

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

**IMPLEMENTACIÓN DE PROTOCOLO DE VIGILANCIA PARA
EXPOSICIÓN A RIESGOS PSICOSOCIALES EN EMPRESA
CONSTRUCTORA EDUARDO TORREBLANCA Y CÍA. LTDA**

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

Alumno:
Alfredo E. Almendra García

Profesor Guía:
Srta. Silvia Ureta Mucherl

DEDICATORIA

El presente trabajo de título, está dedicado a mi familia; padres, hermanos y abuelos, por su permanente apoyo y sostén. En especial a mi madre por ser quien me guió en mi desarrollo humano y académico. También a mis amigos, quienes hicieron de mi vida universitaria una experiencia inolvidable.

RESUMEN EJECUTIVO

KEYWORDS: RIESGO PSICOSOCIAL, EXPOSICIÓN, MEDICIÓN, ISTAS 21, EMPRESA CONSTRUCTORA.

El presente trabajo de titulación elaborado para optar al título de Ingeniero en Prevención de Riesgos Laborales y Ambientales, corresponde al análisis de riesgo psicosocial efectuado en el sector de la construcción, específicamente en la empresa constructora Eduardo Torreblanca y Cía. Ltda, se realizó pretendiendo ser, por un lado, un llamado de atención para alertar sobre la gravedad de un problema real, como lo es la presencia de riesgo psicosocial en la organización, con el fin de suscitar una reflexión que incite a la acción en beneficio de los trabajadores dedicados a este sector. Por otro se buscó contribuir a resolver el problema desde la acción, aportando a los directivos de la empresa, responsables de seguridad y a los trabajadores, una información actual y clara sobre los riesgos de carácter psicosocial a los que se ven sometidos en sus puestos, permitiendo así su interiorización con la temática y aplicación de medidas para mejorar su salud. La metodología que se utilizó, considerando lo establecido en el Protocolo de vigilancia para exposición a riesgos psicosociales en el trabajo, fue la aplicación del cuestionario ISTAS 21, el cual fue respondido por los propios trabajadores que experimentan los factores de riesgo que se intentan detectar y controlar. La elección de este método de evaluación, se realizó mediante la asesoría de una experta asesora en salud laboral y la información utilizada fue recopilada mediante una búsqueda bibliográfica acuciosa. El análisis de los correspondientes resultados, contempló una visión crítica respecto a la realidad de la empresa en la materia y su concepción frente a los factores psicosociales, los procedimientos establecidos y el lugar que el método asigna a los trabajadores. Se advirtió que, existe riesgo psicosocial asociado principalmente a la incidencia de la doble presencia en el lugar de trabajo, siendo la dimensión con resultados más críticos, y considerando que el método revisado apunta a mejorar las condiciones laborales mediante distintas estrategias, se incorporaron diversos procedimientos que guían el proceso de acción y mejora. Se concluye que la participación de los trabajadores es fundamental para desarrollar cualquier estrategia de prevención en el trabajo, y ésta debe incorporar la decisión y acción en toda instancia del proceso, buscando mejores condiciones laborales para los trabajadores.

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO

SIGLAS Y SIMBOLOGÍA

INTRODUCCIÓN

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

ALCANCE

METODOLOGÍA

FUNDAMENTACIÓN

CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO Y LEGAL DE LA EXPOSICIÓN A RIESGOS PSICOSOCIALES

1.1. OBJETIVOS Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.2. DEFINICIONES

1.2.1. Protocolo

1.2.2. Factores psicosociales

1.2.3. Riesgos psicosociales

1.2.4. Factores psicosociales de riesgo

1.2.5. Estrés

1.2.6. Estrés Laboral

1.2.7. Mobbing

1.2.8. Organización

1.3. FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO: SU IMPACTO EN LA SALUD

1.3.1. Caracterización de los factores psicosociales en el trabajo

1.3.2. Factores psicosociales de riesgo, factores protectores y riesgo psicosocial en el trabajo

1.3.3. Trastornos físicos derivados

1.4. ROL Y ACTUACIÓN DE CADA UNO DE LOS ACTORES INVOLUCRADOS EN EL PROCESO

1.4.1. Empleador

1.4.2. Trabajador(a)

1.4.3. Organismos Administradores de la Ley 16.744

1.4.4. Secretarías Regionales Ministeriales de Salud

- 1.5. VALIDACIÓN DEL COPSOQ/ISTAS EN CHILE POR PARTE DE LA SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL (SUSESO)
 - 1.5.1. Exigencias psicológicas en el trabajo.
 - 1.5.2. Trabajo activo y desarrollo de habilidades.
 - 1.5.3. Apoyo social en la empresa y capacidad de liderazgo
 - 1.5.4. Compensaciones
 - 1.5.5. Doble presencia
- 1.6. PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO
 - 1.6.1. Sobre los resultados obtenidos en el proceso de evaluación
 - 1.6.2. Flujograma del modelo de vigilancia
 - 1.6.3. Origen del instrumento de medición Cuestionario ISTAS 21
 - 1.6.4. Características del Instrumento ISTAS 21
- 1.7. NORMATIVA DE REFERENCIA

CAPÍTULO 2: DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA EDUARDO TORREBLANCA Y CÍA. LTDA.

- 2.1. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA EMPRESA
- 2.2. UBICACIÓN GEOGRÁFICA
- 2.3. MISIÓN Y VISIÓN
- 2.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
 - 2.4.1. Dotación de personal
- 2.5. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO EN DESARROLLO
 - 2.5.1. Reconstrucción Casino club Suboficial Mayor Naval, Valparaíso
- 2.6. DIAGNÓSTICO
 - 2.6.1. Análisis general de la organización
 - 2.6.2. Oportunidades presentes en la industria para llevar mejoramientos a la práctica
 - 2.6.3. Frenos al mejoramiento.
 - 2.6.4. Recomendaciones.

