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

ANÁLISIS PSICOSOCIAL DE LOS TRABAJADORES DE ASEO USM MEDIANTE LA HERRAMIENTA SUSESO ISTAS 21 VERSIÓN BREVE

Trabajo de Titulación para optar al Título de Ingeniería de ejecución en GESTIÓN DE LA CALIDAD

Alumno:
Javier Andrés Vega Suarez

Profesora Guía:
Sima Bragar

2019

RESUMEN

KEYWORDS: CUESTIONARIO SUSESO-ISTAS 21, DIMENSIONES PSICOSOCIALES, UNIVERSIDAD FEDERICO SANTA MARÍA, GRUPO EULEN, EVALUACIÓN PSICOSOCIAL, AMBIENTE LABORAL, CALIDAD DE SERVICIO, MEDIDAS PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS.

En el presente estudio se analizaron los riesgos psicosociales a los cuales estaban expuestos los trabajadores de aseo de la Universidad Técnica Federico Santa María sede Viña del Mar pertenecientes a la empresa de servicios externos Eulen, con el propósito de identificar qué factores producen estrés psicológico y tensión psíquica en ellos, evaluarlos y proponer medidas de mejora en base a la evaluación. Considerando siempre que del bienestar del recurso humano depende en gran medida el éxito de las organizaciones y la calidad del producto fabricado o del servicio prestado, por lo que utilizar una herramienta de evaluación psicosocial como el cuestionario SUSESO ISTAS 21 presentada en este informe se vuelve muy útil para gestionar y controlar el bienestar psicosocial de los trabajadores. Para un completo análisis, es necesario comprender los fundamentos de la organización, por lo cual en el Capítulo 1, se presentan todos sus antecedentes generales, tanto de la Universidad como de la Empresa de servicios externos Eulen

En el Capítulo 2, se presenta el marco teórico y legal del protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo, su propósito de su aplicación, consecuencias psíquicas y físicas del estrés laboral, definiciones, visión de organismos internacionales, así como también los resultados de la medición a los trabajadores señalados y la identificación y evaluación de las dimensiones psicosociales en riesgo que pueden deteriorar el ambiente laboral y el bienestar de las personas.

El Capítulo 3, está enfocado en la propuesta de medidas preventivas, correctivas y complementarias destinadas principalmente a las dimensiones que tras la evaluación resultaron de mayor riesgo teniendo así un mayor impacto en los trabajadores, el ambiente laboral y por ende en la calidad del servicio prestado a la Universidad. Asimismo, de forma secundaria se presentan medidas para las dimensiones bajo control organizacional en caso de ser necesarias en un futuro donde las condiciones de la empresa cambien.

ÍNDICE

RESUMEN
ÍNDICE DE FIGURAS
INDICE DE TABLAS
ÍNDICE DE GRÁFICOS
ÍNDICE DE DIAGRAMAS
SIGLAS Y SIMBOLOGÍAS
INTRODUCCIÓN 1
OBJETIVOS 2
OBJETIVO GENERAL 2
OBJETIVOS ESPECÍFICOS 2
ALCANCE 3
METODOLOGÍA 3
HIPOTESIS 3

CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES GENERALES DE UNIVERSIDAD TECNICA FEDERICO SANTA MARIA Y GRUPO EULEN 4
1.1. RESEÑA HISTÓRICA USM 5
1.2. UBICACIÓN GEOGRÁFICA 6
1.3. MISIÓN USM 7
1.4. VISIÓN USM 7
1.5. VALORES USM 7
1.6 OBJETIVOS DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS USM 8
1.7 RESEÑA HISTÓRICA GRUPO EULEN 8
1.8. UBICACIÓN GEOGRÁFICA GRUPO EULEN CHILE 9
1.9 MISIÓN GRUPO EULEN 10
1.10 VISIÓN GRUPO EULEN 10
1.11 VALORES GRUPO EULEN 10
1.12 POLITICA DE GESTIÓN INTEGRADA EULEN 10
1.13 INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN 11
1.14 SERVICIOS DE LIMPIEZA 12
1.15 RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 13
1.16 RECURSOS HUMANOS DENTRO DE LA CULTURA CORPORATIVA EULEN 13
1.17 CODIGO ETICO GRUPO EULEN 14

1.17.1 Seguridad y salud en el trabajo: 14
1.17.2 Medio Ambiente: 15
1.17.3 Competencia Leal: 15
1.17.4 Principio de no discriminación e igualdad de oportunidades: 15
1.17.5 Entorno respetuoso de trabajo y sin acoso: 15
1.17.6 Conciliación de vida familiar y profesional 15
1.17.7 Compromiso con la formación 16
1.17.8 Estilo de dirección de los mandos y directivos del Grupo Eulen 16
1.17.9 Promoción profesional: 16
1.17.10 Clientes: 16
1.17.11 Profesionalidad en el trabajo: 16
1.18 PRINCIPALES FUNCIONES REQUERIDAS POR USM 17

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO Y LEGAL DEL PROTOCOLO DE VIGILANCIA Y MEDICIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO A TRAVÉS DEL CUESTIONARIO SUSESO-ISTAS21 18
2.2. OBJETIVOS DEL PROTOCOLO 23
2.3 DIMENSIONES PSICOSOCIALES VALIDADAS PARA LA REALIDAD Y CULTURA LABORAL EN CHILE SEGÚN PROTOCOLO SUSESO ISTAS 21 24
2.3.1. Exigencias psicológicas en el trabajo: 24
2.3.2 Trabajo activo y desarrollo de habilidades: 25
2.3.3 Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo: 26
2.3.4 Compensaciones: 27
5.- Doble presencia: 28
2.4. DEFINICIONES 29
2.4.1. Protocolo 29
2.4.2. Factores psicosociales 29
2.4.3. Riesgos psicosociales 30
2.4.4. Trabajo o empleo 30
2.4.5. Ocupación 30
2.4.6. Organización 30
2.6.7. Condiciones de trabajo 30
2.4.8. Estrés laboral 31
2.4.9. Burnout 31
2.4.10. Violencia y acoso 31
2.4.11. Presentismo laboral 31

2.5. EFECTOS DE LA EXPOSICIÓN A FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO 32
2.5.1. Efectos sobre la salud psicológica de los trabajadores 32
2.5.2. Efectos sobre la salud física de los trabajadores 32
2.5.3. Efectos sobre los resultados del trabajo y sobre la propia organización 32
2.6. MARCO LEGAL PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Y CUESTIONARIO ISTAS 21 34
2.6.1 Aprobación y actualización del protocolo 34
2.6.2. Normativa de referencia 35
2.7. ACTORES INVOLUCRADOS EN LA APLICACIÓN DEL PROTOCOLO SUSESO ISTAS 21 36
2.7.1. Empleador 36
2.7.2. Trabajador(a) 36
2.7.3. Organismos administradores de la ley 16.744 36
2.7.4. Secretarías regionales ministeriales de salud 36
2.8. MEDICIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL 37
2.9.1 PROCESO DE DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN CUESTIONARIO ISTAS 21 37

CAPÍTULO 3: PROPUESTA DE MEJORA PSICOSOCIAL A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS A TRABAJADORES DE ASEO USM PERTENECIENTES A LA EMPRESA EULEN 50
3.2 DOBLE PRESENCIA 52
3.2.1 Facilitar la compatibilidad de la vida familiar y laboral 52
3.3 TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE HABILIDADES 54
3.4 COMPENSACIONES 56
3.4 DIMENSIONES PSICOSOCIALES BAJO CONTROL ORGANIZACIONAL 58
3.5 MEDIDAS COMPLEMENTARIAS 61
CONCLUSIONES 66
BIBLIOGRAFÍA 68
ANEXO A: PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES 71
ANEXO B: CUESTIONARIO SUSESO ISTAS 21 VERSIÓN BREVE 72
ANEXO C: CARTA GANTT SUGERIDA PARA IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEDIDAS 74

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. 1 Dependencias USM Sede Viña del Mar 6
Figura 1. 2 Entrada principal USM Sede Viña del Mar 6
Figura 1. 3 Puesto con ofrecimiento de prestación de servicios de externalización 9
Figura 1. 4 Fachada Exterior oficina grupo Eulen Chile 9
Figura 1. 5 Trabajadoras auxiliares de aseo grupo Eulen 12

Figura 2. 1 Impacto de las patologías mentales en la sociedad Chilena 21
Figura 2. 2 Inicios del Protocolo Psicosocial en Chile 23
Figura 2. 3 Efectos de la exposición a factores psicosociales 34
Figura 2. 4 Documento de aprobación Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo 35

Figura 3. 1 Trabajadora utilizando celular 53
Figura 3. 2 Trabajo activo y desarrollo de habilidades 55
Figura 3. 3 Trabajador capacitado recibiendo diploma 57
Figura 3. 4 Ilustración persona sobre cargada con exigencias psicológicas 59
Figura 3. 5 Señoras trabajadoras amigas 61
Figura 3. 6 Trabajadora utilizando técnica de relajación respiratoria 62
Figura 3. 7 Charla educativa y de concientización a los trabajadores sobre estrés laboral 65

INDICE DE TABLAS

Tabla 2. 1 Porcentaje de trabajadores de aseo en los distintos niveles de riesgo psicosocial a nivel global (ambos turnos) en base a la dimensión psicosocial evaluada 38
Tabla 2. 2 Porcentaje de trabajadores de aseo en los distintos niveles de riesgo psicosocial del turno diurno en base a la dimensión psicosocial evaluada 40
Tabla 2. 3 Porcentaje de trabajadores de aseo en los distintos niveles de riesgo psicosocial del turno tarde/noche en base a la dimensión psicosocial evaluada 42

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 2. 1 Porcentaje de trabajadores en los distintos niveles de riesgo psicosocial a nivel global (ambos turnos) en base a la dimensión psicosocial evaluada, expresado en grafica tipo semáforo 39

Gráfico 2. 2 Porcentaje de trabajadores del turno diurno en los distintos niveles de riesgo psicosocial en base a la dimensión psicosocial evaluada, expresado en grafica tipo semáforo 41

Gráfico 2. 3 Porcentaje de trabajadores del turno tarde/noche en los distintos niveles de riesgo psicosocial en base a la dimensión psicosocial evaluada, expresado en grafica tipo semáforo 43

ÍNDICE DE DIAGRAMAS

Diagrama 2. 1 Dimensiones Psicosociales que afectan al medio ambiente de trabajo y a los trabajadores 29

SIGLAS Y SIMBOLOGÍAS

SIGLA

USM : Universidad Técnica Federico Santa María
SUSESO : Superintendencia de Seguridad Social.
ISTAS : Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud.
OMS : Organización Mundial de la Salud.
MINSAL : Ministerio de Salud.
SEREMI : Secretaría Regional Ministerial.
CU : Exigencias psicológicas cuantitativas
CO : Exigencias psicológicas cognitivas
EM : Exigencias psicológicas emocionales.
EE : Exigencias psicológicas de esconder emociones.
ES : Exigencias psicológicas sensoriales
IN : Influencia
CT : Control sobre los tiempos de trabajo
ST : Sentido del trabajo
RL : Claridad de rol
CR : Conflicto de rol
CL : Calidad de liderazgo
RS : Calidad de la relación con superiores
RC : Calidad de la relación sus compañeros/as de trabajo

SIMBOLOGÍA

% : Porcentaje.

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas Chile ha cambiado vertiginosamente respecto a sus sectores económicos, ya que, si bien antes el trabajo nacional se basaba principalmente en la industria, la minería y en el campo, hoy en día el sector económico que concentra una mayor cantidad de trabajadores es el sector de servicios, por lo que estos cambios implican que las habilidades interpersonales se vuelvan progresivamente mas relevantes. Dicho esto, independiente del sector que contribuya a la economía de nuestro país, debemos considerar que están compuestos en su totalidad por organizaciones y el éxito de éstas recae principalmente en las personas, por lo que la gestión del ambiente laboral, de las condiciones de trabajo y del recurso humano se vuelve de vital importancia en el aseguramiento de la prestación de un servicio o generación de un producto de calidad, que considere la satisfacción de los clientes y la comunidad. Mencionar asimismo que cada organización tiene situaciones y condiciones de trabajo que pueden afectar negativamente el bienestar y la salud mental de las personas, generando riesgos psicosociales que influyen en su buen funcionamiento. Estos efectos pueden ser psicológicos y mentales, provocando trastornos ansiosos, trastornos del estado del ánimo y disminución del estado cognitivo, pueden ser físicos como trastornos musculoesqueléticos, del sueño, aumento de la presión arterial, tensión muscular, entre otros, los cuales provocan muchas veces ausentismo, hostilidad entre compañeros y por ende deterioro del clima laboral, aumento de accidentes laborales y disminución de la productividad. Es por esto que se consideró evaluar a los trabajadores y trabajadoras que a través de la empresa externa Grupo Eulen prestan un servicio de aseo a la Universidad Técnica Federico Santa María sede Viña del Mar. Esta medición se realizará mediante la herramienta de evaluación de riesgos psicosociales ISTAS 21, con el propósito de estudiar y tomar conciencia de su estado actual, de sus principales riesgos y posibles mejoras, por lo que es una herramienta muy poderosa para saber hacia donde destinar los recursos para subsanar las falencias organizativas, potenciar sus fortalezas y por ende su clima laboral y buen funcionamiento.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Estudiar la realidad psicosocial de los trabajadores de aseo de la Universidad Técnica Federico Santa María Sede Viña Del Mar

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Aplicar la herramienta de evaluación psicosocial Cuestionario SUSESO ISTAS 21 versión breve a trabajadores de aseo de la Universidad Técnica Federico Santa María Sede Viña Del Mar
- Identificar los peligros y evaluar los riesgos psicosociales presentes en el área de trabajo que deterioran la salud y clima laboral
- Sugerir medidas de mejora enfocadas principalmente en los factores psicosociales con niveles de riesgo más altos que por lo tanto influyen con mayor fuerza en la salud de los trabajadores, él desempeño y el ambiente laboral.

ALCANCE

Este estudio abarca a la totalidad de los trabajadores y trabajadoras de aseo de la Universidad Técnica Federico Santa María Sede Viña del Mar, vale decir, se consideró tanto el turno diurno como nocturno. Siendo de esta manera un total de cincuenta y dos trabajadores. Encuestas voluntarias de las cuales participaron 48 trabajadores siendo una muestra bastante representativa.

METODOLOGÍA

Se concurrió al lugar de los trabajadores de aseo USM donde se realizó un diagnóstico psicosocial a través de la herramienta ISTAS 21 para determinar la situación actual de la empresa y de esta manera conocer cuáles son sus puntos débiles y fuertes. Se entregaron 52 encuestas voluntarias de evaluación de riesgos psicosociales SUCESO ISTAS 21 de las cuales 48 se contestaron satisfactoriamente, logrando así una muestra representativa. Una vez conocidos los resultados del diagnóstico, se buscó la mejor manera de gestionar y direccionar los distintos problemas, entendiéndose por problemas las dimensiones psicosociales en riesgo alto que afectan negativamente el bienestar de los trabajadores y por ende el clima laboral, la calidad del servicio entregado y la satisfacción del cliente. Con los resultados de la evaluación, y el conocimiento del impacto de estas en los trabajadores y por ende el ambiente de trabajo, se establecieron propuestas de controles correspondientes con mayor énfasis en los riesgos que deterioran con mayor fuerza el ambiente laboral.

HIPOTESIS

Compensaciones bajas de los trabajadores influyen negativamente en su salud psicosocial y deterioran el clima laboral de forma significativa (sueldo mínimo).

CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES GENERALES DE UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARIA Y GRUPO EULEN

1. ANTECEDENTES GENERALES DE UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA Y GRUPO EULEN

1.1. RESEÑA HISTÓRICA USM

Los albores de la Universidad Técnica Federico Santa María se remontan al sueño altruista de don Federico Santa María, quien sienta las bases de la Institución a través de su voluntad testamentaria en París, el año 1920. En su testamento manifiesta a sus albaceas el deseo de contribuir con el progreso material y ampliar el horizonte cultural de su nación; ideas altruistas con las cuales buscaba facilitar el ingreso a la vida académica de compatriotas desposeídos pero sobresalientes sin mayor requisito que el mérito, las aptitudes y el alto rendimiento académico.
Un año después de su fallecimiento, el 27 de abril de 1926, se determina la creación de la Fundación que lleva su nombre y la implementación de una Casa de Estudios que procure la formación integral de sus alumnos, considerando la excelencia académica en la enseñanza profesional, científica y humana, fundándose tanto en los valores universales del hombre como en la responsabilidad social de los mismos. Su sueño se transforma así en ferviente testimonio de la filantropía del benefactor.

La ejecución de dichas obras es tarea los arquitectos Josué Smith Solar y José Smith Miller -padre e hijo, respectivamente - quienes apegándose a las líneas arquitectónicas del estilo Gothic Revival Tudor, levantan una obra tan magnífica que hasta nuestros días enorgullece a la ciudad de Valparaíso. El contexto elegido para establecerla es especificamente un sector situado entre los barrios obreros del Cerro Barón y Viña del Mar, en los faldeos del Cerro Los Placeres, el cual aún conserva una ubicación privilegiada. El caminar por sus callejuelas, pasadizos, patios y aulas genera un sentimiento de admiración ante tan refinada y pura arquitectura al estilo de las más prestigiosas universidades de Europa y Estados Unidos. Las dependencias se inauguraron el 20 de diciembre de 1931, junto con el depósito de las cenizas de su fundador en una urna de mármol que custodia su legado en el frontis del Plantel.

