo y desarrollo de habilidades | Compensaciones |
|---|---|---|---|
| | Nivel de riesgo | | |
| **1** | Bajo | Medio | Medio |
| **2** | Bajo | Bajo | Medio |
| **3** | Bajo | Medio | Alto |
| **4** | Bajo | Bajo | Medio |
| **5** | Medio | Medio | Medio |
| **6** | Medio | Bajo | Bajo |
| **7** | Bajo | Bajo | Medio |
| **8** | Medio | Alto | Bajo |
| **9** | Medio | Medio | Medio |
| **10** | Alto | Bajo | Medio |
| **11** | Bajo | Bajo | Medio |
| **12** | Bajo | Alto | Alto |
| **13** | Bajo | Bajo | Bajo |
| **14** | Alto | Alto | Alto |
| **15** | Bajo | Medio | Bajo |
| **16** | Alto | Alto | Alto |
| **17** | Alto | Alto | Alto |
| **18** | Medio | Medio | Medio |
| **19** | Bajo | Medio | Bajo |
| **20** | Alto | Bajo | Medio |
| **21** | Alto | Alto | Alto |
| **22** | Medio | Medio | Bajo |
| **23** | Medio | Bajo | Bajo |
| **24** | Alto | Alto | Bajo |
| **25** | Alto | Bajo | Bajo |

| **Trabajador** | Exigencias Psicológicas | Trabajo activo y desarrollo de habilidades | Compensaciones |
|---|---|---|---|
| | **Nivel de riesgo** | | |
| **28** | Alto | Bajo | Medio |
| **29** | Medio | Alto | Alto |
| **30** | Bajo | Bajo | Bajo |
| **31** | Alto | Medio | Alto |
| **32** | Bajo | Bajo | Bajo |
| **33** | Bajo | Alto | Bajo |
| **34** | Medio | Bajo | Bajo |
| **35** | Bajo | Bajo | Medio |
| **36** | Alto | Medio | Bajo |
| **37** | Medio | Bajo | Medio |
| **38** | Bajo | Medio | Alto |
| **39** | Medio | Medio | Medio |
| **40** | Bajo | Medio | Bajo |
| **41** | Bajo | Alto | Medio |
| **42** | Medio | Medio | Alto |
| **43** | Alto | Alto | Bajo |
| **44** | Medio | Bajo | Medio |
| **45** | Medio | Medio | Bajo |
| **46** | Bajo | Bajo | Bajo |
| **47** | Bajo | Bajo | Bajo |
| **48** | Bajo | Bajo | Bajo |
| **49** | Bajo | Bajo | Bajo |
| **50** | Bajo | Bajo | Bajo |
| **51** | Bajo | Bajo | Bajo |
| **52** | Bajo | Bajo | Bajo |
| **53** | Bajo | Bajo | Bajo |