CAPÍTULO 3: APLICACIÓN DE CUESTIONARIO ISTAS 21 Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

- 3.1. INFORMACIÓN RESPECTO DE LA PROMULGACIÓN DEL PROTOCOLO
- 3.2. CONFORMACIÓN DEL COMITÉ EVALUADOR DEL PROTOCOLO
- 3.3. PROCESO DE DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN
 - 3.3.1. Sobre las capacitaciones

- 3.3.2. Capacitación informativa
- 3.4. APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO
 - 3.4.1. Metodología para el ingreso de valores a tabla de datos
 - 3.4.2. Aplicación
 - 3.4.3. Evaluación cuantitativa de los resultados
 - 3.4.4. Ingreso de los valores en las tablas de datos
- 3.5. RESULTADOS OBTENIDOS EN LA OBRA
 - 3.5.1. Obra Casino Suboficial Mayor Naval, Valparaíso
 - 3.5.2. Resultados por dimensión e interpretación de puntuaciones
 - 3.5.3. Dimensión exigencias psicológica
 - 3.5.4. Dimensión Trabajo activo y desarrollo de habilidades.
 - 3.5.5. Dimensión Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo
 - 3.5.6. Dimensión Compensaciones
 - 3.5.7. Dimensión Doble Presencia
- 3.6. LO QUE ESTABLECE EL PROTOCOLO
- 3.7. ANÁLISIS DE RESULTADOS
 - 3.7.1. Falta de objetivación del concepto
 - 3.7.2. Reducción del imaginario al Mobbing.
 - 3.7.3. Ausencia de casuísticas, dificultad de identificación.
- 3.8. POLÍTICAS GENERALES DE FUNCIONAMIENTO INTERNO
 - 3.8.1. Modelo de comunicación interna.
 - 3.8.2. Política de personal.
 - 3.8.3. Condiciones Laborales
- 3.9. CONCILIACIÓN
 - 3.9.1. Conciliación laboral
- 3.10. RESUMEN
 - 3.10.1. Inmadurez cognitiva y desconocimiento de casuísticas
 - 3.10.2. Delegación en causas exógenas de los Riesgos Psicosociales
 - 3.10.3. Concepción del/la trabajadora
 - 3.10.4. Ausencia de desarrollo de políticas preventivas
- 3.11. DIAGNÓSTICO DESDE LO QUE SE PERCIBE QUE HACE LA EMPRESA
- 3.12. DIAGNÓSTICO DESDE EL VIVENCIAL DEL/LA TRABAJADORA
 - 3.12.1. Dificultad propia para distinguir la problemática psicosocial como riesgo laboral
 - 3.12.2. Desarrollo de estrategias personales de autogestión de las problemáticas psicosociales

- 3.12.3. Constatación de la dificultad de desarrollar proyectos vitales y conciliar la vida familiar
- 3.13. PROPUESTAS DE MEJORA
 - 3.13.1. Medidas de control para trabajo activo y desarrollo de habilidades
 - 3.13.2. Medidas de control para apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo
 - 3.13.3. Medidas de control para exigencias psicológicas
 - 3.13.4. Medidas de control para compensaciones
 - 3.13.5. Medidas de control para doble presencia

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ANEXO A: CUESTIONARIO SUSESO ISTAS 21. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

ANEXO 2: CUESTIONARIO SUSESO ISTAS 21. PREGUNTAS.

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1. Flujograma del modelo de vigilancia

Figura 2-1. Ubicación geográfica de oficinas de la empresa en Quillota.

Figura 2-2. Ubicación geográfica de Obra Casino Suboficial Mayor Naval.

Figura 2-3. Estructura Organizacional

Figura 2-4. Trabajo de demolición en obra de reconstrucción Casino Suboficial mayor Naval.

Figura 2-5. Estado de la obra iniciado el período de práctica del alumno.

Figura 2-6. Fotografía panorámica de la obra de reconstrucción.

Figura 2-7. Trabajo de retiro de escombros realizado por los albañiles.

Figura 2-8. Instalación de fundaciones con enfierradura

Figura 2-9. Obreros realizando moldaje de fundaciones

Figura 3-1. Acta de Constitución de Comité de Riesgos Psicosociales

Figura 3-2. Tabla de conversión de respuestas.

Figura 3-3. Planilla de ingreso de datos.

ÍNDICE DE GRAFICOS

[Gráfico 3-1. Resultados](#)

SIGLAS Y SIMBOLOGÍA

COPSOQ	:	Copenhagen Psychosocial Questionnaire
DFL	:	Decreto con Fuerza de Ley
DIAT	:	Denuncia Individual de accidentes del trabajo
DIEP	:	Denuncia individual de enfermedades profesionales
D.L	:	Decreto Ley
D.S	:	Decreto Supremo
ISTAS	:	Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de España
ISP	:	Instituto de Salud Pública de Chile
IST	:	Instituto de Seguridad del Trabajo
ITSS	:	Inspección del trabajo y Seguridad Social de España
MINSAL	:	Ministerio de Salud de Chile
OIT	:	Organización internacional del trabajo
OMS	:	Organización Mundial de la Salud
SEREMI	:	Secretaria regional ministerial
SIATEP	:	Sistema de información de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.
SINAISO	:	Sistema Nacional de información en Salud Ocupacional
SUSESO	:	Superintendencia de Seguridad Social
Art.	:	Artículo
Cía.	:	Compañía
Etc.	:	Etcétera
Ltda.	:	Limitada
Ord.	:	Orden
P. ej.	:	Por ejemplo
US\$	:	Dólares de los Estados Unidos

INTRODUCCIÓN

Las condiciones laborales en el mundo han experimentado grandes cambios en las últimas décadas, trayendo mayores exigencias para los trabajadores y menor capacidad de control sobre sus tareas (Oficina Internacional del Trabajo, 2006) lo que ha sido identificado como fuentes de estrés laboral, factor que se asocia también a la exposición de factores de riesgo psicosocial en el lugar de trabajo, que se relaciona con múltiples efectos perjudiciales para la salud, como problemas mentales, cardiovasculares u osteomusculares (Karasek R, 1990). Estos hallazgos han estimulado la medición de estos factores de riesgo en distintas encuestas de salud y condiciones de trabajo de ámbito nacional e internacional, las cuales demuestran una tendencia creciente en el número de trabajadores que declaran estar expuestos a estos factores de riesgo (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2000). Esto plantea la necesidad de desarrollar intervenciones preventivas.

Ahora bien, la prevención de los factores de riesgo psicosocial (p. ej., el control sobre el ritmo en el trabajo), al igual que para el resto de factores de riesgo laboral, sean de naturaleza química (como los disolventes) o física (como el ruido), exige dos condiciones: en primer lugar, identificar y medir la dosis, un concepto aplicable a cualquier factor de riesgo, y en segundo lugar, comparar el valor obtenido con un valor de referencia establecido previamente, para finalmente decidir si se debe actuar o no. Sin embargo, esta lógica de la prevención encuentra en la actualidad dificultades para su aplicación en el ámbito de los factores de riesgo psicosocial, ya que los procedimientos para identificarlos y medirlos, aunque han mejorado en los últimos años, continúan presentando importantes limitaciones relacionadas con su validez (Kristensen TS, 1996).