En la década de los años sesenta, la Universidad Técnica Federico Santa María formula un plan de expansión. Con la asistencia financiera del Banco Internacional de Desarrollo (BID), la colaboración de la Fundación Ford, la asesoría del Dunwoody Industrial, Instituto de los EE.UU. y la donación de los terrenos por parte de Indap, en 1971 se construye y equipa completamente la actual Sede Viña del Mar “José Miguel Carrera”

de la Universidad, a continuación de la escuela de Artes y Oficios, fundada por la voluntad testamentaria del visionario filántropo Don Federico Santa María

Fuente: USM Sede Viña del Mar

Figura 1-1 Dependencias USM Sede Viña del Mar

1.2. UBICACIÓN GEOGRÁFICA

La Universidad Técnica Federico Santa María, es una institución cuya sede Viña del Mar está ubicada en la Avenida Federico Santa María N°6090, en el límite entre las comunas de Viña del Mar y Quilpué

Fuente: USM Sede Viña del Mar

Figura 1-2 Entrada principal USM Sede Viña del Mar

1.3. MISIÓN USM

Crear y difundir nuevo conocimiento, y formar integralmente profesionales idóneos en el ámbito científico - tecnológico, para liderar el desarrollo del país y la humanidad.
Realizamos esta misión siendo una comunidad universitaria de excelencia, que se vitaliza con la diversidad e independencia de los procesos de descubrimiento y aprendizaje y que, de acuerdo con la voluntad testamentaria de don Federico Santa María Carrera, pone especial énfasis en la integración de aquellos que, reuniendo las condiciones exigidas por el quehacer académico, no poseen suficientes medios materiales.

1.4. VISIÓN USM

Ser un referente científico-tecnológico nacional e internacional, que convocando a una comunidad universitaria de excelencia, estimule la difusión del conocimiento y la creación de valor, en todas sus áreas de trabajo, siendo reconocida como UNIVERSIDAD LIDER EN INGENIERÍA, CIENCIA Y TECNOLOGÍA.

1.5. VALORES USM

La Universidad Técnica Federico Santa María responde a los principios emanados del legado de su benefactor, Don Federico Santa María Carrera, constituyendo un testimonio fiel de su altruista, visionaria y patriótica obra. Con esos preceptos, es una Institución comprometida fuertemente con el desarrollo del país, y con el apoyo al estudiante meritorio de escasos recursos. Una Universidad siempre mirando al futuro y apelando a la excelencia en cada una de las actividades referidas a su quehacer, estableciendo un compromiso de desarrollar docencia, investigación y extensión con altos niveles de calidad. Contribuyendo con la sociedad a través de un trabajo de excelencia en la formación de profesionales y creación de nuevo conocimiento; abordando los problemas del desarrollo sustentable, y asumiendo protagonismo en el terreno social, cultural y económico.

1.6 OBJETIVOS DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS USM

- Fortalecer y mejorar el clima laboral dentro de la institución, potenciando el trabajo en equipo, la participación y la comunicación efectiva.
- Otorgar de manera oportuna y eficiente los beneficios al personal de la Institución.
- Aumentar la productividad del capital humano dentro de la institución, a través de acciones que permitan el desarrollo y crecimiento (profesional y personal) de los colaboradores.
- Innovar e implementar nuevos procesos dentro de la Dirección de Recursos Humanos, que permitan fortalecer la relación con los funcionarios y generar un sentido de pertenencia.
- Velar por el bienestar de los funcionarios de la institución, dando cumplimiento a la normativa legal vigente.

1.7 RESEÑA HISTÓRICA GRUPO EULEN

El Grupo EULEN, empresa familiar con capital 100% español, es líder nacional en la prestación de servicios generales a empresas.

En 1962 David Álvarez díez se funda en España la central de limpieza El Sol, en 1974 se producen expansiones en España, en 1980 se traslada su sede a Madrid y se abren las actividades de mantenimiento de instalaciones, medio ambiente, control energético, restauración de fachadas y monumentos, y obras. Se presenta en Madrid el Grupo EULEN, integrado por 25 empresas. Se adopta el búho como emblema de calidad en el logotipo. Álvarez adelanta un concepto de externalización como el conjunto de servicios que permiten a una empresa dedicarse a su actividad principal y no preocuparse de las tareas de mantenimiento y conservación.

Como parte de expansión internacional Grupo EULEN Chile, inició sus operaciones en el país en el año 2.000, contando actualmente con una red de oficinas con cobertura nacional. Cuenta con profesionales técnicos y trabajadores, con una vasta experiencia en la implementación y ejecución de servicios, la cual es avalada por estos 14 años de desempeño en el mercado local y más de 50 a nivel internacional, en las áreas de Limpieza, Seguridad, Mantenimiento, Servicios Auxiliares, Sociosanitarios, y en general en cualquier área de la empresa que requiera recursos humanos calificados y no sea el foco del negocio de nuestros clientes.

Actualmente Grupo EULEN Chile cuenta con aproximadamente 10.000 trabajadores repartidos de Arica a Punta Arenas, 400 clientes (empresas privadas de sector industrial, productivo, comercial y administración pública) a quienes considera socios estratégicos y más de 2.000 instalaciones. El Grupo EULEN está adherido al Pacto Mundial y firmemente comprometido con la sociedad a través del desarrollo de políticas sociales responsables, formación, mecenazgo cultural y protección del medio ambiente. Pioneros en el concepto de externalización, con una presencia en 14 países el Grupo EULEN se mantiene a la vanguardia gracias a la calidad de su trabajo y al compromiso de sus trabajadores y directivos avalados por las máximas certificaciones ISO.

Fuente: Grupo Eulen

Figura 1-3 Puesto con ofrecimiento de prestación de servicios de externalización

1.8. UBICACIÓN GEOGRÁFICA GRUPO EULEN CHILE

Cuenta actualmente con una red de oficinas con cobertura nacional, con su sede principal ubicada en la comuna de Providencia en Santiago de Chile, Av. Los Leones 325.

Fuente: Fotografía Google Maps

Figura 1-4 Fachada Exterior oficina grupo Eulen Chile

1.9 MISIÓN GRUPO EULEN

Crear valor contribuyendo al desarrollo social de aquellos lugares donde estemos presentes mediante la prestación de los servicios generales que la sociedad demande, a nivel publico o privado, pero siempre bajo un fuerte compromiso profesional guiado por la eficacia, la innovación y la ética.

1.10 VISIÓN GRUPO EULEN

Construir un liderazgo global basado en nuestra capacidad de atender las necesidades de nuestros clientes, siendo capaces de manejar con rigor la intensidad o variedad que se requiera, buscando siempre la mayor eficacia y eficiencia.

1.11 VALORES GRUPO EULEN

- Prioridad a la persona y responsabilidad hacia la sociedad que lo agrupa
- Construcción de liderazgo sobre la profesionalidad y el rigor
- Honestidad y lealtad hacia todos los colectivos relacionados con la empresa
- Obtención de resultado económico justo y digno
- Sentido de pertenencia

1.12 POLITICA DE GESTIÓN INTEGRADA EULEN

El Grupo Eulen de sociedades, dedicado a la prestación de servicios generales a las empresas, se halla comprometido con la aplicación, en todas sus actividades, de una política que le permita asegurar a sus clientes el mayor grado de satisfacción, siendo fundamento de su comportamiento la creación de valor, el compromiso con criterios éticos, el respeto al medioambiente, así como la protección a sus trabajadores frente a riesgos que comprometan la seguridad y salud en el trabajo.

La política de nuestro sistema integrado de gestión no sólo comprende los aspectos directamente referidos a la prestación de los servicios, sino también el conjunto de

relaciones que nos unen con clientes, empleados, accionistas, proveedores, colaboradores y entorno social y todo ellos con el fin de proporcionar a todos seguridad y confianza en nuestro Grupo, en el marco de un deseo constante de perfeccionar nuestros sistemas de gestión que han de construir punto de referencia para establecer y revisar los objetivos de la Compañía.

Una verdadera cultura preventiva exige que la gestión de la calidad, de la prevención, del respeto al medioambiente en todas sus manifestaciones, de la seguridad y de la salud de los trabajadores, en cada una de las fases de la cadena productiva-y no solo en el momento de la evaluación del riesgo- quede integrada dicha gestión en toda la línea jerárquica de la compañía y tenida en consideración y valorada al negociar con el cliente las condiciones en las que se ha de prestar el servicio.

Nuestra meta es la de que nuestros servicios se caractericen y tengan como señal de identidad, frente a los de otros competidores, nuestro compromiso efectivo de cumplir toda la normativa que les sea de aplicación en todos los capítulos de la política de gestión integrada, junto con toda la normativa interna de la compañía que prevé periódicas auditorias independientes para realizar y garantizar el efectivo cumplimiento de dichas normativas, y todo ello tanto en las relaciones externas como en las internas de la empresa y en todas las actuaciones de nuestros empleados, que tienen suscrito a su compromiso de aplicación de todos estos principios con la consiguiente responsabilidad de llevarlos a efecto.
Además, el Grupo Eulen cumple y garantiza el cumplimiento de toda la normativa legal en materia de protección de datos de carácter personal, aspecto especialmente sensible y relevante en el ámbito de los servicios sociales y sanitarios que la compañía desarrolla.
Finalmente, animar a todos los que formamos este Grupo de Empresas y a todos los que con ellas, por uno o por otro titulo tienen relación, a tomar parte activa de nuestro compromiso con la calidad, el medioambiente, el control de la contaminación, el ahorro energético, y la seguridad y salud en el trabajo. Y para que este compromiso llegue al general conocimiento, queda a disposición de todos.

1.13 INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN

Grupo EULEN cuenta con un departamento específico para dirigir los procesos de investigación, desarrollo e innovación (I+D+i). Su misión es la mejora continua de productividad y competitividad en la organización. El estudio de la Ciencia de los Servicios y la construcción de una verdadera Ingeniería de Servicios, como disciplina

técnica, permiten avanzar hacia nuevos conceptos de servicio mejores y más productivos. El desarrollo del negocio apuesta en varias direcciones convergentes, en mercados, gran empresa, pyme, microempresa y particulares pueden ser consumidores de servicios. En canales de comercialización, trabajamos en el desarrollo de la fuerza comercial tanto en grandes concentraciones de clientes como en comarcas, y pensamos en modelos nuevos de comercialización. Y en líneas de venta, como fuente de crecimiento. La identificación de nuevos servicios, la construcción de planes de desarrollo de nuevas líneas de negocio, junto con la incorporación de nuevas tecnologías son los procesos principales de innovación. El futuro está en incorporar continuamente nuevas actividades y mercados, y en construir mejores servicios muy eficientes.

1.14 SERVICIOS DE LIMPIEZA

Este servicio engloba todas las labores de limpieza necesarias para la conservación, protección y mantenimiento de instalaciones. Después de evaluar las necesidades específicas de cada cliente, nuestros especialistas de EULEN Limpieza diseñan, implementan y ejecutan un servicio a medida, lo que garantiza un nivel óptimo de limpieza e higiene.

La formación del personal encargado de las labores de limpieza, maquinaria y materiales utilizados, así como los sistemas de gestión medioambiental que minimizan el impacto ecológico nos sitúan a la cabeza de un sector en el que hemos sido pioneros.

Fuente: Grupo Eulen

Figura 1-5 Trabajadoras auxiliares de aseo grupo Eulen

1.15 RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

La calidad de nuestros servicios debidamente certificados, la transparencia de nuestra gestión, el compromiso de permanencia con la sociedad y el respeto al medio ambiente, son las bases sobre las que se asientan las políticas de responsabilidad corporativa del Grupo EULEN. Estas políticas son fundamentales en la estrategia empresarial y afectan a nuestra relación con la sociedad, empleados, accionistas, clientes y proveedores. Un comité de ética supervisa periódicamente su cumplimiento y la dirección de la empresa impulsa el compromiso con estos principios mediante la asignación de los recursos necesarios.

La adhesión del Grupo EULEN al Pacto Mundial resume nuestro compromiso de apoyar, impulsar y difundir los principios fundamentales de los derechos humanos, las prácticas laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

Nuestra visión es ofrecer los servicios que la sociedad demande creando valor, con compromiso ético y social y respeto al medio ambiente. Nuestra misión es que estos servicios sean de calidad y contribuyan a mejorar el desarrollo y bienestar de las personas, con el mínimo impacto ambiental posible.

Nuestro Código de Principios y Valores recoge el conjunto de criterios que deben orientar el comportamiento de todos los empleados del Grupo EULEN en el ejercicio de su actividad profesional.

1.16 RECURSOS HUMANOS DENTRO DE LA CULTURA CORPORATIVA EULEN

Grupo EULEN en Chile se basa en el compromiso con la creación de un entorno de trabajo donde todos los empleados sean tratados con imparcialidad, respeto y dignidad, poniendo especial atención en impulsar la igualdad de oportunidades y el trato a todos los empleados de forma equitativa y sin prejuicios, eliminando cualquier tipo de discriminación, cualquiera que sea su causa u origen.

Tiene como objetivo crear espacios de trabajo que brinden todas las oportunidades posibles, que permitan desarrollar competencias de desempeño, empleabilidad y mejorar la calidad de vida de sus trabajadores. Dentro de este objetivo, se aspira a compatibilizar el proyecto de vida familiar y laboral, logrando de esta forma crear un sentido de pertenencia de los trabajadores, mejorando así la entrega del servicio y contribución al desarrollo social de aquellos lugares donde se esté presente.

Se reconoce en los trabajadores a personas integrales, tanto en su rol laboral y social, como en sus cualidades, intereses y aptitudes, lo que unido a otras manifestaciones del espíritu, son parte indivisible de la persona. Por tal motivo, se respetan estas características y además se facilita y crea espacios para cultivar, desarrollar y alcanzar sus objetivos. Es una compañía cuyo activo más importante son las personas, las cuales son clave del negocio, en este sentido, uno de los pilares del Grupo está basado en el desarrollo de sus empleados.

1.17 CÓDIGO ÉTICO GRUPO EULEN

Principios que han de guiar y orientar el comportamiento profesional de los empleados del Grupo Eulen, en el marco de sus actividades y obligaciones laborales y profesionales. Este Código Ético recoge el compromiso de Eulen de actuar conforme a unos valores que garanticen un comportamiento responsable y con absoluto respeto a la legalidad vigente, en todas las relaciones de la Compañía, con sus propios empleados, con sus clientes, con sus proveedores, con sus accionistas y con la sociedad en general.
Son destinatarios del Código Ético del Grupo Eulen todos sus empleados, que deberán conocer y aceptar su contenido y obligarse a su cumplimiento en el momento de su incorporación a la Compañía. Los proveedores, subcontratistas, clientes y cualesquiera terceros que mantengan relaciones jurídicas con Eulen -en adelante grupos de interés- quedarán amparados por los principios del presente código en cuanto les sean de aplicación.

1.17.1 Seguridad y salud en el trabajo:

Protección de la integridad y salud de nuestros trabajadores a través de una política de seguridad y salud en el trabajo, basada en el cumplimiento estricto de todas las regulaciones, la formación y la gestión preventiva de los riesgos laborales. Compromiso de dotar a nuestros empleados de los recursos necesarios para que puedan desempeñar sus funciones con seguridad y en un entorno saludable. Compromiso de los empleados de observar un cumplimiento riguroso de las normas de salud y seguridad en el trabajo y de hacer un uso responsable del equipamiento que tengan asignado, velando por su propia seguridad y, en general, por la de todas las personas que pudieran verse afectadas por sus actividades. Velar por la aplicación, tanto por parte de los proveedores como de los subcontratistas con los que la Compañía opere, del estricto cumplimiento de toda la normativa legal que les sea aplicable en materia de seguridad y salud en el trabajo y protección del medioambiente.

1.17.2 Medio Ambiente:

Desarrollo de la actividad desde el respeto al medio ambiente, cumpliendo con los estándares establecidos en la normativa al respecto. Compromiso con el desarrollo sostenible, que se sustenta en la puesta en marcha de una Política, que permita tener identificados los efectos ambientales que genera cada una de sus actividades con el objetivo de minimizar el impacto ambiental.

1.17.3 Competencia Leal:

Compromiso para competir en los mercados de forma leal, cumpliendo con la normativa de defensa de la competencia.

1.17.4 Principio de no discriminación e igualdad de oportunidades:

Compromiso con la creación de un entorno de trabajo donde todos los empleados sean tratados con imparcialidad, respeto y dignidad, poniendo especial atención en impulsar la igualdad de oportunidades y el trato a todos los empleados de manera justa y sin prejuicios eliminando cualquier tipo de discriminación, cualquiera que sea su causa u origen.

1.17.5 Entorno respetuoso de trabajo y sin acoso:

Rechazar cualquier manifestación de acoso, abuso de autoridad, así como cualquier otra conducta que pueda generar un entorno de trabajo intimidatorio, ofensivo u hostil, favoreciendo un entorno de trabajo agradable y seguro. En este sentido, el Grupo Eulen, ha implantado políticas que reflejan su compromiso con la prevención y supresión de todas las formas de acoso en el ámbito de su Organización

1.17.6 Conciliación de vida familiar y profesional

El equilibrio entre las obligaciones laborales y la vida personal y familiar, se obtiene mediante una política de recursos humanos que genere medidas que hagan posible compatibilizar el compromiso con la Compañía, con el tiempo necesario para el desarrollo de un proyecto personal de vida

1.17.7 Compromiso con la formación

Cada empleado deberá atender a su propia formación, utilizando todos los medios que el Grupo pone a su disposición, en un compromiso constante consigo mismo y con la Compañía dirigido a actualizar e incrementar su formación, a fin de alcanzar su pleno desarrollo profesional y el logro de sus objetivos personales.

1.17.8 Estilo de dirección de los mandos y directivos del Grupo Eulen

Los directivos y mandos del Grupo son responsables de la motivación y comunicación entre los miembros de sus equipos, fomentando para ello un estilo de dirección participativo en el que se potencie la comunicación, se practique la delegación y se fomente la iniciativa, el trabajo en equipo, la orientación a resultados y la colaboración con los demás.

1.17.9 Promoción profesional:

La promoción interna en el Grupo Eulen está basada en principios de capacidad, competencia y méritos profesionales. Las decisiones al respecto, se adoptarán conforme a criterios claros, objetivos y transparentes. Todos los empleados serán informados de las herramientas de evaluación de su rendimiento y valoración de sus resultados, que en cualquier caso estarán basadas en criterios de objetividad y transparencia.

1.17.10 Clientes:

La satisfacción de nuestros clientes por los servicios prestados por nuestras empresas, se constituye en el objetivo prioritario de nuestra actividad empresarial. Todos los empleados deben ser conscientes de que el éxito en la relación con los clientes radica en la correcta prestación de los servicios ofrecidos. Para ello, y con el fin de alcanzar los niveles de calidad comprometidos, el Grupo Eulen pone a disposición de sus empleados los medios necesarios para el desarrollo de su actividad.