Si bien en Chile se han hecho varios esfuerzos para medir el estrés relacionado con el trabajo, no existía en el país una metodología validada para medir estos riesgos psicosociales del ambiente laboral, además, y más importante aún, son pocos los valores de referencia, a diferencia de los muchos que ya existen para determinados factores de riesgo químicos o físicos (American Conference of Governmental Industrial Hygienists, 1996), que faciliten la toma de decisiones en prevención. Sin embargo, su medición, hoy por hoy, es sobre todo factible a través de la percepción individual de los sujetos, mediante cuestionarios que tratan de captar un proceso no directamente observable.

Para esto se requiere un instrumento de medición de riesgos psicosociales que recoja información desde los trabajadores, construido con un riguroso diseño metodológico. El Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ), del Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral de Dinamarca, fue traducido, validado y

estandarizado en castellano y denominado Cuestionario ISTAS 21. El COPSOQ incluyó dimensiones de influyentes modelos de riesgo psicosocial ocupacional, pero también incluye otras dimensiones que permiten una comprensión más amplia de las condiciones del trabajo. Posteriormente, la Superintendencia de Seguridad Social decidió validar a nivel nacional la versión en castellano del COPSOQ (ISTAS 21), con la colaboración de la Dirección del Trabajo, el Instituto de Salud Pública de Chile (ISP) y la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Chile, con la asesoría directa de los autores del ISTAS 21.

En Chile, el sector de la construcción resulta clave para el desarrollo económico y social del país. En consecuencia, su avance anticipa crecimiento y empleabilidad, no obstante el sector presenta tasas de accidentabilidad del 4,6% y mortalidad por accidentes del trabajo de 21% (Superintendencia de Seguridad Social, 2016), por consiguiente no resultan indiferentes los aspectos y condiciones laborales en las que se desempeñan los trabajadores ligados a esta industria, así como el posible efecto en su salud mental, y la incidencia que eventualmente pudiesen tener los factores de riesgo psicosociales que pueden derivar en estrés laboral.

El objetivo de este trabajo ha sido implementar el protocolo de vigilancia para exposición a riesgos psicosociales utilizando la herramienta de evaluación denominada Método ISTAS 21, en su versión breve, para que con ello se identifique correctamente la distribución de los factores de riesgo psicosocial, medidos a través del cuestionario, según diferentes características personales y laborales de los trabajadores. Esto último resulta importante pues le permite a la organización, contar con una visión respecto de las diversas condiciones implicadas en el trabajo, que pueden constituirse tanto en factores protectores o de riesgo para la salud de las personas, los equipos de trabajo y las organizaciones. Además, se da cumplimiento a la obligación que adquieren todas las empresas u organizaciones, de medir su nivel de riesgo psicosocial, ya que de acuerdo al Código del Trabajo, Art. 184 *“El empleador estará obligado a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores, informando de los posibles riesgos y manteniendo las condiciones adecuadas de higiene y seguridad en las faenas, como también los implementos necesarios para prevenir accidentes y enfermedades profesionales”*. Asimismo, de acuerdo al D.S. 40, el empleador debe informar a sus trabajadores sobre los riesgos inherentes al proceso productivo.

Del mismo modo, la medición busca generar en la organización, orientaciones y abordajes de estos factores, a través de la adopción de medidas de mejora que permitan fortalecer aquellos aspectos que pudiesen fomentar el bienestar y la salud, así como el desarrollo de acciones para disminuir y controlar este tipo de riesgos en la empresa

constructora Eduardo Torreblanca y Cía. Ltda., específicamente en la obra de reconstrucción Casino Suboficial Mayor Naval, ubicada en Valparaíso, Chile.

OBJETIVOS

A continuación se exponen tanto el Objetivo General como los Objetivos Específicos del presente trabajo de título.

OBJETIVO GENERAL

Implementar Protocolo de vigilancia para exposición a riesgos psicosociales utilizando la herramienta de evaluación denominada Método ISTAS 21, para empresa Constructora Eduardo Torreblanca y Cía. Ltda.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Identificar los factores de riesgo psicosociales presentes en los trabajadores que se desempeñan en obra de reconstrucción Casino Suboficial Mayor Naval, Valparaíso.
- ✓ Aplicar metodología ISTAS 21.
- ✓ Analizar los resultados para sugerir acciones correctivas.

ALCANCE

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

Se implementará específicamente en la obra Reconstrucción Casino Suboficial Mayor Naval ubicada en calle Freire #595, Valparaíso, Chile, acotándose a 8 meses desde que se inicia el período de difusión, iniciado en el mes de abril de 2018, y finalizando con la recomendación de medidas correctivas.

Para su correcta implementación, se contó con la ayuda del IST, organismo administrador del Seguro contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, además de la plena colaboración de todos los actores presentes en la obra.

Este protocolo deberá ser conocido por la empresa, trabajadores y profesionales relacionados con la prevención de riesgos laborales de la organización, además de todos los profesionales de la institución administradora del seguro de la Ley 16.744 que tengan a su cargo programas de vigilancia de riesgos en el trabajo.

METODOLOGÍA

A continuación se expone el diseño metodológico. La metodología consta de cuatro fases que se detallan a continuación, las que buscan explicar cómo se llevó a cabo el presente trabajo.

- Fase uno: Búsqueda de información e interiorización de contenidos

En esta fase, se recopiló información bibliográfica respecto a los factores de riesgo psicosociales y sus elementos derivados, para entender qué representan, qué leyes están involucradas en su legislación y cómo es que se evalúan. Esto posibilita entender cómo estos factores se relacionan con diversas situaciones y condiciones de una organización en particular, permitiendo establecer una relación entre el tipo de organización, el contenido del trabajo realizado y la forma de ejecutar las tareas, facilitando la identificación del efecto que los riesgos psicosociales puedan generar. Esto le permitirá al alumno establecer interacciones entre, por una parte, el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de la organización, y por la otra, las capacidades del trabajador, entender sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo.