1.17.11 Profesionalidad en el trabajo:

Los empleados del Grupo Eulen actuarán en el ejercicio de aquellas competencias que les estén atribuidas por razón de sus cargos, poniendo en práctica criterios que

conduzcan a la mayor eficacia, al menor coste posible, siguiendo siempre las pautas que, según su respectiva formación técnica, sean, en cada caso, las pertinentes.

1.18 PRINCIPALES FUNCIONES REQUERIDAS POR USM

Con el objetivo de ejecutar los procedimientos básicos de limpieza, higiene y sanitización de la planta física, sistemas de iluminación y ventilación, sillas, mesas, baños, en el servicio de alimentación y nutrición y otros, de acuerdo a los procedimientos vigentes. Se requiere:

- Realizar aseo general y terminal de las áreas de producción y servicio (aseo, limpieza y sanitización de las áreas asignadas), como también lavado, sanitizado de maquinarias y equipos, aseo de baños y camarines del personal del casino, dando cumplimiento a las normas vigentes sobre prevención de riesgos de accidentes y enfermedades laborales.
- Recepcionar y desconchar bandejas, como también almacenar vajillas y utensilios en lugar limpio definido.
- Realizar correctamente diluciones de productos químicos empleados para limpieza y sanitización de áreas, equipos y utensilios.
- Transportar basura y desperdicios al área de almacenamiento de estos, acorde con los instructivos de procedimientos de residuos.
- Recolectar ropa sucia de mantelería y pecheras diarias, para posteriormente llevarlas a lavandería
- Realizar otras tareas inherentes al cargo, según le solicite su jefatura directa.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO Y LEGAL DEL PROTOCOLO DE VIGILANCIA Y MEDICIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO A TRAVÉS DEL CUESTIONARIO SUSESO-ISTAS21

2. MARCO TEÓRICO PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Y CUESTIONARIO ISTAS21

2.1 Contexto histórico del estrés humano en las organizaciones y las sociedades:

Desde los inicios de las primeras sociedades, el ser humano ha creado organizaciones dedicadas a distintas labores en base a satisfacer las necesidades y requerimientos de la población. Exponiendo a las personas que las componen a condiciones laborales, tales como, exigencias psicológicas, toma de decisiones, estabilidad laboral, tiempo alejado de los seres queridos, entre otras. Las cuales generan distintos grados de estrés psicológico y por ende se transforman en riesgos psicosociales, volviéndose de esta forma riesgos inherentes a la salud mental en todos los trabajos. En general, solo en los últimos años y con un mundo ya en nuestros tiempos a travesando el fenómeno de la globalización, el cual es altamente competitivo, se está logrando paulatinamente concientizar a las personas que componen las sociedades y organizaciones de la real importancia del bienestar mental de los trabajadores, del control del aspecto psicosocial y su repercusión en el bienestar individual y colectivo y por ende su alta influencia en la producción, la calidad de sus productos y/o servicios entregados a la comunidad. Siendo el mantenimiento, control y mejora del bienestar del recurso humano vital para el éxito organizativo.

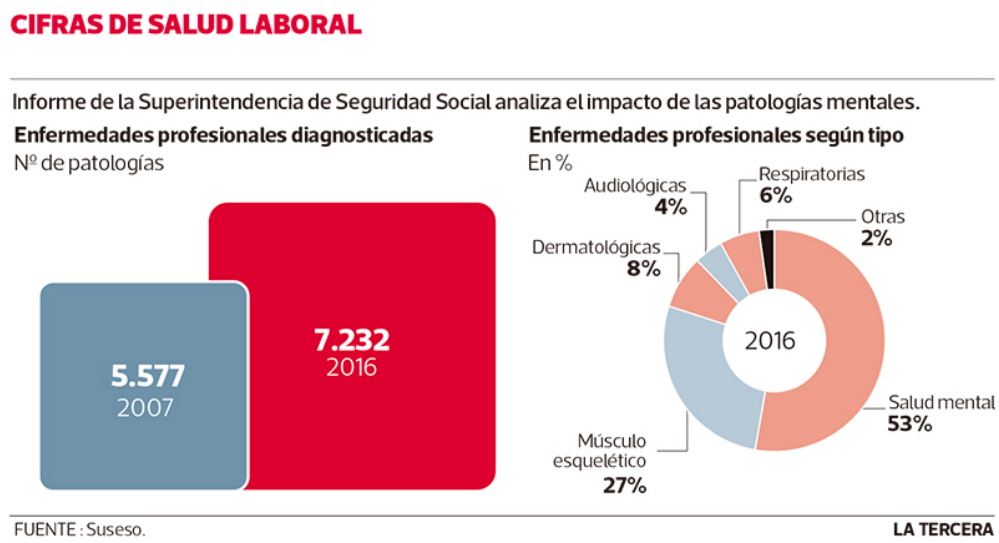
2.1.2 Realidad Nacional

En Chile las últimas décadas han sido testigo de cambios económicos, políticos, tecnológicos y sociales, que a su vez han impactado el mundo del trabajo. Las condiciones del trabajo y del empleo han sido profundamente modificadas. Si se los compara con los de hace 50 años, los trabajadores de hoy trabajan más en oficinas que en industrias o en el campo, y trabajan más con información o con personas que con objetos tangibles, pasando a concentrar la mayor cantidad de trabajadores en el área de servicios, vale decir, en Chile, el trabajo pasó de ser fundamentalmente físico a ser fundamentalmente mental. La carga mental de los trabajadores se ha incrementado a la par que la intensificación del trabajo, asimismo pasamos la mayor parte del día rodeados de personas. Estos cambios implican que las habilidades interpersonales (comunicación) y cognitivas (por ejemplo, tomar decisiones) se vuelvan progresivamente relevantes.

En muchos casos las organizaciones esperan que el trabajador esté dispuesto a afrontar todo tipo de cambios y exigencias, que sea creativo y proactivo, que se comprometa con su trabajo, aún a costa de la vida personal y familiar. En muchos lugares laborales existe un incremento constante de la intensidad y las demandas del trabajo, que se acompaña de una disminución de niveles de autonomía, con recompensas no siempre acordes al esfuerzo realizado. El trabajo se mide en relación a las metas cumplidas y no en relación al esfuerzo invertido. Estos cambios en el mundo laboral traen como consecuencia un cambio en el tipo de riesgos para la salud que enfrentan los trabajadores en su centro de trabajo. Si hace 50 años los riesgos más relevantes eran de tipo físico, químico, biológico o ergonómico, hoy, sin que estos riesgos hayan desaparecido, cobran cada vez mayor importancia los riesgos de tipo psicosocial laboral. Por lo que una organización altamente productiva y competitiva no solo tiene que gestionar los riesgos físicos de sus trabajadores, sino que también los riesgos latentes al bienestar psicológico, ya que en ellos radica principalmente el ambiente laboral.

2.1.3 Estrés

Algunos estudios indican que la mayoría de las visitas a los profesionales del cuidado de la salud mental son a causa de condiciones relacionadas con el estrés que al final representan mucho dolor y dinero. Uno de los principales cambios ha sido la aceptación por la profesión médica de que condiciones como úlceras y enfermedades del corazón están relacionadas con el estrés. Por supuesto que muchas personas lo sabían, pero dado que no había sido en realidad “demostrado”, públicamente, sólo era aceptado como evidencia “anecdótica”. Muchas veces los trabajadores viven situaciones, por ejemplo, ser insultado por el jefe en la mañana, también produce estrés, pero en muchos casos se permite el episodio y el trabajador o trabajadora se queda sufriendo amargamente durante el resto del día. En las últimas décadas los cambios, el incremento de la demanda, las nuevas tecnologías y requerimientos de los clientes, han aumentado la carga mental de los trabajadores a la par que la intensificación del trabajo. Muchas veces el trabajo se mide en relación a las metas cumplidas y no en relación al esfuerzo invertido. La neurosis laboral, junto a los trastornos ansiosos en Chile suben constantemente como respuesta a la exposición a riesgos que generan estrés psicosocial. A continuación se presenta una figura explicativa con datos estadísticos:



Fuente: Super intendencia de seguridad social y diario la tercera

Figura 2-1 Impacto de las patologías mentales en la sociedad Chilena

2.1.4 Visión de organismos internacionales:

El ambiente psicosocial en el trabajo ha sido identificado por la Organización Mundial de la Salud –OMS– y la Organización Internacional del Trabajo –OIT– como una fuente emergente de riesgos para la salud de los trabajadores en todo el mundo, y se le considera un desafío mayor en la salud ocupacional. Para la OIT los factores de riesgo psicosocial son las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, necesidades, cultura del trabajador, y consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, rendimiento del trabajo y satisfacción laboral. Se puede diferenciar entre:

a) Las condiciones y el medio ambiente de trabajo, que incluyen la tarea en sí, las relaciones entre los trabajadores y sus relaciones con los supervisores, además de las prácticas de la administración;

b) Los factores individuales o personales del trabajador incluyen sus capacidades y limitaciones en relación con las exigencias de su trabajo;

c) Los factores externos al centro de trabajo que derivan de las circunstancias familiares o de la vida privada.

2.1.5 Manual y cuestionario SUSESO ISTAS 21

En la actualidad el área psicosocial toma cada vez más importancia y terreno en las distintas empresas y organizaciones, debido a esto se vuelve necesario un marco legal que aborde las evaluaciones, identificaciones y mediciones en este campo. En Chile, el año 2013, el Ministerio de Salud (MINSAL) a raíz de investigaciones en los años precedentes, aprueba instrumento de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo, con fines de evaluación, prevención y control. De esta manera nace el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo y el Cuestionario ISTAS 21 que identifica la presencia y nivel de exposición a riesgos psicosociales en las organizaciones a través del análisis de distintas dimensiones psicosociales. Posee una actualización realizada recientemente el 28-06-2018 que modifica el compendio de normas.

Este protocolo describe la metodología para medir y modificar los factores de riesgos psicosociales presentes en el centro de trabajo que poseen el potencial para provocar un daño somático o psíquico en el trabajador y van de la mano con la experiencia del estrés laboral. El estrés es la respuesta ante las exigencias y presiones laborales que son inadecuadas para el trabajador, lo que puede traducirse en enfermedades cardiovasculares, depresión, trastornos musculoesqueléticos y muchas otras. En este sentido, el estrés es un mediador entre los riesgos psicosociales y la patología. Existe evidencia consistente de que las exigencias laborales excesivas, el bajo nivel de control de la tarea por el trabajador, las altas exigencias emocionales y el desbalance esfuerzo/recompensa son factores de riesgo para problemas de salud tanto somática como mental, lo que lleva a gastos mayores de los presupuestos de salud dedicados al tratamiento médico de estas condiciones. Existe, además, una creciente evidencia científica que indica que el ambiente psicosocial en el trabajo tiene un rol tanto directo como indirecto sobre los índices de salud organizacional, tales como el ausentismo y las licencias médicas, la accidentabilidad, la productividad, y la satisfacción con el trabajo. De ahí que la mayor preocupación de los organismos internacionales, nacionales y los temas de investigación en las instituciones académicas no sea el estrés mismo, sino que los factores de riesgo psicosocial que le dan origen. Lo mismo en cuanto a las políticas de intervención, que debieran diseñarse no solo hacia la forma de abordar el estrés laboral (lo que también es razonable), sino que a disminuir los riesgos psicosociales en el trabajo. Enfocarse solo en el estrés, obliga a diseños de carácter más bien individual, centrados en el trabajador. En cambio, al poner el foco sobre los riesgos psicosociales, es posible diseñar intervenciones globales dirigidas hacia el origen del riesgo en la organización laboral. A continuación los inicios del protocolo:

Fuente: Instituto de seguridad laboral

Figura 2-2 Inicios del Protocolo Psicosocial en Chile

2.2. OBJETIVOS DEL PROTOCOLO

El objetivo de este protocolo es identificar la presencia y nivel de exposición a riesgos psicosociales al interior de una organización.

Objetivos específicos:

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

2.3 DIMENSIONES PSICOSOCIALES VALIDADAS PARA LA REALIDAD Y CULTURA LABORAL EN CHILE SEGÚN PROTOCOLO SUSESO ISTAS 21

El Protocolo SUSESO ISTAS 21 identifica los peligros psicosociales y evalúa sus riesgos a través de un cuestionario y asignación de puntajes, el cual mide 5 grandes dimensiones psicosociales que pueden estar presentes en los ambientes de trabajo, que afectan al clima laboral, a la productividad y el desempeño organizacional. A continuación, las dimensiones encontradas en el protocolo:

2.31.- Exigencias psicológicas en el trabajo:

Las exigencias del puesto de trabajo deben ser asignadas entre los trabajadores de una manera equilibrada. Las demandas excesivas de trabajo que afectan particularmente a algunos trabajadores deben evitarse para prevenir el estrés en el trabajo. La presión excesiva de tiempo debido a plazos difíciles de cumplir debe prevenirse. El buen rendimiento y bienestar depende de que la carga de trabajo sea justa entre los trabajadores dentro de un equipo. Esto requiere una estrecha cooperación entre los mandos y los trabajadores.

a) Exigencias psicológicas cuantitativas (CU):

Cantidad o volumen de trabajo exigido contrastado con el tiempo disponible para realizarlo. Si el tiempo es insuficiente, las altas exigencias se presentan como un ritmo de trabajo rápido y sin pausa, imposibilidad de llevar el trabajo al día o acumulación de trabajo o bien una distribución temporal irregular de las tareas. Puede ocurrir la situación contraria, en que las exigencias sean limitadas o escasas. Las exigencias cuantitativas muy altas suelen relacionarse con falta de personal, inadecuada planificación del trabajo o de la tecnología.

b) Exigencias psicológicas cognitivas (CO):

Exigencias sobre diferentes procesos mentales (atención, memoria, decisiones) y responsabilidad por las consecuencias de lo que se hace.

c) Exigencias psicológicas emocionales (EM):

Mantenerse emocionalmente distante de la tarea, sobre todo cuando hay que relacionarse a nivel personal con los usuarios que también se expresan emocionalmente, y ante lo que el trabajador puede reaccionar con agobio o “desgaste emocional”.

d) . Exigencias psicológicas de esconder emociones (EE):

Demanda de ocultamiento de las emociones que surgen en el transcurso del trabajo, normalmente ante la atención de personas. En especial se refiere al control de la rabia o de la angustia, pero en ocasiones también se refiere a otras emociones. Este subdimensión y la anterior suelen ser elevadas en ocupaciones que atienden personas directamente (usuarios, pacientes, alumnos, reos) o por teléfono.

e) . Exigencias psicológicas sensoriales (ES):

Exigencias laborales que significan utilizar los sentidos, en especial la visión, con una alta atención y alerta a los detalles.

2.3.2.- Trabajo activo y desarrollo de habilidades:

Cuando los trabajadores pueden controlar la forma en que hacen su trabajo, disfrutan trabajar y son más productivos. Alentar a los empleados en la toma de decisiones sobre la organización de su trabajo es importante en la prevención del estrés en el lugar de trabajo. El trabajo es más estresante cuando los trabajadores no pueden influir en el ritmo y los métodos de trabajo. Dar a los trabajadores mayor libertad y control sobre las tareas que desarrollan ayuda a aumentar la motivación, la calidad del trabajo y a reducir el estrés laboral. Los trabajadores que pueden decidir cómo y cuándo hacer su trabajo, pueden incrementar sus habilidades y experiencia y ser más productivos. Por lo tanto, incrementar el control sobre el trabajo, se traduce en una organización de trabajo más eficaz. Asimismo, si los trabajadores no pueden desarrollar habilidades y crecer laboralmente es un factor de estrés. Mayor riesgo asociado a trabajos monótonos, repetitivos, sin variedad. Como ya se mencionó se asocia a la influencia, es decir, a la posibilidad de controlar la tarea por parte del trabajador y a la posibilidad de desarrollo personal.

a) Influencia (IN):

Margen de decisión o autonomía respecto al contenido y las condiciones de trabajo (secuencia de la tarea, métodos a utilizar, tareas a realizar, cantidad de trabajo, horarios, elección de compañeros).

b) Posibilidades de desarrollo en el trabajo (PD):

Se evalúa si el trabajo es fuente de oportunidades de desarrollo de las habilidades y conocimientos de cada persona.

d). Control sobre los tiempos de trabajo (CT):

Posibilidad de pausar o interrumpir momentáneamente la tarea, sea para un descanso breve, por atender obligaciones personales o para tomar vacaciones. Esta dimensión complementa la de influencia.

e)-Sentido del trabajo (ST):

Más allá de los fines simplemente instrumentales que puede tener el trabajo (estar ocupado y cumplir metas) "Verificar y completar" En esencia se trata de la autonomía del trabajador (cuánto puede decidir sobre horarios, ritmo, métodos, variedad, iniciativa, calidad).