- Fase dos: Preparar y realizar el trabajo de campo

Esta fase se enfoca en adaptar el cuestionario a la situación de la empresa, se debe asistir a la empresa y estar al tanto de la fecha de conformación del comité de difusión del protocolo, establecer el carácter de anonimato de los trabajadores que responderán al cuestionario, acordar fechas, por ejemplo, de difusión, sensibilización y aplicación del cuestionario, establecer si la evaluación será de carácter grupal o individual, voluntaria o no.

Un segundo paso es diseñar la distribución, respuesta y recogida del cuestionario, y la sensibilización de la plantilla. Para esto se realiza una difusión al interior del lugar de trabajo para explicar el instrumento a aplicar y la importancia de evaluar los riesgos psicosociales para prevenir daños a la salud. También se debe dejar claro que la evaluación no es individual, sino que se trata de una evaluación de las condiciones de trabajo de la empresa y por tanto toda la información es confidencial.

- **Fase tres: Analizar los resultados.**

Una vez que los cuestionarios han sido rellenados por los trabajadores, se pasa a analizar los datos, para lo cual, la plataforma de ISTAS pone a disposición un software público y gratuito que realiza un informe preliminar. El análisis de las respuestas permite observar las puntuaciones, la prevalencia de la exposición y la distribución de frecuencias de las respuestas.. El análisis muestra una puntuación para cada una de las 5 dimensiones psicosociales de la versión breve (estandarizados de 0 a 100) en el centro de trabajo.

Los resultados se presentan en cada uno de los tres niveles de exposición: rojo, nivel de exposición más desfavorable para la salud; amarillo, nivel de exposición intermedio; verde, nivel de exposición más favorable para la salud.

Los resultados deben ser discutidos por los miembros del grupo de trabajo y analizar dimensión a dimensión los datos obtenidos, con el fin de identificar las dimensiones en que se presentan altos riesgos. A su vez, se intenta interpretar cuál es el origen de estos riesgos y por qué se producen. Esta es tarea del grupo de trabajo, quienes basados en sus conocimientos sobre la empresa y los datos obtenidos del análisis del cuestionario, deben responder estas interrogantes.

- **Fase cuatro: Acordar medidas preventivas.**

Una vez debatido el origen de las exposiciones se realiza un acuerdo sobre las medidas preventivas a ejecutar, con el fin de mitigar estos riesgos y proteger la salud de los y las trabajadoras. Las medidas de prevención acordadas pueden acoplarse al plan de prevención que esté desarrollando la empresa en esos momentos.

FUNDAMENTACIÓN

Actualmente existe una preocupación de parte de las organizaciones, a nivel mundial, de mejorar la productividad a través de mejores ambientes de trabajo donde los profesionales se desenvuelvan en sistemas colaborativos, de confianza y tranquilidad, pues se ha comprobado una correlación positiva entre bienestar en el lugar de trabajo y productividad. (EDGARDO PÉREZ, 2007)

Al mismo tiempo, el desempeño de los trabajadores tendería a incrementarse cuando suponen que sus supervisores tienen un interés genuino en su bienestar. (KINICKI Y KREITNER, 2003) Por lo tanto, se presenta una necesidad de evaluar ciertos factores dentro de la organización con el fin de aumentar los niveles de productividad basándose en mejoras y en pro de elevar los niveles de satisfacción del trabajador.

Además, los efectos de la organización del trabajo sobre las personas se manifiestan a corto plazo, a través de procesos conocidos, como el estrés, e incluye diversos aspectos de la salud, tanto física como mental y social (TERESA CASTELLÀ, 2007). Estos procesos están estrechamente relacionados entre sí, y pueden ser precursores (alarmas) de enfermedades bajo ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración. Por otra parte, algunas investigaciones han demostrado que la exposición a riesgos de naturaleza psicosocial puede, a largo plazo, derivar en otras enfermedades de naturaleza fisiológica.

Según cálculos internacionales, cada persona que sufre de estrés representa un costo directo e indirecto -en ausentismo, gastos médicos, pérdida de tiempo y errores profesionales- de US\$ 2 mil anuales; y se estima que esta dolencia es responsable de hasta el 40% del ausentismo en el trabajo, pudiendo reducir el desempeño de los empleados en un 70%. En nuestro país, en tanto, el 30% de las licencias médicas se debe a estrés laboral. (CENTRO CLÍNICO del Stress y el Dolor)

Según un estudio del Ministerio de Salud (MINSAL), en Chile una de cada cuatro personas se siente en un estado permanente de estrés, siendo esta patología más elevada en las mujeres: más del 13% se siente estresada "siempre". Esto afecta la calidad de vida y salud no solamente del individuo, sino de todo su entorno (familiar, social y laboral). En el caso del trabajo, el estrés tiene un impacto tanto en el ambiente laboral como en la productividad de una empresa.

**CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO Y LEGAL DE LA EXPOSICIÓN A
RIESGOS PSICOSOCIALES**

1. MARCO TEÓRICO Y LEGAL DE LA EXPOSICIÓN A RIESGOS PSICOSOCIALES

Actualmente, existen algunos instrumentos utilizados por diferentes empresas, cuyo fin es identificar la presencia o no de estrés laboral en los(as) trabajadores(as), además de otros elementos utilizados para medir el confort de los colaboradores, sin embargo, a partir del año 2013, el Ministerio de Salud, mide y evalúa riesgos psicosociales, a través del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo.

Debido a la importancia que obedece su implementación en las empresas a nivel nacional, es que se debe estudiar e investigar la mayor cantidad de información que haga referencia al protocolo, como también el correcto entendimiento de conceptos ya mencionados como el Estrés Laboral, con la finalidad de mejorar y enriquecer la cultura de trabajo y la información referida a los riesgos asociados a factores psicosociales en las organizaciones.

En este capítulo, se presenta la información relacionada a los riesgos psicosociales, su incidencia en la aparición de Estrés Laboral, y al protocolo mismo, sus objetivos y campo de aplicación, definiciones varias, actores involucrados en su identificación y evaluación, procedimiento de implementación del protocolo, y normativa de referencia respecto a riesgos psicosociales, entre otros.

1.1. OBJETIVOS Y CAMPO DE APLICACIÓN

El Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo busca específicamente detectar la presencia de riesgos psicosociales, ya sea en empresas y organizaciones en las que pudiesen, eventualmente, verse afectados sus trabajadores en el aspecto psicolaboral, y con ello, generar la instancia para proponer medidas de contención para disminuir la incidencia de estos riesgos.