2.3.3.- Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo:

Un apoyo social amplio es esencial para prevenir el estrés en el trabajo. Se debería tener en cuenta el uso tanto formal como informal de apoyo social para reducir los efectos de los factores de estrés en los lugares de trabajo. El apoyo social proporcionado por gerentes, supervisores y compañeros de trabajo ayuda a los trabajadores a hacer frente a las presiones y al estrés en el trabajo. El apoyo social también mejora las habilidades para afrontarlo. Con un liderazgo comprometido y con justicia, se puede desarrollar una cultura organizacional en cada lugar de trabajo para que la prevención y el control del estrés en el trabajo pueda ser abordado de una manera positiva. Se debe tener en cuenta que el intercambio activo de información y comunicación en el lugar de trabajo beneficia tanto a empleadores como a los trabajadores. La comunicación abierta facilita la colaboración, así como la detección y solución de problemas en el trabajo. En la creación de un ambiente positivo y coherente, se promueve el trabajo en equipo. Los trabajadores que son informados sobre decisiones importantes desempeñan un papel activo en la consecución de metas comunes. Los líderes deben despertar entusiasmo entre las personas, deseo de hacer las cosas por gusto y no hacerlas por obligación, encontrar la forma de sacar lo mejor que tienen las personas por medio del aprecio y el aliento

a) . Claridad de rol (RL):

Grado de definición de las acciones y responsabilidades del puesto de trabajo.

b). Conflicto de rol (CR):

Exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo que pueden generar conflictos de carácter profesional o ético, cuando las exigencias de lo que hay que hacer son diferentes de las normas y valores personales.

c) Calidad de liderazgo (CL):

Conductas y atributos del jefe o supervisor directo que permiten juzgar su valor como líder. Incluye la capacidad de dirimir conflictos, planificar y distribuir el trabajo en forma ecuánime, preocupación por el bienestar de sus subordinados y habilidades de comunicación.

d) Calidad de la relación con superiores (RS):

Atributos tanto del jefe directo como de la organización en general que posibilita recibir el tipo de ayuda e información que se necesita y en el momento adecuado para realizar el trabajo.

e) . Calidad de la relación sus compañeros/as de trabajo (RC):

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

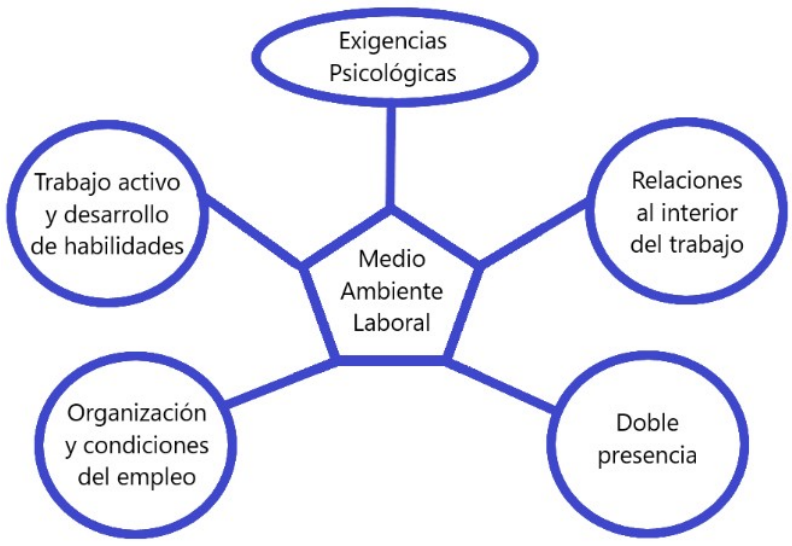
2.3.4- Compensaciones:

Permitiendo medir el desbalance esfuerzo-recompensa, así como el control de estatus (estabilidad del empleo, cambios no deseados). La claridad en las condiciones del trabajo, los salarios justos, el reconocimiento, la valoración y la estabilidad en el empleo, son importantes para reducir estrés en el trabajo La inseguridad laboral es uno de los más importantes estresores laborales, dado que influencia sentimientos, actitudes y conductas. Teniendo en cuenta que la inseguridad laboral considera una preocupación por perder el trabajo actual, esta experiencia subjetiva podría llegar a tener un fuerte impacto psicológico. Para muchas personas, el trabajo es un factor central para la satisfacción de las necesidades económicas y sociales. Entre otras cosas, el trabajo es una fuente de ingresos, permite contactos sociales, influye en la estructuración de tiempo, y contribuye al desarrollo personal. La percepción de amenaza del desempleo

implica frustración de estas necesidades y la posible pérdida de importancia. Desde la arista del reconocimiento en el trabajo, podemos reconocer que este es un aspecto importante para la prevención del estrés. La empresa puede mostrar su agradecimiento por el buen trabajo, al reconocer adecuadamente el buen desempeño y la contribución positiva de los trabajadores. Las relaciones de intercambio en las organizaciones se entienden que son una recompensa o incentivo, una gratificación, tangible o intangible, puede ser monetaria, o de reconocimiento verbal, a cambio de la cual las personas asumen su identificación en la organización y su decisión de participar, una vez en ella, aportan su tiempo, esfuerzo y recursos personales. Toda organización debe estar atenta al equilibrio entre los incentivos y las aportaciones, ¿Qué significa este equilibrio? Significa que las personas y las organizaciones están dentro de un sistema de relaciones de intercambio, es decir, las personas hacen aportaciones a la organización y reciben de ella incentivos o inductores; por lo tanto: Para las personas, las aportaciones que hacen a la organización representan inversiones personales que debe producir ciertos rendimientos en forma de incentivos o recompensas. Para la organización, los incentivos representan inversiones que también deben producir rendimiento, es decir, las aportaciones de las personas. La organización debe mantener la relación de los incentivos y las aportaciones en debida correspondencia pues cada persona aporta a la organización en la medida en la medida que recibe los incentivos a cambio de salarios, prestaciones, reconocimiento, promociones y premios. La organización exitosa está dispuesta a invertir en incentivos cada vez que reciba a cambio el rendimiento esperado; en este intercambio permanente, cada una de las partes efectúan inversiones para recibir la inversión realizada.

2.3.5.- Doble presencia:

Mide la preocupación por cumplir con las tareas domésticas o personales, además de las tareas propias del trabajo. Se puede hacer parcialmente equivalente a lo que algunos autores llaman “interferencia trabajo-familia”. Un balance entre la vida privada y el tiempo de trabajo son factores importantes que pueden incidir en el estrés en el trabajo. Las mejoras en la organización del tiempo de trabajo y otras medidas son necesarias para apoyar el equilibrio entre vida y trabajo. El estrés en el trabajo se relaciona particularmente con largas horas de trabajo, sistemas de turnos irregulares, y si se proporcionan o no vacaciones pagadas y descansos. Las medidas múltiples de apoyo son necesarias para reducir fatiga, mejorar la seguridad y la salud.



Fuente: Elaboración Propia

Diagrama 2-1 Dimensiones Psicosociales que afectan al medio ambiente de trabajo y a los trabajadores

2.4. DEFINICIONES

Las siguientes definiciones tienen el propósito de definir conceptos claves para la comprensión adecuada del presente estudio.

2.4.1. Protocolo

Es un instrumento de aplicación con orientaciones prácticas, cuyo propósito es ser implementado en los puestos de trabajo. Posee un conjunto de reglamentos, disposiciones legales y normas, por lo tanto, es una herramienta reglamentaria y unificadora de criterios en el proceso de identificación y evaluación de factores de riesgo tanto en las tareas, actividades laborales y puestos de trabajo, como también de su control y seguimiento.

2.4.2. Factores psicosociales

Hacen referencia a situaciones y condiciones inherentes al trabajo y relacionadas al tipo de organización, al contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, y que tienen la

capacidad de afectar, en forma positiva o negativa, el bienestar y la salud física, psíquica o social del trabajador y sus condiciones de trabajo.

2.4.3. Riesgos psicosociales

Se define como riesgo psicosocial en el trabajo a las características de la organización del trabajo, de las relaciones laborales y de la cultura del trabajo, que pueden afectar el bienestar de trabajadores y trabajadoras, por lo tanto, los factores psicosociales del trabajo están presentes en todos los lugares de trabajo, en tanto existen una organización del trabajo y una relación laboral, con su propia cultura del trabajo.

2.4.4. Trabajo o empleo

Conjunto de tareas, actividades u obligaciones que realiza o se supone realizará una persona, la cual fue contratada para aquello a través de un mutuo acuerdo a cambio de una remuneración.

2.4.5. Ocupación

Conjunto de actividades o tareas que presentan una gran similitud generalmente por estar asociadas a un mismo puesto de trabajo.

2.4.6. Organización

Empresa o institución dedicada a actividades o persecución de fines económicos, comerciales o de servicios. Por lo tanto, se entenderá como tal a toda organización pública o privada, con o sin fines de lucro.

2.6.7. Condiciones de trabajo

Situación o condiciones en las cuales los trabajadores están en sus puestos de trabajo, es decir, el estatus que ocupa en la empresa o lugar de trabajo, la estabilidad existente en el empleo, el acceso a entrenamiento y capacitación, la forma de pago, los tiempos de trabajo y control sobre ellos, los niveles de participación en la toma de decisiones, etc.

2.4.8. Estrés laboral

El estrés laboral es un tipo de estrés en el que la presión del entorno laboral puede provocar saturación física o mental del trabajador, es un sistema de alerta del ser humano, derivado de la percepción de un desequilibrio entre un estímulo ambiental y los recursos que se dispone para su enfrentamiento. Debido a que es una percepción individual influyen las características personales para su manifestación como síndrome. Para efectos de este protocolo, se comprende estrés como efecto de la exposición a riesgos psicosociales (los cuales son mencionados en el presente informe) con consecuencias patológicas físicas y mentales. En el ANEXO E (Figura E-1) se detallan las afecciones biológicas derivadas del estrés.

2.4.9. Burnout

El Burnout es un síndrome que aparece como una respuesta al estrés laboral prolongado, especialmente cuando las demandas laborales o las demandas del medio ambiente de trabajo exceden la capacidad de respuesta de una persona. Quienes lo padecen se sienten agotados, cansados, desgastados emocionalmente, por lo cual de allí la proviene la expresión de “Estar Quemado”.

2.4.10. Violencia y acoso

Existencia de situaciones de hostigamiento emocional, físico o sexual que pueden provocar consecuencias devastadoras en la dignidad y salud de los trabajadores. También es conocido como “MOBBING” el cual se describe como una conducta consciente, sistemática y repetitiva, de hostigamiento contra un trabajador. La Violencia y acoso laboral más común suele presentarse entre un jefe y un empleado (descendente), aunque también se puede dar entre pares (horizontal) o incluso de subordinados hacia sus jefes (ascendente) siendo este último poco habitual.

2.4.11. Presentismo laboral

El presentismo laboral, se refiere a acudir y estar presente en el puesto de trabajo, pero dedicando parte de la jornada laboral a otras funciones que no son propias del trabajo. Entre estas funciones podemos encontrar: conectarse a redes sociales, consultar páginas web, realizar llamadas, etcétera. Descendiendo así la productividad del trabajador y de la organización

2.5. EFECTOS DE LA EXPOSICIÓN A FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

2.5.1. Efectos sobre la salud psicológica de los trabajadores

Los efectos sobre la salud psicológica de los trabajadores son diversos y varían en intensidad según la persona ya que los factores psicosociales dependen de una percepción individual, entre los más recurrentes encontramos la depresión, ansiedad, irritabilidad, preocupaciones, tensión psíquica, insatisfacción, desánimo, disminución de la capacidad del procesamiento de información y de respuesta, Burnout, dificultad para establecer relaciones interpersonales y de asociatividad (redes de apoyo social) dentro y fuera del trabajo, falta de participación social, surgimiento o aumento de conductas relacionadas con el deterioro de la salud, tales como, fumar, consumo de alcohol, drogas lícitas o ilícitas, sedentarismo, entre otras.

2.5.2. Efectos sobre la salud física de los trabajadores

Los efectos sobre la salud física de los trabajadores se producen a través de activaciones hormonales y estimulaciones nerviosas, debido a esto, se producen o pueden producir aumentos en la presión arterial, palpitaciones, cansancio, enfermedades cardiovasculares; tensión muscular, trastornos músculo esqueléticos, dificultades para dormir, trastornos psicosomáticos, trastornos médicos de diversos tipos entre los cuales encontramos respiratorios, gastrointestinales, entre otros.

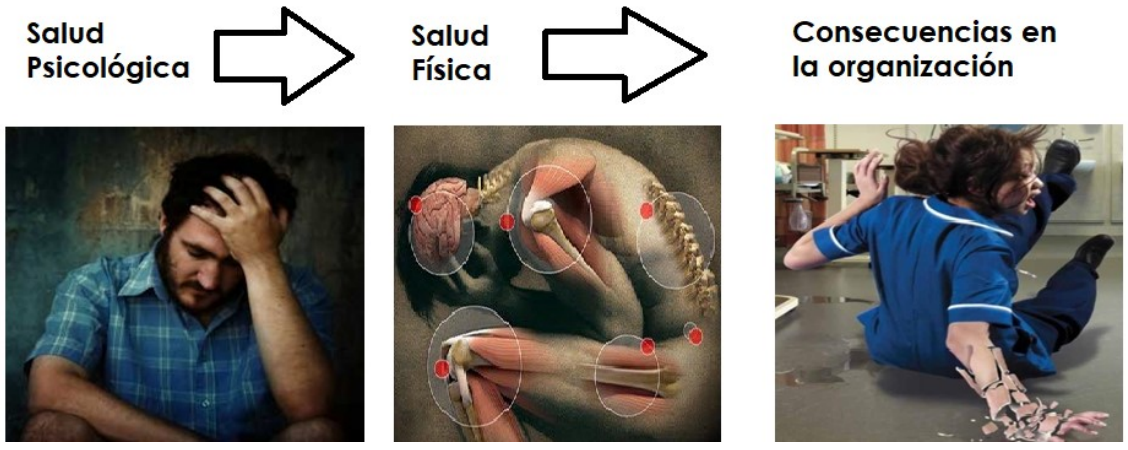
2.5.3. Efectos sobre los resultados del trabajo y sobre la propia organización

Los efectos sobre los resultados de trabajo repercuten indudablemente en el desempeño de la organización ya que los trabajadores son el pilar esencial de esta, en los efectos encontramos el ausentismo laboral el cual se manifiesta principalmente en el aumento de licencias médicas, el incremento de la siniestralidad o accidentes del trabajo con los costos que ello significa para la organización, abusos y violencia laboral, presentismo por personal con jornadas extensas sin productividad, es decir, personas físicamente presentes, pero sin producir, aumento de costos de producción derivado de seguidas rotaciones de personal por despidos o por falta de fidelidad con la empresa, disminución en el rendimiento, disminución en la productividad y calidad, presencia de acciones hostiles contra la empresa o sabotaje, falta de cooperación, entre otros. Ahora se presentan en un esquema, los efectos producidos por la exposición a factores psicosociales en el trabajo.

2.5.4 Analogía de la máquina humana

Esta parte de la pregunta ¿Se puede entender al humano como una maquina?. Desde cierto punto de vista si, y este punto es bastante útil para comprender el mensaje de la analogía. Al igual que una maquina para funcionar necesita combustible, energía, el ser humano lo necesita y la obtiene de los alimentos, al igual que muchas maquinas requieren condiciones ambientales para funcionar de forma óptima, el ser humano también, por ejemplo no seremos muy productivos si tenemos exceso de frío y la maquina no hará el proceso totalmente ajustado al estándar. Así mismo como la maquina necesita aceite y mantención para funcionar bien, la maquina humana necesita mantención, mantención de su autoestima, mantención del respeto hacia su persona, necesita compañerismo, buenos lideres, una buena percepción de las compensaciones, no estar preocupados por la doble presencia, etc. Y para que esta máquina humana produzca a su máximo potencial, requiere control de estos elementos requiere niveles aceptables para funcionar bien y producir y nosotros podemos contribuir a ese bienestar y promoción del bienestar, que se reflejaran en mayor productividad, mayor posicionamiento, mejores resultados, aumento de las utilidades y disminución de los costos. Para controlar estos elementos, se puede por ejemplo formular un objetivo estratégico de producción de personal, evaluar las dimensiones con esta herramienta ISTAS 21, y con resultados generar indicadores de aceptación para cada uno de ellos, kpi con porcentajes máximos de riesgo 50% basado en protocolo. Actuar mediante la aplicación de medidas correctivas y futuras preventivas en caso de no cumplir un kpi de aceptación. Así mantengo calidad de ambiente laboral, calidad de producción, calidad de compañerismo, satisfacción laboral,

Para el bienestar de la maquina humana, se debe considerar, condiciones ambientales (mucho ruido, poca luz), motivación. liderazgo, compañerismo, etc. Controlarlas para que no afecten a la maquina humana y se tendrán los mejores resultados. Si mantengo todos estos indicadores de dimensiones psicosociales controladas, las maquinas humanas producirán más, será una organización más productiva, más competitiva y más ágil.
Las enfermedades y dolencias corporales son manifestaciones físicas de un desequilibrio psicológico. A continuación, una figura explicativa:



Fuente: Elaboración Propia

Figura 2-3 Efectos de la exposición a factores psicosociales

2.6. MARCO LEGAL PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Y CUESTIONARIO ISTAS 21

2.6.1 Aprobación y actualización del protocolo

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 básicas de los lugares de trabajo, con el fin de proteger la vida y la salud de los trabajadores que en ellos se desempeñan. En el ANEXO A se adjunta la portada del mencionado protocolo.

A continuación, se muestra una fotografía del documento del Ministerio de Salud que aprueba el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Posee una actualización realizada recientemente el 28-06-2018 a través de la circular n°3366 que modifica el compendio de normas.

RESOLUCIÓN:

1.- APRUÉBASE el "PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO", documento que consta de veintitrés (23) páginas, más dos (2) Anexos denominados: "Cuestionario SUSESO/ISTAS21" e "Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo", que se entienden formar parte integrante de la presente resolución para todos los efectos legales.

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

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE

REPUBLICA DE CHILE MINISTERIO DE SALUD MINISTRO

DR. JAIME MAÑALICH MUXI
MINISTRO DE SALUD

DISTRIBUCION
- Gabinete Sr. Ministro de Salud
- Gabinete Sr. Subsecretario de Salud Pública
- División de Políticas Públicas Saludables y Promoción
- Departamento de Salud Ocupacional (DIPOL)
- División Jurídica
- Oficina de Partes

Fuente: Subsecretaría de salud pública- Ministerio de Salud

Figura 2. 4 Documento de aprobación Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo

2.6.2. Normativa de referencia

El Ministerio de Salud en conjunto con la Subsecretaría de salud pública poseen atribuciones en la dictación de protocolos de vigilancia en áreas que afectan o podrían afectar la salud de las personas, por lo tanto, abarcan áreas muy diversas, tales como, físicas, psíquicas, emocionales, biológicas, etc. Lo que incluye indudablemente al protocolo de riesgos psicosociales en el trabajo. Para la dictación de protocolos de vigilancia estas instituciones se basan en diferentes marcos normativos, partiendo desde la Constitución Política de la Republica hasta normas, decretos, documentos legales, etc.

2.7. ACTORES INVOLUCRADOS EN LA APLICACIÓN DEL PROTOCOLO SUSESO ISTAS 21

2.7.1. Empleador

Es deber de la organización y por lo tanto del empleador, según la ley 16744, medir la exposición a riesgo psicosocial de sus ambientes laborales, y contar con las acciones necesarias para disminuir y/o eliminar sus efectos, mediante la planificación de acciones específicas. Ningún rubro, actividad o tamaño de la organización, la exime de su responsabilidad de mantener estándares de salud en sus lugares de trabajo.