Los objetivos que busca cumplir el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, no son extensos ni complicados, y estipulan lo siguiente:

Medir la existencia y magnitud de factores relacionados a riesgos psicosociales en las organizaciones en Chile.

Identificar ocupaciones, actividades económicas, tipos de industrias, 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 los problemas relacionados con la salud mental de los trabajadores.

Es recomendable que todos los organismos incorporen este protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo, y según lo establecido en la Ley 16.744: “será el empleador quien deberá realizar la identificación y evaluación de riesgo definida en el presente protocolo, que confirmará o no la exposición a factores de riesgo psicosociales en los ambientes de trabajo, y determinará si la ingresa al programa de vigilancia de la institución administradora del seguro de la Ley 16.744 a la que esté afiliado”, lo que se resume en que todo empleador está obligado a verificar la existencia y dimensión de los factores de riesgo psicosociales en sus respectivas empresas. Estos pueden ser asesorados por la mutual a la que estén afiliados y además esta última debe entregar la totalidad de datos recibidos al organismo respectivo, que en este caso es el servicio de salud regional.

1.2. DEFINICIONES

1.2.1. Protocolo

Un Protocolo, es un instrumento conformado por un conjunto de normas y disposiciones legales vigentes, el que se espera poner en práctica dentro de una organización. Es un instrumento transversal, reglamentario y unificador de métodos y criterios, que apuntan a generar los procedimientos para la correcta identificación y posterior evaluación de factores de riesgo en las organizaciones de todo rubro

1.2.2. Factores psicosociales

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

1.2.3. Riesgos psicosociales

Son los hechos, acontecimientos, situaciones o estados de ánimo que presenta el personal y que resultan de la organización del trabajo. Tienen una alta probabilidad de afectar a la salud de los trabajadores y sus consecuencias suelen ser importantes. Los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales, no son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones o estados con una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajos de forma considerable.

1.2.4. Factores psicosociales de riesgo

Muchas veces, los factores organizacionales no son identificados correctamente, puesto que son producidos por una carga indebida o un procedimiento inadecuado en el funcionamiento de la organización. Cuando esto ocurre, los trabajadores responden manifestando patologías físicas y psicológicas. Por una parte, los indicadores de disfuncionalidad organizacional suelen dar lugar a respuestas de estrés. Por otra, la respuesta de estrés laboral de los trabajadores es un indicador de la existencia de problemas o malestares hacia la empresa. Ambos aspectos están indicando la presencia de factores psicosociales de riesgo o estrés que tienen efectos nocivos sobre la salud del trabajador y el funcionamiento organizacional.

1.2.5. Estrés

El concepto de estrés fue utilizado por Hans Selye, en los años 30, quien lo define como un “síntoma general de adaptación”, el estrés sería la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo o situación estresante. Es una respuesta natural del organismo que surge para ayudarnos a enfrentar situaciones nuevas; cuando se transforma en una reacción prolongada e intensa, puede desencadenar serios problemas físicos y psíquicos. Es el término que se emplea sobre las presiones que las personas experimentan en la vida. El estrés en el trabajo es prácticamente inevitable en muchos oficios. Se presentan diferentes variedades de reacciones al mismo problema, por ejemplo, lo que parece ser un desafío interesante para una persona en pos de cumplir metas desafiantes en el futuro, en otros casos, puede generar altos niveles de angustia

Al estrés generalmente se le da una connotación negativa, aunque no es necesariamente algo malo, debido a que existen cierto tipo de personas que se sienten más cómodas trabajando bajo presión constante y no se ven perjudicados de gran manera

bajo altas cargas de trabajo, sobreponiendo el cumplimiento de sus metas y plazos de entrega.

La acumulación de estrés puede generar reacciones adversas en las emociones, afectando de igual forma, tanto los procesos mentales como los fisiológicos de un individuo; lo que puede perjudicar su desempeño laboral e incluso su propia salud. El sujeto, por ejemplo, cambia de una persona pasiva, amable y muy afectuosa, a un sujeto nervioso, que bajo cualquier circunstancia laboral y/o personal reacciona desde la ira y el enojo, siendo incapaz de relajarse en algún momento del día. Frecuentemente, cuando un trabajador se encuentra en una situación o estado de estrés, se recurre a la ingesta de alcohol y drogas varias, con la finalidad de “calmar” sus estados emocionales. Esta problemática propicia la aparición de otros trastornos físicos a corto plazo, que pueden resumirse en malestares estomacales (a largo plazo pueden generar úlceras gástricas), enfermedades degenerativas al corazón, riñones y arterias, manifestándose como dolores de cabeza y malfuncionamiento de otros órganos asociados. Por esto, es de suma importancia controlar los niveles de estrés, manteniéndolos en lo posible, en un nivel bajo, tanto en el trabajo como fuera de él, eliminando este factor de incidencia de enfermedades.

Los efectos en el trabajador dependerán del período de duración de los agentes estresantes, la gravedad de los mismos, si tienen o no solución y si la empresa mandante propicia instancias para solucionar el problema en sus trabajadores.

1.2.6. Estrés Laboral

Como ya se ha mencionado, el estrés puede originar numerosos problemas de salud y enfermedades como úlceras estomacales, enfermedades coronarias, depresiones, etc. Sin embargo, el estrés no se puede considerar como una enfermedad, sino como una respuesta del organismo, tanto física como mental, a las adaptaciones y ajustes del ser humano, a los diversos acontecimientos vitales.

Así el estrés ocupacional, o estrés laboral se daría en aquellas situaciones en que las demandas ligadas al trabajo exceden las capacidades del trabajador para responder a ellas. El estrés tendría un polo positivo y otro negativo. Los efectos del estrés pueden ser positivos y dar motivación, energía y creatividad necesarias para realizar una tarea si la persona posee las capacidades y los recursos que se requieren para lograrlo. Los efectos negativos del estrés se producen cuando los recursos de la persona y las exigencias de la tarea son discordantes.

Cada persona tiene su propio estilo de gestión y manejo del estrés. Esto consiste en un conjunto de estrategias personales adquiridas en la experiencia y vivencias de cada

uno, y que son la manera habitual de enfrentar las diferentes situaciones problemáticas de la vida. Sin embargo, puede suceder que las estrategias personales a veces no resulten suficientes para enfrentar situaciones nuevas y entonces surge el estrés como un mecanismo de alerta.