2.7.2. Trabajador(a)

Los trabajadores deben formarse y educarse a través de las capacitaciones en temas relacionados con los factores psicosociales, su identificación y prevención, para eso deben formar parte de las evaluaciones de riesgo psicosocial en sus ambientes de trabajo.

2.7.3. Organismos administradores de la ley 16.744

El organismo administrador de la ley tiene la misión de asesorar a sus empresas as adheridas en lo que respecta a riesgos psicosociales y por lo tanto a este protocolo, debiendo facilitar la identificación, prevención o control de los factores psicosociales presentes en la organización.

El organismo debe asesorar en materia de riesgos psicosociales a través de capacitaciones, charlas, y todas las medias necesarias para el control o disminución de estos. Además, Toda vez que la organización transgreda o vulnere los factores de riesgos psicosociales señalados en el protocolo de vigilancia, este deberá notificar a la autoridad sanitaria para que realice la fiscalización.

2.7.4. Secretarías regionales ministeriales de salud

La función de la Secretaría Regional Ministerial de Salud (SEREMI) es la fiscalización de lo contenido y expresado en los reglamentos, normas, código sanitario y demás leyes complementarias asegurando la protección de la salud de las personas.

Además, posee la facultad de aplicar diversas sanciones en caso de infracciones producidas al momento que la organización vulnere los factores de riesgos psicosociales en el protocolo de vigilancia mencionado en el presente informe.

2.8. MEDICIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

La Ley 16.744, establece que será el empleador quién deberá realizar la identificación y evaluación de riesgo definida en el presente protocolo, además expresa que es obligación de la organización medir la exposición a riesgo psicosocial de sus ambientes laborales, y contar con las acciones necesarias para disminuir y/o eliminar sus efectos, mediante la planificación de acciones específicas. Cabe destacar que el empleador puede ser asesorado para esta tarea.

El protocolo mencionado en el presente informe a través del cuestionario SUSESO ISTAS 21 confirmará o no la exposición a factores de riesgo psicosocial en los ambientes de trabajo. El cuestionario mencionado se encuentra adjunto en el ANEXO B

2.9 MEDICIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL A TRABAJADORES DE ASEO USM

2.9.1 PROCESO DE DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN CUESTIONARIO ISTAS 21

Para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales ISTAS 21, se solicitaron varias reuniones con las supervisoras de aseo de la Universidad Técnica Federico Santa María Sede Viña del Mar, vale decir la supervisora del turno diurno y la del turno tarde/noche quienes aceptaron en conformidad y con entusiasmo. En ellas se explicó en detalle el contenido de la evaluación, su propósito y las posibles contribuciones a la mejora del medio ambiente laboral y al bienestar mental de los trabajadores.

Se reunieron a los trabajadores por grupos y en distintos días dado que no podían descuidar sus labores diarias, en dichos grupos se informó el motivo de la encuesta y todo lo referente al cuestionario de riesgos psicosociales y su realización, resaltando su carácter voluntario y confidencial.

Para concienciar sobre la importancia del tema se habló sobre los posibles beneficios que otorga a ellas el reconocimiento de los riesgos psicosociales presentes en el campo laboral, es decir, conocer las medidas de preventivas y/o correctivas, las cuales contribuirán al beneficio individual como también al colectivo al tener la posibilidad de

mejorar del clima laboral. Agregando que se podrán sentir más satisfechos y manifestar menores grados de tensión y estrés. Finalmente se expresó que existen distintos factores que podrían influenciar la satisfacción laboral, mencionando algunos como la fatiga, monotonía, supervisión, condiciones de trabajo, relaciones con los compañeros, con los supervisores, compensaciones, etc. Poniendo énfasis de estos en el impacto en el campo psicosocial y laboral. La encuesta se realizó satisfactoriamente de un total de 52 trabajadores respondieron un total de 48 lo cual la hizo bastante representativa, y permitió el reflejo del estado psicosocial a través de su evaluación. El turno tarde/noche está compuesto por 14 trabajadores respondiendo un total de 14; el turno diurno está compuesto por 38 trabajadores de los cuales respondieron 34. A continuación se muestra el resultado de la evaluación global y por turnos.

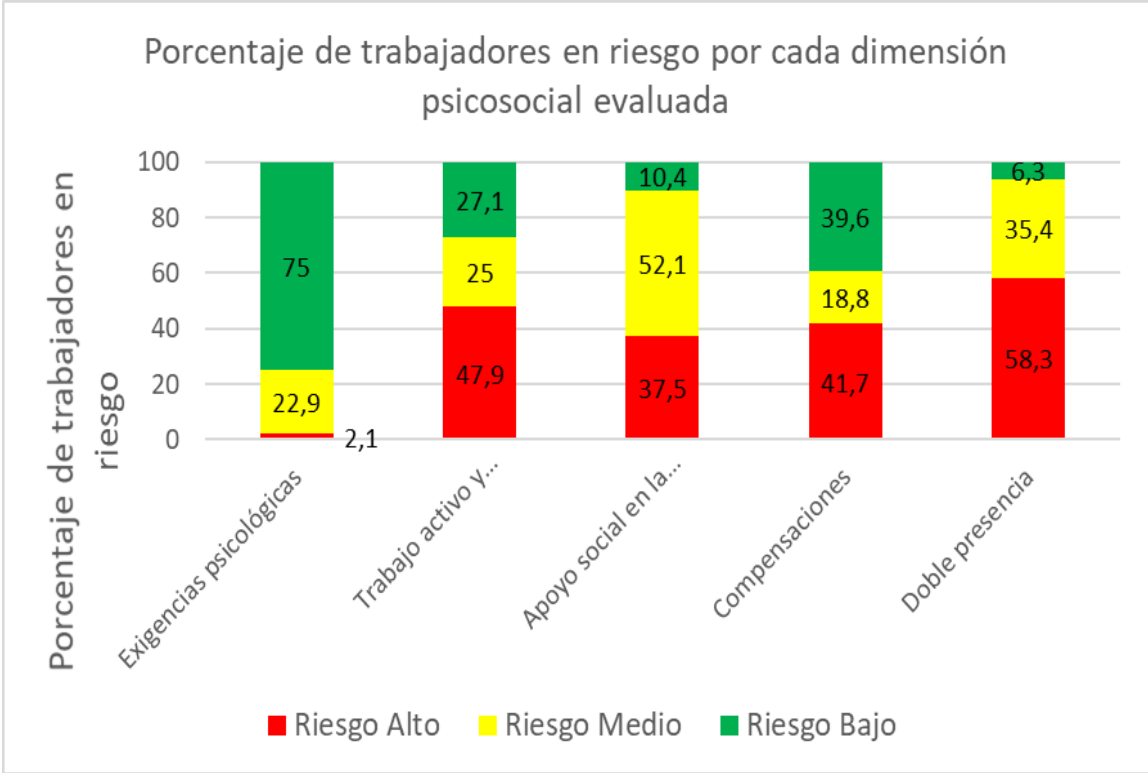
En la siguiente tabla se presentan los valores en porcentaje obtenidos luego del análisis de los Resultados del Cuestionario ISTAS 21, los cuales muestran los porcentajes de trabajadores expuestas a los distintos niveles de riesgo del personal de aseo USM a nivel global (ambos turnos) según la dimensión psicosocial evaluada. Participación total 48 de 52 trabajadores.

Tabla 2. 1 Porcentaje de trabajadores de aseo en los distintos niveles de riesgo psicosocial a nivel global (ambos turnos) en base a la dimensión psicosocial evaluada

Nivel de riesgo psicosocial	Exigencias psicológicas	Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo	Compensaciones	Doble presencia
Riesgo Alto	2,1%	47,9%	37,5%	41,7%	58,3%
Riesgo Medio	22,9%	25,0%	52,1%	18,8%	35,4%
Riesgo Bajo	75,0%	27,1%	10,4%	39,6%	6,3%

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico tipo semáforo a nivel global:



Fuente: Elaboración propia en base a grafica tipo semáforo Instituto de Salud del trabajo

Gráfico 2-1 Porcentaje de trabajadores en los distintos niveles de riesgo psicosocial a nivel global (ambos turnos) en base a la dimensión psicosocial evaluada, expresado en grafica tipo semáforo

2.9.2 Análisis resultados globales:

El protocolo dice que si en una dimensión la prevalencia (porcentaje) de riesgo alto es mayor de 50, debe considerarse que es una dimensión en riesgo. La tabla y el grafico indica que globalmente los trabajadores y su ambiente laboral están influidos negativamente por la doble presencia ya que está es de 58,3%, y además están peligrosamente cerca del limite de riesgo de la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades ya que ésta alcanza un 47,9%; como también la dimensión de compensaciones 41,7% siendo cercanas al límite de 50% en categoría riesgo alto. Por lo cual se deben orientar los recursos organizativos y los esfuerzos en tomar medidas para reducir estas dimensiones psicosociales que generan mayor impacto en el clima organizacional, la salud laboral y por consiguiente en la calidad del servicio prestado a la Universidad y en su satisfacción con la empresa Eulen. Podemos mencionar que las exigencias psicológicas de las actividades del trabajo no son percibidas negativamente

por los trabajadores, considerando en su mayoría que pueden hacer sus labores cotidianas sin problema, lo que se refleja en que esta dimensión esté bastante bien con un 75% de trabajadores en riesgo bajo. A continuación, se muestra la evaluación por turnos.

2.9.3 Evaluación Turno Diurno:

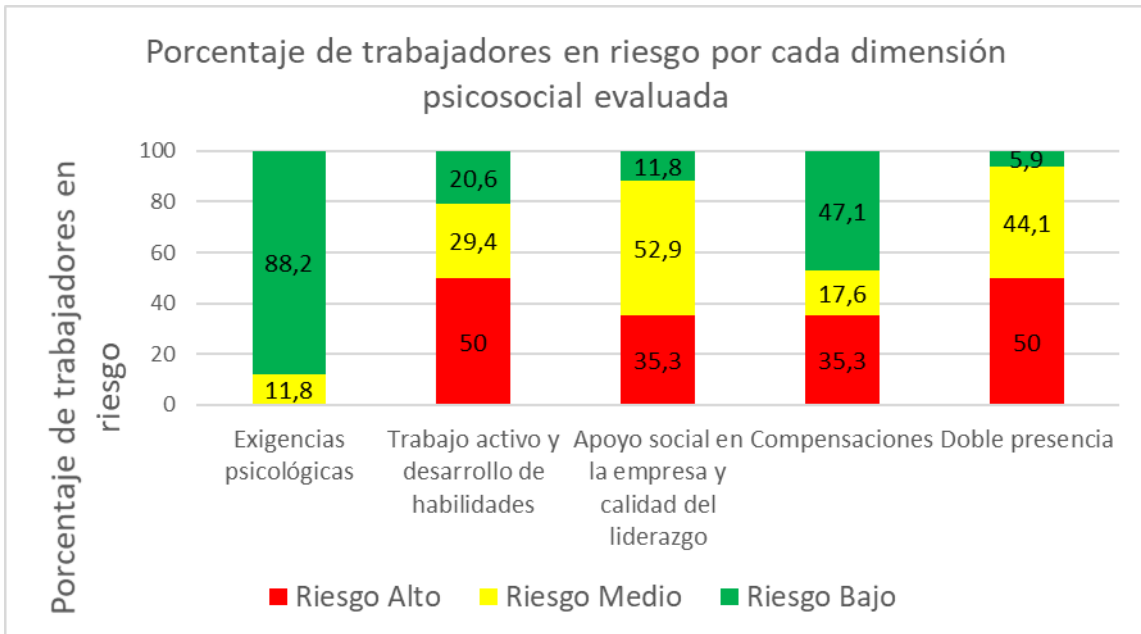
En la siguiente tabla se presentan los valores en porcentaje obtenidos luego del análisis de los Resultados del Cuestionario ISTAS 21, los cuales muestran los porcentajes de trabajadores expuestas a los distintos niveles de riesgo del personal de aseo USM del turno diurno según la dimensión psicosocial evaluada. Participación 34 de 38 trabajadores

Tabla 2-2 Porcentaje de trabajadores de aseo en los distintos niveles de riesgo psicosocial del turno diurno en base a la dimensión psicosocial evaluada

Nivel de riesgo psicosocial	Exigencias psicológicas	Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo	Compensaciones	Doble presencia
Riesgo Alto	0,0%	50%	35,3%	35,3%	50%
Riesgo Medio	11,8%	29,4%	52,9%	17,6%	44,1%
Riesgo Bajo	88,2%	20,6%	11,8%	47,1%	5,9%

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico tipo semáforo turno diurno:



Fuente: Elaboración propia en base a grafica tipo semáforo Instituto de Salud del trabajo

Gráfico 2-2 Porcentaje de trabajadores del turno diurno en los distintos niveles de riesgo psicosocial en base a la dimensión psicosocial evaluada, expresado en grafica tipo semáforo

2.9.4 Análisis resultados turno diurno:

Destacar nuevamente que el protocolo dice que si en una dimensión la prevalencia (porcentaje) de riesgo alto es mayor de 50, debe considerarse que es una dimensión en riesgo. La tabla y el grafico indica que en el turno diurno los trabajadores y su ambiente laboral están influidos negativamente por la doble presencia ya que está es de 50%, y además por la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades ya que ésta alcanza asimismo un 50% en categoría riesgo alto. Por lo cual se deben orientar los recursos organizativos y los esfuerzos en tomar medidas para reducir estas dimensiones psicosociales que generan mayor impacto en el clima organizacional, la salud laboral y por consiguiente en la calidad del servicio prestado a la Universidad y en su satisfacción con la empresa Eulen. Podemos mencionar que las exigencias psicológicas de las actividades del trabajo no son percibidas negativamente por los trabajadores del turno diurno, lo que refleja asimismo la realidad global, la mayoría puede hacer sus labores cotidianas sin problema, lo que se refleja en que esta dimensión esté bien con un 88,2% de trabajadores en riesgo bajo.

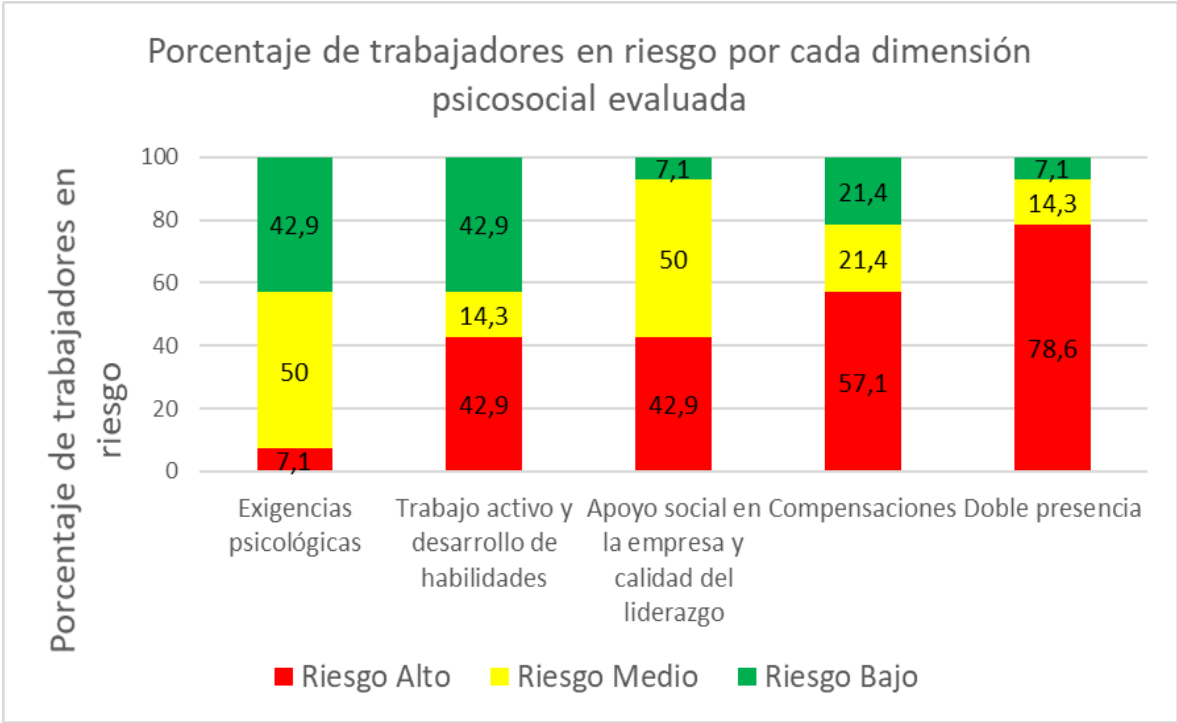
2.9.5 Evaluación turno tarde/noche:

En la siguiente tabla se presentan los valores en porcentaje obtenidos luego del análisis de los Resultados del Cuestionario ISTAS 21, los cuales muestran los porcentajes de trabajadores expuestas a los distintos niveles de riesgo del personal de aseo USM del turno tarde/noche según la dimensión psicosocial evaluada. Participación 14 de 14 trabajadores

Tabla 2-3 Porcentaje de trabajadores de aseo en los distintos niveles de riesgo psicosocial del turno tarde/noche en base a la dimensión psicosocial evaluada

Nivel de riesgo psicosocial	Exigencias psicológicas	Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo	Compensaciones	Doble presencia
Riesgo Alto	7,1	42,9	42,9	57,1	78,6
Riesgo Medio	50	14,3	50	21,4	14,3
Riesgo Bajo	42,9	42,9	7,1	21,4	7,1

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración propia en base a grafica tipo semáforo Instituto de Salud del trabajo

Gráfico 2-3 Porcentaje de trabajadores del turno tarde/noche en los distintos niveles de riesgo psicosocial en base a la dimensión psicosocial evaluada, expresado en grafica tipo semáforo

2.9.6 Análisis resultados turno tarde/noche:

La tabla y el grafico indica que en el turno tarde/noche los trabajadores y su ambiente laboral están influidos negativamente por la doble presencia 78,6% y por la dimensión de compensaciones 57,1% estando de esta forma en categoría riesgo alto. Por lo cual se deben orientar los recursos organizativos y los esfuerzos en tomar medidas para reducir estas dimensiones psicosociales que generan mayor impacto en el clima organizacional, la salud laboral y por consiguiente en la calidad del servicio prestado a la Universidad y en su satisfacción con la empresa Eulen. Cabe destacar que las dimensiones de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo 42,9% así como también la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades 42,9% están peligrosamente cerca del límite de 50% por los que hay que considerar asimismo acciones para su control.