Los principales síntomas asociados al estrés ocupacional son:

Síntomas físicos: problemas cardiovasculares, alergias, problemas a la piel, migrañas, dificultades respiratorias, problemas de sueño, problemas gastrointestinales.

Síntomas psicológicos: ansiedad, aburrimiento, frustración, irritabilidad, aislamiento, dificultades de concentración, dificultades para tomar decisiones, pérdida de memoria.

Síntomas conductuales: agresividad, abuso de alcohol o drogas, trastornos alimenticios, ausentismo laboral, disminución de la producción, mayor predisposición a tener accidentes.

1.2.7. Mobbing

El psicólogo sueco Heinz Leymann, aplicó el término “mobbing” a la psicología laboral en el marco del Congreso de Higiene y Seguridad en el Trabajo de Hamburgo, en 1990, definiéndolo como aquella: “Situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo”. (Rojo, 2010)

1.2.8. 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.

1.3. FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO: SU IMPACTO EN LA SALUD

Los primeros estudios sobre los factores psicosociales en el trabajo datan de los años 70', y comenzaron a estudiarse en relación a los riesgos para la salud mental, pues en la investigación sobre salud mental se hallaron diversos factores sociales y problemas interpersonales asociados al trabajo, como los conflictos de roles, problemas con las jefaturas, etc. que generaban malestar y podían ocasionar daños a la salud (Miranda, 2008). Una de las primeras aproximaciones desde la OMS al tema, data de 1988, y definía los factores psicosociales como factores que provienen de la percepción y la experiencia de los trabajadores y que están influenciados por los factores que afectan al trabajador, alertando que estos factores podían tener un doble efecto, tanto positivo como negativo.

Si durante la década de 1970, las investigaciones sensibilizaban sobre la relevancia y los efectos que podían tener los factores psicosociales en el trabajo, desde 1980 el estudio se abocó a la incorporación de los factores de la organización y sus efectos sobre el trabajo y la salud (Moreno B. y., 2010). De esta manera el estudio de los factores psicosociales se fue centrando en el ambiente laboral, la cultura organizacional y el clima en el trabajo. Al respecto, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España, definió los factores psicosociales asociados al trabajo como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionados con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo (Instituto Nacional de Higiene en el Trabajo (INSHT), 2001). Y la Inspección del Trabajo y Seguridad Social (ITSS), señala que los factores psicosociales involucran tanto una preocupación por las condiciones de la relación laboral, derivadas de la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, como también, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura, incluso su situación fuera del trabajo (OIT-OMS, 1984)

De acuerdo a la Comisión Mixta OIT-OMS (1984) los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

A partir de estas definiciones podemos señalar que los factores psicosociales: 1) Son una condición del trabajo relacionados con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura, e incluso su situación fuera del trabajo, 2) que puede afectar la salud tanto positiva como negativamente, mediante mecanismos psicológicos y fisiológicos.

1.3.1. Caracterización de los factores psicosociales en el trabajo

Para la OIT y OMS los factores psicosociales pueden referirse a los aspectos individuales y personales del trabajador, a las condiciones de trabajo y al medio ambiente de trabajo, o a las influencias económicas y sociales ajenas al lugar de trabajo pero que impactan en él. Los factores psicosociales relacionados con aspectos individuales o personales del trabajador, se refieren a las capacidades y limitaciones del trabajador en relación con las exigencias de su trabajo, a sus necesidades y expectativas, y si estas se satisfacen o no, así como a sus costumbres y cultura. Las condiciones de trabajo y el medio ambiente de trabajo incluyen la tarea en sí, las condiciones físicas en el lugar de trabajo, las relaciones de los trabajadores con sus supervisores y las prácticas de la administración. Los factores externos al lugar de trabajo que guardan relación con las preocupaciones psicosociales en el trabajo, se derivan de las circunstancias familiares o de la vida privada, de los elementos culturales, la nutrición, las facilidades de transporte y la vivienda. Estos distintos factores psicosociales interactúan en el ambiente de trabajo, y al estar influidos por las condiciones sociales y económicas, pueden cambiar con el tiempo. La interacción entre estos factores es importante, pues pueden afectar la salud, el rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral (Gil-Monte, 2009)

De acuerdo a lo expuesto, podemos destacar que los factores psicosociales, son condiciones organizacionales de trabajo que pueden afectar a la salud laboral, tanto positiva como negativamente. Estos factores están presentes en todas las organizaciones, y dependerá de las características de esta, si estos adquieren una connotación positiva o negativa; es decir si se tornan en un factor de riesgo o en un factor protector.

1.3.2. Factores psicosociales de riesgo, factores protectores y riesgo psicosocial en el trabajo

Actualmente es frecuente referirse a los términos de factor psicosocial y factor de riesgo psicosocial como si fuesen sinónimos, sin embargo es necesario diferenciar estos conceptos adecuadamente. Mientras que los factores psicosociales pueden ser favorables o desfavorables para el desarrollo de la actividad laboral y para la calidad de

vida laboral del individuo, los factores de riesgo psicosocial son una condición que potencialmente puede causar un daño psicológico, social o físico al trabajador, ya sea un accidente laboral u enfermedad profesional que merme su salud y bienestar (Moreno B. , 2011). Por tanto, estos últimos son factores predictivos o causales, que pueden actuar como factores desencadenantes de la tensión y el estrés laboral, que a su vez puede alterar y desequilibrar los recursos y las capacidades de la persona para manejar y responder al flujo de la actividad derivada del trabajo (Cifuentes, 2004). La tensión psíquica derivada de la acción de estos factores de riesgo, afecta la integridad del trabajador si es sostenida en el tiempo, porque se traduce en estrés laboral y en una mayor probabilidad de desarrollar enfermedades cardiovasculares, musculo -esqueléticas y mentales.

De esta forma, los factores psicosociales de riesgo no sólo están asociados a las enfermedades mentales, sino que también son factores causales de alteraciones fisiológicas, enfermedades y muertes prematuras (Organización Mundial de la Salud, 2010). Son condiciones que exponen a un daño a los trabajadores en su ambiente de trabajo, y como tales entrañan una consecuencia: los riesgos psicosociales. Estos últimos son consecuencias negativas que pueden conducir a perturbaciones emocionales, problemas del comportamiento y cambios bioquímicos y neurohormonales (Gil-Monte, 2009). Son riesgos psicosociales, situaciones como la violencia y agresión en el trabajo, el acoso laboral y sexual, el estrés laboral crónico, el burnout o desgaste profesional, y la inseguridad contractual.