2.9.7 Análisis comparativo de ambos turnos:

- Ambos turnos poseen en riesgo alto la dimensión de **doble presencia** sin embargo esta afecta más a los trabajadores del turno tarde/noche 78,6% que al turno diurno 50%

- El turno diurno posee 50% de trabajadores en riesgo alto en la dimensión **de trabajo activo y desarrollo de habilidades** mientras que similarmente, pero de forma inferior el turno tarde/noche se acerca al riesgo alto con un 42,9%.

- La dimensión de **exigencias psicológicas** en ambos turnos está bien controlada ya que el turno diurno arroja un valor de 0% en riesgo alto y el turno tarde/noche solo un 7,1% por lo que no se deben destinar muchos esfuerzos ni recursos innecesariamente ya que el impacto de esta dimensión es sumamente bajo

- En la dimensión la percepción de **compensaciones** hay una diferencia significativa ya que el turno diurno tiene un valor de 35,3% está bastante controlado y alejado del limite 50% no impactando drásticamente el ambiente laboral, sin embargo, el turno nocturno está en riesgo alto 57,1% influyendo así negativamente en el ambiente laboral y en la calidad del servicio prestado.

- En la dimensión de **apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo** sucede algo muy similar al punto anterior, ya que los trabajadores del turno diurno tienen un valor de 35,3% estando así controlado y alejado del limite 50% mientras que en cambio los trabajadores del turno tarde/noche tienen un valor de 42,9% estando más próximo al limite de control.

2.9.8 Conclusión estadística

La herramienta SUSESO ISTAS 21 sirve para priorizar y conducir los recursos hacia el control de los aspectos psicosociales que influyen negativamente en el ambiente laboral y por ende en la calidad del servicio y/o producto entregado a la comunidad. En otras palabras, sirve para no dar "palos ciegos" y apuntar directamente a las dimensiones que generen mayor impacto psicosocial y al ambiente laboral. Mencionar asimismo que si la organización no tuviera ninguna dimensión en riesgo alto (no siendo este el caso), se puede proceder a controlar el riesgo medio, que si bien, no se manifiesta con fuerza sobre la organización, se podría manifestar o convertirse en un riesgo alto en el futuro, vale decir, priorizaremos la destinación de los esfuerzos y el control en base al nivel de impacto presente sobre la organización y si este no existiera apuntaremos al posible impacto futuro. La evaluación del área psicosocial en una organización no se debe hacer solo una vez y luego olvidarla, si no que constantemente se debe monitorear, ya que las condiciones laborales, el entorno, y las personas están en un constante cambio, por lo que se recomienda hacer esta evaluación cada 6 meses, con el propósito de hacer seguimiento, poder controlarla y mejorarla de forma efectiva. Si la organización tiene controlados los factores psicosociales que influyen a los trabajadores y al ambiente

laboral, tendrá una fortaleza por sobre la competencia, una mayor fluidez en sus procesos internos, una mayor satisfacción laboral y bienestar de sus trabajadores y por ende, tendrá una mayor calidad de servicio y/o producto entregado, facilidades de mejora, clientes satisfechos y posicionamiento en el mercado.

2.9.9 Comprobación de hipótesis

La hipótesis de "Compensaciones bajas de los trabajadores influyen negativamente en su salud psicosocial y deterioran el clima laboral". Fue comprobada y cierta solo en el turno tarde/noche. Mientras que en el turno diurno la hipótesis se rechaza al estar controlada esta dimensión. A nivel global el valor de riesgo de compensaciones es de 41,7 estando así próxima al límite de 50, pero al estar bajo el límite está controlada.

2.10 CLIMA LABORAL Y BIENESTAR PSICOSOCIAL, UNA RELACIÓN DIRECTA CON LA ENTREGA DE UN SERVICIO DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES.

2.10.1 Servicio de calidad:

Se puede entender como aumentar el valor para el cliente que produzca su satisfacción, en crear una relación con él a largo plazo. En otras palabras, es expresarles a los clientes que la empresa tiene un compromiso con ellos y siempre serán importantes para ella, cada uno es más que solamente un cliente, un número o una fuente indistinta de ingresos, sino que es alguien con valores, con quien se comparte una relación de respeto e integridad.

2.10.2 Importancia del buen clima laboral en la prestación de un servicio de calidad:

La base del éxito organizativo reside en sus clientes, volviéndose así su satisfacción y el cumplimiento de sus requerimientos el principal motor, el corazón del negocio. Comprender que el cliente no solo requiere la prestación del servicio o la entrega del producto propiamente tal, sino que también la experiencia y el derecho de ser tratados con amabilidad y respeto, por lo que las relaciones eficaces con ellos apuntan hacia el posicionamiento de la empresa en el mercado. Debido a esto, sino queremos que los clientes se vayan con una competencia cada vez mayor en un mundo globalizado, se debe ofrecer un excelente servicio de atención al cliente, respondiendo a todas sus dudas

con amabilidad, con una sonrisa, con muestras de confianza y empatía. Sin embargo, no podemos prestar un servicio y una atención al cliente de calidad si nuestros trabajadores psicológicamente no están completamente bien, o si nuestro ambiente laboral está influenciado negativamente por factores psicosociales, por lo que el control de estos y su potenciación se vuelven claves para este propósito. El menosprecio de esta área puede ser tan importante como para poder provocar la pérdida de diversos clientes e ingresos para la organización, mientras tanto la competencia seguirá en la búsqueda tanto de nuevos mercados como nuevos clientes por el buen servicio y atención que provee.

2.10.3 Fidelización de los clientes:

La organización debe estar pendiente de sus clientes para estar al tanto de sus necesidades, demandas y expectativas para mejorar las estrategias y destinarlas a alcanzar su fidelización. Por esto, cada vez que un cliente consiga un servicio anhelará regresar y frecuentar esta vivencia. La fidelización del cliente hace que la organización pueda retenerlo, de modo que le asegura rentabilidad de la inversión lo que hace posible mejorar los productos y servicios. Por esta razón, el servicio al cliente debe ser considerado como una de las actividades básicas de la estrategia de la organización. Cuando la empresa posee unas buenas y efectivas políticas de servicio al cliente logra conseguir tanto satisfacción como retención de los mismos. También, es preciso desarrollar una manera de pensar y actuar, vale decir una cultura organizativa que sea compartida por todos los colaboradores de la organización con el único objetivo de conseguir relaciones con sus clientes que sean perdurables. Este valor debe ser establecido como parte de la cultura laboral. Para todo lo anterior es esencial el mantenimiento de un sano ambiente laboral y psicosocial de las personas que componen la organización, vale decir, sus trabajadores.

2.10.4 Cultura de servicio de calidad:

Al controlar los factores psicosociales y por ende tener un sano ambiente laboral, se puede proceder con mayor fluidez y facilidad a generar una cultura de servicio de calidad, el cual se manifiesta por medio de la actitud y conducta de las diferentes personas con las cuales el cliente tiene relación. Todo esto contiene la cortesía en general con la cual los colaboradores responden a las dudas, solucionan los problemas, brindan o amplifican la información, proveen el servicio y atienden a los demás clientes. Esto causa un impacto sobre el grado de satisfacción de las expectativas del cliente que hace que valore el desear volver a la empresa. Los colaboradores de la organización

deben tener en claro que el servicio es algo que es impalpable, intangible, que es una experiencia vivida por el cliente, en otras palabras, lo tangible es para el cliente algo que percibe a través de los sentidos. En cambio, el servicio es posible percibirlo como la satisfacción por medio del comportamiento de la persona que atendió al cliente. Si existe disposición por parte del colaborador, el servicio será bastante bueno, pero sí en cambio prevalece la apatía, los colaboradores siempre proporcionarán un servicio que será de deficiente calidad.

2.10.5 Servicio al cliente como herramienta de marketing:

El servicio al cliente es una eficaz herramienta de marketing en la cual se deben establecer políticas exigentes y realmente eficaces, que todos los colaboradores deben conocer y poner en práctica; también es necesario disponer de una estructura organizacional donde las responsabilidades y funciones de todos los colaboradores sean claramente precisas y comprometidas con el cliente; tener una cultura organizacional de orientación al cliente que manifieste la actitud y comportamiento de los colaboradores; y también contar con las instalaciones necesarias en la organización para que sea soporte en la realización de los métodos de calidad en el servicio al cliente.

2.10.6 El mercado:

El cliente figura el rol más importante cuando se habla de calidad, debido a que el cliente es quien hace uso de los servicios que necesita de la organización y así mismo es quien evalúa los resultados cuando la empresa intenta satisfacer sus necesidades, y depende de sí se obtiene o no esta satisfacción que la empresa pueda sobrevivir en el mercado. Debido a esto los clientes son la razón de ser de cualquier negocio que los ofrezca. Por esta razón las organizaciones deben enfocar sus políticas, productos, servicios y procedimientos a lograr el agrado de sus clientes.

2.10.7 Clientes:

La relación entre el cliente y la empresa puede tener diferentes grados de intensidad. Ya que depende del nivel de satisfacción que obtengan del servicio, los clientes recurrentes (en este caso la universidad), tienen el tipo normal de relación con la empresa. Estos clientes usan el servicio que se les ofrece y se sienten bienvenidos al regresar por ayuda. Los clientes habitúan utilizar dichos servicios. Sí en algún caso la empresa cometiera un error, este tipo de cliente estaría dispuesto a brindarle otra oportunidad, sí se solucionara de una manera correcta. Los clientes fidelizados forman el grado más alto que existe en la relación con la empresa. Estos clientes no sólo recurren a la empresa para obtener un servicio o un producto sino también para sentirse identificados con ella, se sienten

cómodos al recomendarla a sus conocidos. Sin embargo, cuando se quiere brindar una buena calidad en el servicio, no solamente se incluye al cliente que utiliza el servicio. Al hablar de cliente no se incluye únicamente aquel que adquiere el servicio. Sí se desea proporcionar una excelente atención al cliente se debe considerar por igual y como clientes a todas las partes interesadas, vale decir a los clientes, proveedores, clientes secundarios, comunidad, accionistas y todo aquel que entre en relación con la empresa. Por esto todos los individuos que forman parte de la prestación del servicio son la base de la satisfacción dentro de la calidad y servicio.

2.10.8 Cliente interno:

Este puede ser cualquier colaborador o conjunto de colaboradores encargados de algún área o turno de prestación de servicio dentro de la organización, en los cuales se debe poner mucha atención para obtener un buen funcionamiento de dicha área. Por ejemplo, en este caso, el turno de tarde/noche es cliente interno del turno diurno, ya que si el turno diurno no hace bien su trabajo, el turno tarde/noche tendrá que hacer el trabajo atrasado más el nuevo trabajo, perdiendo mucho tiempo y energía, asimismo el turno diurno es cliente interno del turno tarde/noche, ya que si antes de abandonar el recinto durante la noche, este queda mal aseado, los colaboradores del turno diurno asimismo tendrán más trabajo al llegar por la mañana. El trato a los clientes internos empieza por el lugar de trabajo ya que de esta manera si el entorno laboral es agradable, y además seguro, provisto de buenos equipos y herramientas, se puede obtener buenos resultados en calidad, productividad y eficiencia.

2.10.9 Positiva comunicación, su relación con mayores niveles de calidad y productividad

Debemos enfatizar la comprensión de que los humanos somos seres sociales, por lo cual nos vemos afectados por el entorno social constantemente, ya sea en mayor o menor grado, por ejemplo, si una persona está amargada, irritada, negativa, insatisfecha, contagiará a las demás y afectará el clima laboral. En cambio, si la persona está satisfecha, feliz, ésta sonreirá, será positiva, la risa se contagiará y hará bien a la salud de todos, será un trabajo más fluido y mejor, la persona con bienestar interior, generalmente será empática, pensará en los demás, por lo que se formarán lazos más profundos entre compañeros y por ende una mejor comunicación entre áreas, mejor comunicación interna y externa, fluidez, aumento de los niveles de productividad y calidad. Mencionar también, que todas las áreas de una empresa tienen que interactuar armoniosamente para

lograr los objetivos generales, cada área ejerce una influencia potencial sobre la satisfacción del cliente, siendo éste como consumidor final, afectado por todo lo que pasa al interior de la empresa, por lo que se requiere de una buena y positiva comunicación si queremos cumplir los requisitos del cliente, dirigirnos hacia su satisfacción y al éxito organizativo. Si hay un ambiente agradable y respetuoso entre los colaboradores además de los beneficios mencionados, se tendrá la ventaja de que si personas externas ingresan al lugar de trabajo, estos pueden ser clientes potenciales al llevarse una buena impresión de la empresa, por lo que esto puede constituirse como un factor decisivo para que determinado cliente desee adquirir o continuar adquiriendo la los servicios de la empresa.

CAPÍTULO 3: PROPUESTA DE MEJORA PSICOSOCIAL A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS A TRABAJADORES DE ASEO USM PERTENECIENTES A LA EMPRESA EULEN

3 PROPUESTA DE MEJORA PSICOSOCIAL A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS A TRABAJADORES DE ASEO USM PERTENECIENTES A LA EMPRESA EULEN

3.1 Propósito Protocolo

El propósito final del protocolo ISTAS 21 es desarrollar medidas preventivas y correctivas eficaces para la eliminación o el control de los riesgos detectados, lo que requiere la modificación de diversos aspectos de la organización del trabajo. Existe evidencia suficiente de que las intervenciones preventivas y correctivas son posibles y efectivas, sobre todo cuando son diseñadas procurando modificar las condiciones de origen de los riesgos psicosociales en el trabajo y solo secundariamente en las consecuencias. Las medidas de intervención basada en los resultados de los trabajadores de aseo procurando intervenir en las condiciones de origen del riesgo, se orientan de manera específica a:

- Facilitar la compatibilidad entre la vida laboral y personal (Doble presencia en riesgo alto en cada turno y en resultados globales)
- Aumentar las oportunidades de desarrollo de habilidades y conocimientos, evitando el trabajo monótono y repetitivo (trabajo activo y desarrollo de habilidades: Riesgo alto turno diurno, nocturno cercano a riesgo alto; en dimensión global cercano a riesgo alto).
- Equilibrar las compensaciones a los trabajadores por su esfuerzo realizado (Día controlado, noche alto y global cercano a alto 41,7%)

Cabe destacar que el enfoque de las siguientes medidas correctivas y preventivas está mayoritariamente dirigido a las dimensiones psicosociales de doble presencia, trabajo activo-desarrollo de habilidades y compensaciones, ya que tras los análisis fueron las dimensiones que presentaron mayor riesgo, o proximidad al riesgo alto, vale decir mayor impacto al ambiente laboral y a la salud de los trabajadores.

Para todas las medidas que se presentarán se sugiere la participación de los trabajadores en la elección y la expresión de sus ideas a través de al menos una reunión mensual o semanal para abordar este tema. Cada medida tiene que ser elegida y adaptada a la realidad de la empresa, si esta no funciona se buscarán otras. Un enfoque de participación, involucrando activamente a los gerentes, supervisores y a los trabajadores y sus organizaciones, se reconoce como más eficaz para reducir el estrés en el trabajo. el estrés en el trabajo se relaciona con múltiples factores, incluidos los factores

psicosociales, horarios de trabajo, métodos de trabajo, ambiente de trabajo y el equilibrio entre vida y trabajo. estos diversos factores, que requieren intervenciones multifacéticas, se abordan mejor mediante un enfoque participativo. El énfasis en la prevención del estrés en el trabajo se apoya entonces sobre las medidas participativas tomadas en los múltiples aspectos relacionados con el estrés del trabajo. La mejora de las condiciones de trabajo será más efectiva si los trabajadores están involucrados en la planificación e implementación del proceso de mejora. En ANEXO C se presenta una Carta Gantt sugerida para la implementación de las presentes medidas.

3.2 DOBLE PRESENCIA

Es la intranquilidad provocada por las exigencias domésticas o familiares que puedan afectar el desempeño laboral. El origen del riesgo pueden ser jornadas extensas, horarios incompatibles con la vida personal o familiar (fines de semana, feriados), horarios rígidos, normas rígidas para permisos o vacaciones. Cabe mencionar que los trabajadores concurren al trabajo de lunes a sábado.

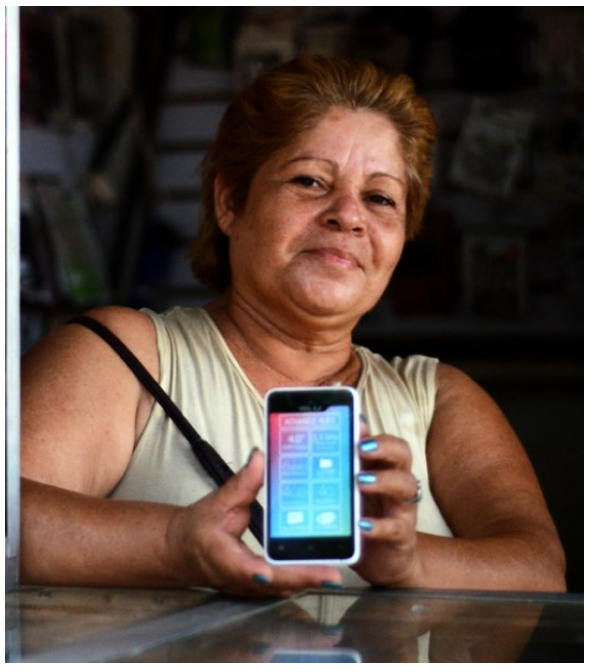
Como se presentó antes en este estudio, esta dimensión se encuentra en riesgo alto, tanto en el turno diurno, como en el turno tarde/noche, así también en los resultados globales de ambos turnos. Por lo tanto, influye negativamente en el ambiente laboral y en los trabajadores de aseo. Esto demuestra que existen exigencias simultáneas e incompatibles del trabajo y de la vida personal-familiar del trabajador/a. Por ende, se pretende desarrollar medidas orientadas a compatibilizar las exigencias de la vida laboral y personal.

3.2 Medidas orientadas a la dimensión de doble presencia

3.2.1 Facilitar la compatibilidad de la vida familiar y laboral

Este es uno de los puntos en que se puso mayor énfasis de aplicación de medidas correctivas y preventivas a la empresa, ya que tras el análisis se determinó que en la organización esta dimensión psicosocial está en riesgo alto, por lo tanto, se recomendó introducir medidas de flexibilidad horaria, tales como permitir el uso de teléfono celular en tiempos breves de descanso previamente establecidos por la supervisión para comunicarse con su familia, sus seres queridos y su hogar durante en el trascurso de la jornada laboral. Esto puede reducir altamente la influencia del factor de doble presencia y así abordarlo directamente. La siguiente imagen muestra una

flexibilidad positiva en el horario de trabajo con el propósito de facilitar la compatibilidad entre trabajo y familia.



Fuente: Asociación Chilena de Seguridad

Figura 3-1 Trabajadora utilizando celular

La conciliación vida laboral y socio familiar es un elemento crucial dentro de los factores psicosociales laborales, la carga socio familiar se observa como las tareas del hogar y las del trabajo coexisten simultáneamente y pueden provocar una doble carga para aquel que asume las del hogar. Incluyendo también la carga por asumir el cuidado y la solución de problemas de salud de niños, enfermos y ancianos, así como de la salud de hijos y familiares. Un balance entre la vida privada y el tiempo de trabajo son factores importantes que pueden incidir en el estrés en el trabajo. Por consiguiente, en lo posible, se recomienda buscar las formas de facilitar el cumplimiento de las responsabilidades familiares. Se sugiere a la organización dar permiso a sus trabajadores para concurrir en casos puntuales o graves en que se requiera la presencia del trabajador en asuntos de su vida personal y familiar. Respecto al tiempo libre, se busca conocer la posibilidad de utilizar el tiempo libre y las causas por qué no puede realizarlo, se sugiere realizar una reunión entre supervisores y trabajadores para analizar este punto. En relación al traslado ida y vuelta al trabajo, se incluyen las horas de traslado de ida y vuelta al trabajo, lo que incide también en el tiempo libre disponible para su vida familiar y social, también se recomienda analizarlo en caso de que algún trabajador tenga la posibilidad de reducir el tiempo de viaje, ya sea viajar con algún conocido, utilizar otros medios de transporte, etc. También satisfacer las necesidades tanto del trabajo como de los trabajadores, evitar

las horas de trabajo excesivamente largas, como ya se mencionó ajustar las pausas y los tiempos de trabajo y facilitar el cumplimiento de responsabilidades personales. Finalmente se recomiendan reuniones mensuales con ideas de los trabajadores y supervisores para abordar este tema con enfoque en reducir la percepción del trabajador respecto al impacto del trabajo en su tiempo libre y en aumentar su satisfacción.

3.3 TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE HABILIDADES

Origen del riesgo: Mayor riesgo asociado a trabajos monótonos, repetitivos, sin variedad. Se asocia a la influencia, es decir, a la posibilidad de controlar la tarea por parte del trabajador. Menor influencia, menores posibilidades de desarrollo. Cumpliéndose lo mencionado en el caso del presente estudio.

Hay que considerar que un trabajador que es dinámico, puede realizar múltiples tareas será más productivo y podrá apoyar a otros trabajadores. Al proporcionar oportunidades para aprender nuevos conocimientos y habilidades, los trabajadores se sentirán estimulados y aumentarán su capacidad para la toma de decisiones. El trabajador con nuevas competencias, habilidades y conocimientos, puede ser transferidos a diferentes puestos de trabajo, lo que permite la sustitución temporal de trabajadores ausentes. La participación en estas actividades de capacitación también fomenta el apoyo social entre los trabajadores.

Asimismo, en esta dimensión se debe considerar la influencia, vale decir, el margen de decisión o autonomía respecto al contenido (lo que se hace) y las condiciones de trabajo (cómo se hace), incluye secuencia de la tarea, métodos a utilizar, tareas a realizar, cantidad de trabajo, horarios, elección de compañeros. Teniendo como origen del riesgo el grado de participación del trabajador(a) en las decisiones críticas de su tarea cotidiana, en particular sobre la cantidad de trabajo que debe realizar, los métodos más adecuados, el ritmo al que trabaja, los compañeros de labor. El grado de autonomía está muy relacionado con la forma en que se afronta la carga de trabajo y con las posibilidades de desarrollo (por ejemplo, una alta carga de trabajo acompañada de alta autonomía en la ejecución no se vivencia como agobio sino que más bien como desafío y aprendizaje). Se sugiere a la empresa las siguientes medidas:

- Incluir a los trabajadores en la toma de decisiones sobre la organización del trabajo.
- Dar a los trabajadores mayor libertad y control sobre su trabajo.

- Organizar el trabajo de modo que los trabajadores desarrollen nuevas habilidades y conocimientos.
- Fomentar la participación de los trabajadores para mejorar el trabajo.
- Organizar reuniones regulares para discutir problemas en el lugar de trabajo

Los trabajadores que pueden decidir cómo y cuándo hacer su trabajo, pueden incrementar sus habilidades y experiencia y ser más productivos. Por lo tanto, incrementar el control sobre el trabajo, se traduce en una organización de trabajo más eficaz

Fuente: Grupo Eulen

Figura 3-2 Trabajo activo y desarrollo de habilidades

Los trabajadores disfrutarán de su trabajo más y son más productivos si pueden controlar la forma en que lo hacen. Pueden estar mejor informados que otros actores sobre el proceso de trabajo y por lo tanto, sus sugerencias para la mejora puede dar lugar a una eficaz organización del trabajo y una mayor productividad. Involucrar a los trabajadores que participan en el proceso de toma de decisiones sobre la organización del trabajo aumentar su autoestima. Por eso se propone a la organización asegúrese de que los trabajadores hagan sugerencias o influyan en los cambios en la organización del trabajo, examinar cómo la organización del trabajo se configura y donde podría mejorarse, organizar grupos de discusión sobre cómo los trabajadores pueden estar más activamente involucrados en la mejora continua de la organización del trabajo, cuando y donde sea posible, dejar que los trabajadores determinen: Cómo se realiza el trabajo, cual es el programa de trabajo, con quien trabajan, si es posible trabajar en pequeños

grupos, la elección de las herramientas, equipo, mobiliario, etc. Estimular a los trabajadores para que presenten sus ideas sobre la mejora de la organización del trabajo, a través de breves sesiones de sugerencias o mediante la organización de grupos pequeños de discusión. Mantener un registro de todos los cambios al organizar el trabajo y evaluarlos con regularidad. Dar a conocer las propuestas y contribuciones a todos los trabajadores, así como los resultados de la aplicación de dichas propuestas. Esto animará aún más la participación.

Finalmente, como sugerencia a la organización, en el caso de ser posible, se propone involucrar a los trabajadores en el proceso de toma de decisiones. Considerar la posibilidad de proporcionar a los trabajadores una mayor movilidad para que puedan aprender en diferentes puestos de trabajo y tener diferentes experiencias, dándoles la oportunidad de participar en la toma de decisiones sobre la organización y las condiciones y el medioambiente de trabajo. Asimismo, conversar con los trabajadores sobre las diferentes medidas que se considerarán para cambiar la organización del trabajo y el medioambiente de trabajo basado en la entrega de información y formación que ayudará a trabajadores a participar en el proceso de toma de decisiones.

La participación de los trabajadores en el proceso de toma de decisiones sobre las condiciones y la organización del trabajo incrementaran la autoestima de los trabajadores y al mismo tiempo, llevara a decisiones que tienen una amplia base de apoyo.

3.4 COMPENSACIONES

Representa principalmente el reconocimiento que recibe el trabajador por el esfuerzo realizado, se puede percibir como “recompensas”, ya sea de reconocimiento verbal de los superiores, de estima, valoración, como también preocupación por cambios de tareas en contra de la voluntad, preocupación por despidos, sueldos o renovación de contratos. Una alta prevalencia de personas en riesgo alto “en rojo”, lo que le sucede al turno tarde/noche puede significar que sienten escaso reconocimiento por su labor, o que su trabajo es inestable. Considerar también el contexto actual del mercado, en el cual las organizaciones en su lucha para la supervivencia, se enfrentan a la necesidad de hacer sus operaciones más eficaces con menos recursos, lo que se puede ver traducido en reducción de personal, fusiones, adquisiciones y otros tipos de cambios estructurales, todos los cuales tienden a producir un aumento de la sensación de inseguridad entre la los trabajadores, no sólo en relación con sus puestos de trabajo, sino también sobre el futuro en general. Siendo así, la inseguridad laboral, uno de los más importantes estresores laborales, dado que influencia sentimientos, actitudes y conductas. Ahora, en

contraste a lo anterior, si consideramos la perspectiva humana, los empleados necesitan sentir garantía de seguridad en el empleo, salarios justos, beneficios, y un sentido de autoestima para hacer bien el trabajo. Por ello, si la organización desea una reducción de costos, debe tener en consideración hacerlo procurando siempre cuidar la promoción y mantención de condiciones óptimas para los trabajadores. Ya que el bienestar de estos traerá mayor producción y beneficios tanto a corto como largo plazo.

Fuente: Asociación Chilena de Seguridad

Figura 3. 3 Trabajador capacitado recibiendo diploma

La inseguridad laboral refleja una preocupación por perder el trabajo actual, por tener cambios inesperados de tareas, o por la baja valoración de su trabajo, esta experiencia subjetiva podría llegar a tener un fuerte impacto psicológico. Para muchas personas, el trabajo es un factor central para la satisfacción de las necesidades económicas y sociales. Entre otras cosas, el trabajo es una fuente de ingresos, permite contactos sociales, influye en la estructuración de tiempo, y contribuye al desarrollo persona. La percepción de amenaza del desempleo implica frustración de estas necesidades y la posible pérdida de importancia. Es por ello que la claridad en las condiciones y medidas de empleo aumenta la estabilidad en el empleo y son importantes para reducir estrés en el trabajo, por lo que se sugieren las siguientes medidas: Aumentar la posibilidad empleos más estables, realizar una declaración clara de condiciones de empleo, procurar salarios justos y beneficios, considerar la protección de los derechos de los trabajadores y sus compensaciones. Desde la arista del reconocimiento en el trabajo, podemos reconocer que este es un aspecto importante para la prevención del estrés. La empresa puede mostrar su agradecimiento por el buen trabajo, al reconocer adecuadamente el buen desempeño y la contribución positiva de los trabajadores. Tal retroalimentación positiva fomenta el respeto mutuo y la colaboración en la empresa. Las medidas prácticas que se pueden adoptar en este contexto incluyen, alabar el buen desempeño de

los trabajadores, informar a los trabajadores de manera sistemática sobre los resultados de su trabajo, poner en práctica un sistema para que los trabajadores expresen sus opiniones. Reconocer y respetar los esfuerzos de los trabajadores contribuye a la prevención del estrés en el lugar de trabajo. Comunicar a todos que la empresa se compromete a alentar las buenas prácticas de trabajo en la mejora de las condiciones y la organización del trabajo. Recompense a los trabajadores o equipos de trabajo por su buen trabajo. Esto ayuda a crear una cultura empresarial sana, aumento de la productividad y la rentabilidad, prevención y reducción del estrés laboral.

3.4 DIMENSIONES PSICOSOCIALES BAJO CONTROL ORGANIZACIONAL

De igual manera se mencionan secundariamente medidas que abarcan las otras dimensiones psicosociales que están totalmente bajo control, tienen un impacto pequeño en el ambiente laboral y en los trabajadores por lo que por el momento no se recomienda invertir recursos ni esfuerzos. Sin embargo, de forma breve se presentarán en caso de que en un futuro la organización pase por cambios fuertes que cambien las condiciones laborales. Estas dimensiones controladas son las de exigencias psicológicas y apoyo social en la empresa/calidad de liderazgo. Cuya evaluación indicó que están funcionando bien, vale decir hay una buena percepción y condiciones del trabajo las cuales no causan exigencias psicológicas muy fuertes, ni estrés o presión por ejemplo por no poder terminar el trabajo. También está bien la dimensión de apoyo social y calidad de liderazgo, es decir, existe un adecuado apoyo y calidad de liderazgo en la empresa.

3.4.2 Las medidas propuestas en caso de ser necesarias en un futuro para la dimensión de exigencias psicológicas son:

- Ajustar la carga de trabajo total;
- Prevenir las demandas excesivas a cada trabajador;
- Planificar plazos alcanzables;
- Defina claramente las tareas y responsabilidades;
- Evitar la sub-utilización de las capacidades de los trabajadores

Las exigencias del puesto de trabajo deben ser asignadas entre los trabajadores de una manera equilibrada. Las demandas excesivas de trabajo que afectan particularmente a algunos trabajadores deben evitarse para prevenir el estrés en el trabajo. La presión excesiva de tiempo debido a plazos difíciles de cumplir debe prevenirse. El buen rendimiento y bienestar depende de que la carga de trabajo sea justa entre los trabajadores dentro de un equipo. Esto requiere una estrecha cooperación entre los

mandos y los trabajadores. Es esencial construir un ambiente de trabajo propicio, seguro, sano y confortable para la prevención y control del estrés entre los trabajadores, que corresponda a la evolución de los sistemas de salud en el trabajo y en la calidad del servicio prestado.

Fuente: Asociación Chilena de seguridad

Figura 3. 4 Ilustración persona sobre cargada con exigencias psicológicas

Un buen rendimiento y el bienestar dependen de asignar una carga de trabajo justa a cada uno de los trabajadores dentro de un equipo. Los buenos jefes conocen el tipo y demanda del trabajo que realizan sus trabajadores. Los trabajadores sobrecargados experimentan fatiga, pérdida de concentración, sensación de agobio y estrés. La carga de trabajo no es sólo una cuestión de cantidad o demanda física. Es también una cuestión cualitativa que demanda concentración, vigilancia, superposición de tareas, relaciones humanas y así sucesivamente. Una carga de trabajo indebida significa sobrecarga, falta tiempo suficiente para hacer el trabajo o tener que hacerlo demasiado rápido, por ejemplo, teniendo que sacrificar la calidad del trabajo y no teniendo la oportunidad de recuperarse. Por consiguiente, el ajuste realista de la carga de trabajo mantiene un buen desempeño y conduce a la satisfacción del cliente.

3.4.3 Las medidas propuestas en caso de ser necesarias en un futuro para la dimensión de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo:

Un apoyo social amplio es esencial para prevenir el estrés en el trabajo. Se debería tener en cuenta el uso tanto formal como informal de apoyo social para reducir los efectos de los factores de estrés en los lugares de trabajo. El apoyo social

proporcionado por gerentes, supervisores y compañeros de trabajo ayuda a los trabajadores a hacer frente a las presiones y al estrés en el trabajo. El apoyo social también mejora las habilidades para afrontarlo. Hay varias maneras de aumentar el apoyo social en el lugar de trabajo. Los siguientes medidas, tipos de apoyo, entre otros, se presentan a continuación:

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

El sentimiento general de pertenencia y de compartir el mismo objetivo contribuye a la prevención y reducción de estrés en el trabajo.

El estrés en el trabajo está estrechamente relacionado con las condiciones de trabajo y la forma en que el trabajo está organizado la prevención del estrés en el lugar de trabajo debe basarse en políticas claras y estrategias para garantizar el trabajo decente. Debe quedar claro a todos los trabajadores y supervisores que se necesita esfuerzo conjunto para la mejora continua de las condiciones y organización del trabajo. La estrecha cooperación de la gerencia y los trabajadores es necesaria como punto de partida.

Fuente: Asociación Chilena de Seguridad

Figura 3. 5 Señoras trabajadoras amigas

Además, se pueden recopilar ejemplos de buenas prácticas en materia de prevención del estrés en centro de trabajo o en otros lugares de trabajo similares. Difundir ejemplos de medidas efectivas que conduzcan a reducir el estrés y mejorar la cultura organizacional del lugar de trabajo. Comunicar un resumen de las medidas adoptadas en materia de prevención del estrés y de seguridad y salud en el trabajo para todos los trabajadores y supervisores, a través de reuniones, avisos, boletines informativos y correos electrónicos. Discuta la eficacia de las medidas anti-estrés y formas de mejorar las acciones, en las reuniones de consulta entre la dirección y los trabajadores. Todo lo que contribuya a una mejora continua del ambiente y bienestar laboral, tiene un impacto en la mejora de la calidad del servicio prestado, el rendimiento y por ende en el éxito de la empresa.

3.5 MEDIDAS COMPLEMENTARIAS

Además de las medidas mencionadas anteriormente, se plantean de forma complementaria las siguientes medidas sencillas de acción para reducir el estrés laboral, diseñados para relajar el cuerpo y la mente, que además requieren pocos recursos.

Como ya hemos analizado en el presente estudio, el estilo de vida imperante en sociedades como la nuestra, que refuerzan la competición y la automejora constante, produce una elevada cantidad de estrés sobre nuestro organismo, lo que altera nuestro bienestar y puede llegar a generar problemas de ansiedad e incluso trastornos. Esto

afecta tanto a los trabajadores como a la organización. Por lo que a continuación se presentan las siguientes medidas complementarias reductoras del estrés laboral.

3.5.1 Técnicas de relajación consciente

Una de las maneras de controlar nuestra activación mental y estrés es a través de la respiración. La respiración es una de las funciones básicas del organismo que nos permite obtener el oxígeno necesario para la supervivencia. Esta función puede verse dificultada ante la presencia de estrés o elementos contextuales que provoquen el desarrollo de patrones acelerados que dificulten la correcta entrada de oxígeno en el organismo. Sin embargo entrenar esta función puede contribuir en gran medida a reducir el nivel de estrés que nos provocan las circunstancias ambientales y sociales a través de la relajación, disminuyendo problemas de insomnio, hipertensión, cefalea, asma, disfunciones sexuales o fobias, además de ayudar a controlar mejor el proceso perceptivo, la gestión del dolor u otras sensaciones producidas por causas orgánicas o mentales. El ejercicio más sencillo de realizar de los que se presentan aquí. Básicamente sirve para tranquilizarse tras una situación de estrés o esfuerzo. Se basa en tomar aire por vía nasal, mantenerlo en los pulmones y finalmente soltarlo con suavidad por la boca. Cada uno de los pasos ha de durar alrededor de cuatro segundos.