Los factores de riesgo psicosocial están fuertemente determinados por la forma en que se organiza el trabajo, que a su vez está influido por las condiciones sociales y de producción. Es por esto, que surgen nuevos riesgos conforme a las transformaciones en el mundo del trabajo. En 2005, Kelloway y Day reportaron que existía una sólida evidencia científica de que la salud mental era impactada negativamente por: el sobre trabajo, los estresores de rol como conflicto, ambigüedad y conflicto interno de rol, el trabajo nocturno y las horas extras; el liderazgo de pobre calidad; y la agresión en el espacio de trabajo. Y en 2007, la Unión Europea también realizó un diagnóstico de cuáles son los factores de riesgo psicosocial que más afectaban a los trabajadores, encontrando 42 factores de riesgo psicosocial. De los cuales hubo 8 que se señalaron como factores de riesgo emergentes, que en el último tiempo han aumentado su incidencia en la salud de los trabajadores (Organización Mundial de la Salud, 2010). Estos son: 1) Mercado de trabajo inestable y contratos precarios, 2) Globalización, 3) Nuevas formas de empleo y prácticas de contratación, 4) Inseguridad laboral, 5) La fuerza laboral envejecida, 6) Jornadas laborales extensas, 7) Intensificación del trabajo, alta carga/presión de trabajo y 8) Trabajo subcontratado.

La acción de los factores psicosociales se ha asociado históricamente a efectos negativos que tienen una importancia en la aparición de enfermedades y trastornos a nivel psicológico, fisiológico y del comportamiento (Gil-Monte, 2009). Sin embargo, los factores psicosociales también pueden incidir positivamente en la salud del trabajador, generando satisfacción y mejorando el rendimiento en el trabajo. A estos se les denomina factores protectores (Moreno B. y., 2010). Cuando las condiciones psicológicas y sociales al interior de una organización facilitan el trabajo, el desarrollo de las competencias personales laborales, generan niveles altos de satisfacción laboral, de productividad empresarial y de estados de motivación en los que los trabajadores alcanzan mayor experiencia y competencia profesional, logran generar un bienestar personal y organizacional e incidir positivamente en la salud y el desarrollo individual (Organización Mundial de la Salud, 2010).

1.3.3. Trastornos físicos derivados

Según Villalobos (Villalobos G, 2004), los efectos de los factores de riesgo psicosocial en la salud son diversos y dependen tanto de las características de las personas, apreciación de la situación y de los mecanismos de resistencia, así como de las características propias del factor de riesgo. Es así como se pueden identificar dos tipos de respuestas ante los factores de riesgo psicosociales: *las respuestas de acomodación pasiva*, que conducen a una reducción del interés por participar y cambiar la realidad, sumiendo al individuo en un ciclo de empobrecimiento personal que limita su capacidad de lucha; y *las respuestas de estrés*, que tienen componentes subjetivos, fisiológicos y motores.

En este sentido, Levi (Sauter L, 1998) sostiene que como efecto a los factores psicosociales de riesgo y según los tipos de respuesta mencionados en el párrafo anterior, se pueden ocasionar en el individuo enfermedades, dolencias o alteraciones, tanto en el plano físico (cefaleas, migrañas, dolores lumbares, fatiga crónica, trastornos digestivos, hipertensión, alteraciones del sueño, etc.), como psicológico (frustración, culpa, irritabilidad, trastornos cognitivos y de la conducta, depresión, agresividad, neurosis, estrés postraumático en caso de violencia e incluso suicidio).

Por su parte, Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen (Moncada S, 2005) consideran la relación existente entre los factores psicosociales y la salud, indicando que los efectos de la organización del trabajo se manifiestan a través de diversos mecanismos *emocionales, cognitivos, conductuales y fisiológicos*.

En un estudio realizado en una muestra de trabajadores industriales se probó que un alto esfuerzo combinado con ausencia de recompensas permite predecir un

aumento del riesgo de infarto al miocardio que es independiente de los factores de riesgo biomédico (Villalobos G, 2004).

La integración de estos modelos (demanda - control - apoyo social y esfuerzo recompensa) ha permitido identificar factores de riesgo psicosocial en el trabajo que se relaciona con el estado de salud de los trabajadores, y han servido de fundamento para el desarrollo de instrumentos que permiten la evaluación de estos (INSL, 2005).

Machuca y Vera (Machuca P, 2001) afirman que en Chile la investigación psicosocial sobre la relación entre salud y trabajo en poblaciones ocupacionales es escasa, mientras que en el ámbito internacional existe abundante evidencia que da cuenta de esta relación; respecto, como se indicó anteriormente, se ha estudiado la relación entre estrés laboral, enfermedades físicas y desajuste psicológico, la relación entre lugar de trabajo y enfermedades cardiovasculares, entre otros. (Vera A, 2006)

En Chile, el alza experimentada en los últimos años por licencias médicas referidas a trastornos mentales y del comportamiento (SUSESO, 2009) evidencia la importancia de considerar esta asociación como un tema de preocupación, siendo las patologías más asociadas a este aumento la depresión, ansiedad y estrés (Ansoleaga J, 2010). Un estudio acerca de los factores psicosociales que inciden en el estrés laboral muestra que ciertas profesiones, como las relacionadas al trabajo en la minería, en las que existen situaciones laborales objetivas con mucha exigencia contextual, son potencialmente más estresantes que otras (Cano A, 2002). Asimismo, un estudio europeo expone que los trabajadores más castigados por el estrés son los mineros, albañiles y policías. (Fundación Eroski, 2008)

Conociendo los datos anteriormente descritos y siendo escasa la investigación a nivel nacional en este tema y en esta población en particular, es que resulta relevante este trabajo de título, a fin de profundizar en el conocimiento de relaciones que puedan existir entre la exposición a factores de riesgo psicosocial y variables como satisfacción laboral, y características laborales en trabajadores ligados al ámbito de la construcción especialmente, porque este sector productivo es de gran importancia al desarrollo económico del país, además de constituir una actividad que ha llegado a crear su propia cultura y porque, en la medida que se conozcan los elementos psicosociales nocivos para la seguridad y salud se pueden implementar medidas correctivas y preventivas adecuadas al entorno específico del trabajo. (Ansoleaga J, 2010)