Fuente: Osho Internacional

Figura 3. 6 Trabajadora utilizando técnica de relajación respiratoria

3.5.2 Respiración para el control de la ira

Este tipo de ejercicio está especialmente indicado ante situaciones que nos provocan ira, con el fin de controlarla. Teniendo en cuenta que inhalar provoca la llegada de oxígeno al organismo, y por lo tanto de energía, puede ser recomendable que en situaciones en que queramos controlar nuestra rabia nos centremos en la exhalación, proceso que por lo general resulta relajante y liberador de presión.

Para este ejercicio simplemente se va a exhalar con fuerza, vaciando todo lo posible los pulmones en una larga y potente exhalación. Posteriormente a ello inhalaremos cuando nuestro cuerpo lo necesite, para repetir el procedimiento hasta que la sensación de presión haya disminuido.

3.5.3 Concientizar a los trabajadores sobre la importancia de la relajación, y el bienestar psicológico en el trabajo.

Como sugerencias complementarias y voluntarias se puede educar a los trabajadores, con el propósito de que a través del conocimiento las técnicas mencionadas en el presente estudio, puedan tener mayor eficacia. Para esto se puede reunir a los trabajadores en algún momento durante o antes de comenzar la jornada laboral y hablarles sobre el siguiente punto: Una de las principales razones de las visitas a los profesionales del cuidado de la salud mental y el consumo habitual de medicamentos reductores de la ansiedad en Chile, son a causa de condiciones relacionadas con el estrés que al final representan mucho dolor y dinero. El estrés produce cambios en el organismo, uno de los cambios fundamentales además de la liberación de sustancias químicas a la sangre y en el organismo, sucede en la respiración. Mientras que se sabe mucho sobre los cambios químicos que ocurren durante el estrés, se sabe muy poco sobre los cambios de respiración. es sorprendente, porque mientras que los estudios químicos son complicados, costosos, y a menudo dolorosos para el paciente, examinar la respiración no podría ser más sencillo. Y estos cambios químicos medidos yacen casi totalmente fuera del dominio consciente. ¿Alguno de nosotros tienen idea de cuáles son nuestros niveles actuales del cortisol? Así que, incluso si se encuentran anormalidades, no hay mucho que la persona pueda hacer al respecto. En cambio, la respiración, se puede utilizar beneficiosamente de forma consciente. La mayoría de los enfoques del cuidado médico en países de Oriente ubica a la respiración como la instancia central. En su opinión, si la química del cuerpo se encuentra perturbada, entonces la respiración no puede ser natural, y si la respiración es natural, entonces la química del cuerpo estará bien. En palabras más sencillas, todo lo que le suceda al cuerpo afectará a la mente y

viceversa, si pasamos por una situación de ira, la respiración estará agitada y perturbada y causará estrés y liberará sustancias al organismo, pero sí de forma consciente respiramos profundo se producirá la disipación de la ira y todo se calmará. La investigación ha demostrado que la respiración incrementa cuando el organismo está estresado, está comprobado científicamente que la ira no puede existir sin una respiración agitada, es imposible tener una respiración relajada y tener ira, el resultado será curativo.

. Cuando el estrés se vuelve crónico, como sucede tan a menudo en los seres humanos, cuanto más estresados estamos, más sustancias alcalí eliminamos de nuestro cuerpo. Con tal pérdida de álcali, nuestra capacidad de reducir el impacto del ácido láctico cuando nos ejercitamos es menor, de modo que con tan sólo un ejercicio muy ligero las piernas duelen y la respiración se vuelve elaborada. En resumen, produce sensación de agotamiento.

Así que muchas personas en Chile que han sufrido ataques al corazón ya no son sorprendidas “de la nada” por un "misterioso" ataque al corazón, como a menudo se piensa. De hecho, esas personas realmente padecen estrés crónico, hiperventila crónicamente, agota sus reductores de impacto alcalino, y se siente cada vez más y más cansado. Su memoria sufre, su concentración se reduce, su energía es muy pobre… pero continúa, deteniéndose sólo cuando su corazón amenaza con sufrir un infarto, o cuando lo sufre en realidad. De pronto se vuelve tan claro por qué el descanso ha sido la constante de la medicina durante milenios. Si tan sólo la persona con riesgo de ataque al corazón se detuviera y descansara verdaderamente, si tan solo encontrara momentos de su vida en el hogar, la familia, la naturaleza o en el trabajo para relajarse, momentos de detención para hacer una respiración profunda, para disfrutar y tranquilizarse. Habría muchos menos numeros de ataques al corazón. Entonces, si el descanso es un ingrediente esencial en la cura, una carencia de descanso será obviamente un ingrediente esencial para la mala salud. O para ponerlo otra manera, el cansancio precede ciertamente a casi todas las enfermedades. Y si la respiración estresada puede ocasionar cansancio, entonces tenemos una clara y remediable conexión entre el estrés y la mala salud. A continuación una fotografía que muestra la concientización de trabajadores:

Fuente: Asociación Chilena de Seguridad

Figura 3. 7 Charla educativa y de concientización a los trabajadores sobre estrés laboral

CONCLUSIONES

Muchas veces las organizaciones descuidan el bienestar del recurso humano, no se considera, sin embargo, utilizar una herramienta como ISTAS 21 que permite identificar, evaluar y controlar los factores afectan a los colaboradores y por ende al ambiente laboral, es vital si se quiere tener trabajadores emocional, corporal y mentalmente bien, más productivos, más amables, más satisfechos y con mayor desempeño. La comprensión de los factores que los motivan y desmotivan, los que provocan mayores grados de estrés y malestar psicológico, es fundamental para controlarlos y fomentar el bienestar del recurso humano, que conducirá a prestar un servicio de calidad, con un mayor rendimiento organizacional, fidelización y oportunidad de nuevos clientes, posicionamiento en el mercado, mejores finanzas y por ende mayor competitividad organizacional. Es por esto que esta herramienta es muy útil ya que ayuda a gestionar y controlar el bienestar y la salud de este recurso tan importante llamado el recurso humano, los trabajadores, los cuales son la base y el pilar fundamental del éxito de cualquier organización. Cada actividad realizada por los trabajadores en un proceso interno de la empresa, afecta potencialmente la satisfacción del cliente futura, por lo que tener trabajadores estresados, irritados, preocupados, con el potencial de generar dolencias y enfermedades físicas, actos y tratos hostiles, ausencias, perjudica bastante la posibilidad de alcanzar ésta satisfacción de los clientes, más aún en un área de servicio donde muchas veces los trabajadores entran en contacto directo con clientes primarios o secundarios. La buena comunicación, el trato respetuoso, el apoyo entre ellos y sus supervisores, las adecuadas compensaciones y reconocimientos, el constante desarrollo de habilidades, la disminución de preocupaciones personales y familiares, el desarrollo de un liderazgo de calidad, la adecuada planificación de las tareas, mejoras y el tiempo para realizarlas, llevará indudablemente a la disminución del estrés, a la generación de un sano ambiente laboral y una cultura de calidad, mayor fluidez, calidad y facilidad en la realización del trabajo, disminución de los errores y por consiguiente, al aumento de la eficiencia interna, la satisfacción laboral, el grado de satisfacción de los clientes y el deseo de volver a la empresa, la comunidad y al tan anhelado éxito organizacional. En este estudio:

- Se aplicó la herramienta de evaluación psicosocial satisfactoriamente a los trabajadores de aseo USM de empresa Eulen

- Se identificaron los peligros y se evaluaron los riesgos presentes en el área de trabajo que podrían deteriorar la salud y el clima laboral. Las dimensiones psicosociales en riesgo alto son: Trabajo activo y desarrollo de habilidades-compensaciones-doble presencia. Mientras que las dimensiones psicosociales bajo control organizacional son: Exigencias psicológicas-apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo
- Se sugirieron medidas de mejora enfocadas principalmente en los factores psicosociales con niveles de riesgo más alto y que por lo tanto pueden influir con mayor fuerza en la salud de los trabajadores, el desempeño y el ambiente laboral.

BIBLIOGRAFÍA

UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA Historia, Antecedentes, valores [en línea] [Consulta: septiembre, 2018] Disponible en: https://www.usm.cl/

GRUPO EULEN Antecedentes generales, [en línea] [Consulta: septiembre, 2018] Disponible en: https://www.eulen.com/cl/

MINISTERIO DE SALUD CHILE Protocolo De Vigilancia De Riesgos Psicosociales En El Trabajo, [en línea] [Consulta: septiembre, 2018] Disponible en: https://www.minsal.cl/portal/url/item/e039772356757886e040010165014a72.pdf

UNIVERSIDAD DE CHILE Explicación Protocolo de Vigilancia, Riesgos y factores psicosociales. Estrés en Chile, [en línea]. [Consulta: septiembre, 2018] Disponible en: http://www.uchile.cl/documentos/factores-psicosociales_74636_5
_0013.pdf

BIBLIOTECA DEL CONGRESO NACIONAL Resolución exenta N°336, aprueba instrumento de evaluación de medidas para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo [en línea]. [Consulta: septiembre, 2018] Disponible en: https://www.leychile.cl/Navegar/index_html?idNorma=1048620

SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL Manual del método del cuestionario SUSESO/ISTAS 21 junio 2018 [en línea]. [Consulta: octubre, 2018] Disponible en: https://www.suseso.cl/613/articles-481095_archivo_03.pdf

ESTRATEGIA MEGAZINE Fidelización del cliente interno [en línea]. [Consulta: octubre, 2018] Disponible en: https://www.estrategiamagazine.com/administracion/la-fidelizacion-del-cliente-interno-retener-a-los-mejores-empleados-fidelicacion-del-empleado-retener-trabajadores/

GESTIOPOLIS Gestión de la satisfacción del cliente [en línea]. [Consulta: octubre, 2018] Disponible en: https://www.gestiopolis.com/gestion-de-la-satisfaccion-del-cliente/

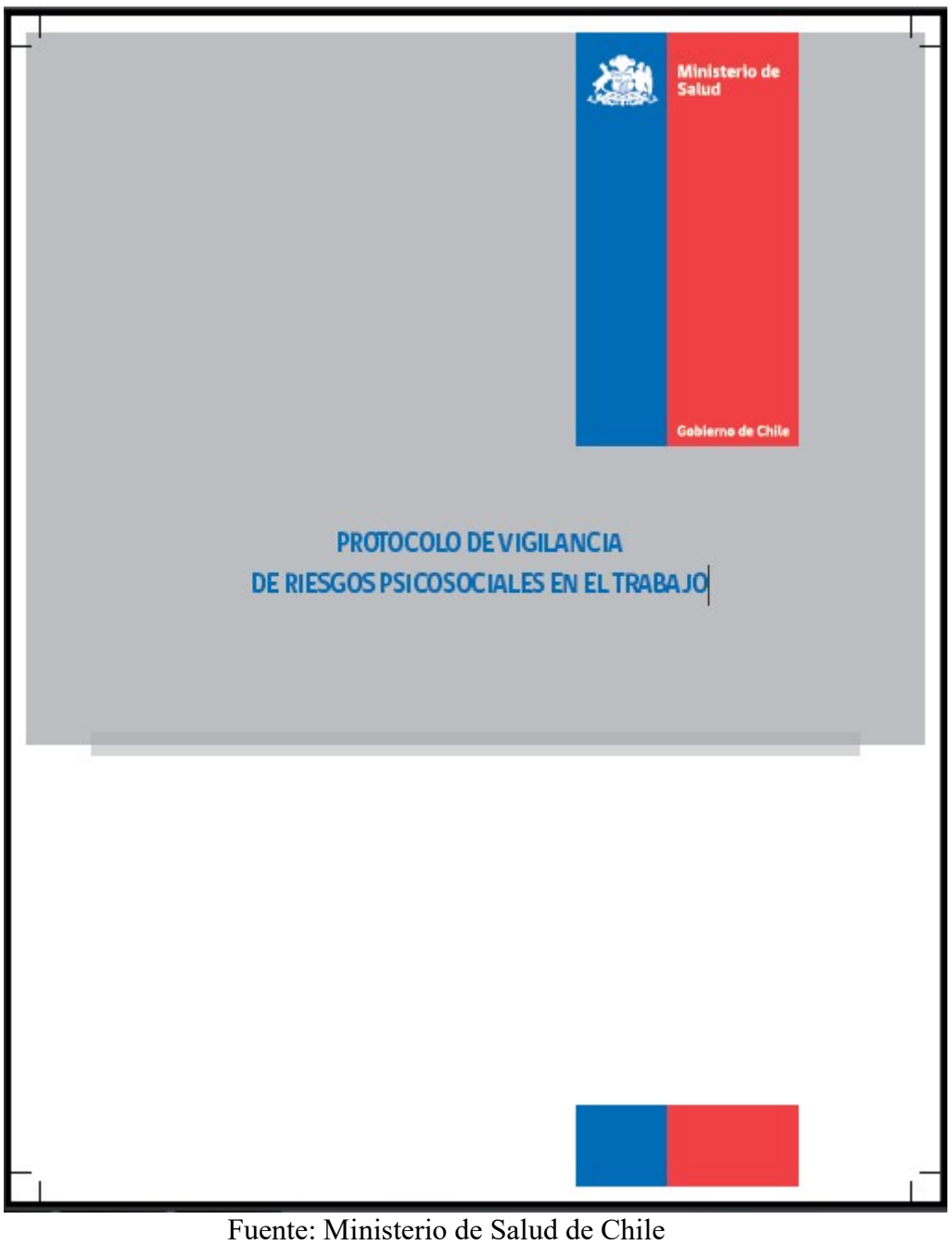
CLIMA LABORAL Y SERVICIO AL CLIENTE [en línea]. [Consulta: octubre, 2018] Disponible en: http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Pereira-Catherine.pdf

ASOCIACIÓN CHILENA DE SEGURIDAD Repertorio de medidas propuestas para protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo [en línea]. [Consulta: octubre, 2018] Disponible en: http://www.achs.cl/portal/Empresas/DocumentosMinsal/8-%20Factores%20Psicosociales/5-%20Material%20para%20Intervenci%C3%B3n/ACHS%20Repertorio%20de%20Medidas%20Psicosociales%202017%20Junio.pdf

OSHO INTERNACIONAL, Medidas complementarias, respiración, estrés y concientización [en línea]. [Consulta: octubre, 2018] Disponible en: https://www.osho.com/es/meditate/media/health-and-meditation/breath-stress-and-meditation

ANEXOS

ANEXO A: PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES



Fuente: Ministerio de Salud de Chile

Figura A-1. Portada

ANEXO B: CUESTIONARIO SUSESO ISTAS 21 VERSION BREVE

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

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

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

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

Fuente: Superintendencia de Seguridad Social, Gobierno de Chile

Figura B-1. Preguntas dimensión exigencias psicológicas y dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades

CUESTIONARIO SUSESO ISTAS 21 (CONTINUACIÓN)

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

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

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones.

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

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Doble Presencia.

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
19	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domesticas y familiares?					
20	¿Hay situaciones en las que deberia estar en el trabajo y en la casa a la vez? (Para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de los abuelos, etc.)					

Fuente: Superintendencia de Seguridad Social, Gobierno de Chile

Figura B-2. Preguntas dimensiones psicosociales, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones, doble presencia.

ANEXO C: CARTA GANTT SUGERIDA PARA IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEDIDAS

Actividad	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
1. Medidas de flexibilidad horaria y facilitación del cumplimiento de responsabilidades personales orientadas a la dimensión de Doble Presencia	Permitir el uso de celular en periodos establecidos	Establecer permisos para salir del trabajo en casos puntuales	Reunión con trabajadores para análisis de mejora de tiempos de: Trabajo (Evitar las horas de trabajo excesivamente largar); tiempos libres y de traslado	Reunión donde se presenten ideas de los trabajadores y supervisores para abordar este punto y la reducción de la percepción de los trabajadores respecto al impacto del trabajo en su tiempo libre	Reunión de análisis de ideas de mejora y organización de grupos de discusión sobre cómo los trabajadores pueden estar más activamente involucrados en la mejora continua de la organización del trabajo	Volver a aplicar Cuestionario ISTAS 21 para seguimiento y reevaluación del bienestar psicosocial
2. Medidas de autonomía, influencia y desarrollo orientadas a la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades	Aumentar el grado de influencia respecto a la elección de la: Secuencia de la tarea, métodos a utilizar, tareas a realizar, cantidad de trabajo, horarios, elección de compañeros	Reunión de supervisión para analizar y fomentar la inclusión de los trabajadores en la toma de decisiones	Reunión sobre medidas para el desarrollo de nuevas habilidades y conocimientos	Establecer plataformas o instancias para la participación de los trabajadores en ideas orientadas a la mejora de las condiciones de trabajo	Realización de sesión de sugerencia y discusión de mejoras	Volver a aplicar Cuestionario ISTAS 21 para seguimiento y reevaluación del bienestar psicosocial
3. Medidas de claridad, estabilidad, reconocimiento y recompensas orientadas a la dimensión de Compensaciones	Reunión de análisis de la dirección sobre aumento de empleos más estables	Capacitación a supervisores y jefes sobre medidas de reconocimiento y valoración de los trabajadores	Reunión de análisis de la dirección sobre salarios y beneficios posibles	Desarrollar una plataforma para informar a los trabajadores de manera sistemática sobre los resultados de su trabajo	Realización de sesión de sugerencia y discusión de mejoras	Volver a aplicar Cuestionario ISTAS 21 para seguimiento y reevaluación del bienestar psicosocial
4. Medidas para la dimensión de exigencias psicológicas	Esta dimensión no está en riesgo y se encuentra bajo control organizacional por lo que por el momento no se sugiere utilizar recursos ni esfuerzos puesto que su impacto en la mejora sería muy pequeño.					Volver a aplicar Cuestionario ISTAS 21 para seguimiento y reevaluación del bienestar psicosocial
5. Medidas para la dimensión de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Esta dimensión no está en riesgo y se encuentra bajo control organizacional por lo que por el momento no se sugiere utilizar recursos ni esfuerzos puesto que su impacto en la mejora sería muy pequeño.					Volver a aplicar Cuestionario ISTAS 21 para seguimiento y reevaluación del bienestar psicosocial