1.4. ROL Y ACTUACIÓN DE CADA UNO DE LOS ACTORES INVOLUCRADOS EN EL PROCESO

Para la correcta puesta en marcha del Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales, se identifican cuatro grandes participantes, quienes adquieren vital importancia en el proceso, teniendo cada uno un rol específico, los que se explican a continuación:

1.4.1. Empleador

Es deber de la organización medir la exposición a riesgo psicosocial de sus ambientes laborales, y contar con las acciones necesarias para disminuir y/o eliminar sus efectos, mediante la planificación de acciones específicas, como informar, aplicar, evaluar y controlar los distintos procedimientos que obedecen a la implementación del Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo. Se deben tomar todas las medidas para poder mitigar, y en lo posible, eliminar los efectos producidos por los factores de riesgo psicosocial mediante una serie de trabajos generados en conjunto con el organismo asesor (Mutualidad, IST). Ningún rubro, actividad o tamaño de la organización, la exime de su responsabilidad de mantener estándares de salud en sus lugares de trabajo.

1.4.2. Trabajador(a)

Toda formación, información y educación que el trabajador recibe, está orientada a convertirlo en un vigilante activo de los factores de riesgo presentes en su organización. Junto al derecho a saber, todo trabajador debe formar parte de las evaluaciones de riesgo psicosocial en sus ambientes de trabajo.

Al trabajador se le proporcionan las herramientas para hacerlo partícipe de las evaluaciones, ya sea informativos, capacitaciones, etc., que le brindan una función dentro de la implementación del protocolo, apuntando a tomar correctas decisiones en el momento que se generan los resultados y planes de mitigación de los acontecimientos negativos obtenidos.

1.4.3. Organismos Administradores de la Ley 16.744

El organismo administrador de la ley tiene la misión de asesorar a sus empresas adheridas en lo que al riesgo específico se refiere. Es deber del organismo administrador informar y capacitar a los trabajadores y colaboradores que forman parte de la organización, así como notificar a las autoridades sanitarias respecto a los resultados obtenidos, por ejemplo, en el cuestionario a implementar, además, están facultadas para dar aviso en caso de que no exista un avance comprobable en el proceso de implementación del protocolo.

Toda vez que una organización transgreda o vulnere los factores de riesgos psicosociales señalados por el protocolo de vigilancia, el organismo administrador de la ley deberá notificar a la autoridad sanitaria para que realice la fiscalización.

1.4.4. Secretarías Regionales Ministeriales de Salud

Les corresponde la fiscalización de las disposiciones contenidas en el Código Sanitario y demás leyes, reglamentos y normas complementarias que le otorgan facultades respecto de la seguridad y salud en los lugares de trabajo, y la sanción a su infracción en los casos que ello lo amerite. En este caso particular, se debe fiscalizar también el Protocolo de vigilancia, específicamente el de riesgos psicosociales en el trabajo.

1.5. **VALIDACIÓN DEL COPSOQ/ISTAS EN CHILE POR PARTE DE LA SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL (SUSESO)**

Todos los organismos administradores de la Ley 16.744 deben conocer y utilizar el instrumento SUSESO/ISTAS 21 versión breve, en cuanto instrumento de capacitación, tamizaje y alerta, y la versión completa en aquellos casos que se requiera realizar estudios e intervenciones.

El instrumento fue validado en Chile por un equipo dirigido por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) a partir de la versión en castellano, denominada ISTAS 21, que fue realizada en España (Moncada S, 2005), del Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ) (Kristensen TS H. H., 2005). La versión chilena demostró ser un instrumento válido y confiable, y se le conoce como Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 (Alvarado R, 2012).

Posee dos versiones: la versión breve, de 20 preguntas, para empresas de menos de 25 trabajadores, o bien para aplicación con fines de capacitación y tamizaje, y una versión completa (139 preguntas) para fines de investigación y prevención en salud ocupacional.

El Cuestionario ISTAS 21 analiza dimensiones psicosociales que, según variadas investigaciones, tienen influencia sobre la salud de los trabajadores. Más que un cuestionario, ISTAS 21 sugiere un método de trabajo, cuyo eje es la participación de los trabajadores en todo el proceso, desde la sensibilización, definición de las unidades de estudio, aplicación del instrumento, y búsqueda de soluciones. En diversos estudios, son las metodologías participativas las que han generado los resultados más persistentes en el tiempo. Sobre este punto, es necesario aclarar que como todo instrumento, está diseñado para ser utilizado bajo ciertas condiciones organizacionales y metodológicas, que están especificadas en su manual de uso, y con las instituciones competentes.

A continuación se procederá a explicar cada una de las dimensiones, que suman un total de cinco, las que se presentan en el cuestionario utilizado para la evaluación del protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales.

1.5.1. Exigencias psicológicas en el trabajo.

Se refiere a las exigencias cuantitativas, por ejemplo, que la organización obligue al trabajador a realizar una cantidad mayor de actividades a la que está acostumbrado a realizar en el mismo horario de tiempo con el que dispone habitualmente, o exigencias emocionales, como impedir la libre expresión. Los colaboradores deben estar siempre pendiente de sus labores, sobre todo al momento de tomar importantes decisiones para él o para el grupo en el que está realizando las tareas.

1.5.2. Trabajo activo y desarrollo de habilidades.

Se refiere a las posibilidades de desarrollo que tiene el trabajador, el control que posee sobre el tiempo y el sentido del trabajo. Se debe poner especial atención a la capacidad que tengan o no los trabajadores de modificar los tiempos en que desempeñan sus labores y cumplen con las tareas que les corresponden. También se debe estar al tanto de la correcta entrega de capacidades y competencias necesarias para una buena toma de decisiones, evaluando si los trabajadores sienten que forman parte importante de la empresa y viceversa, dándole un sentido más ameno al trabajo.

1.5.3. Apoyo social en la empresa y capacidad de liderazgo

Este factor se relaciona con la interacción existente entre el trabajador y la organización en general, se le debe dar importancia al rol que tiene cada parte, especificar el rol que cumple cada uno así como los problemas que esto pueda generar, ya sea porque no están claros o sus labores específicas no están determinadas. Se debe considerar también la capacidad de liderazgo existente por parte de los superiores, la calidad existente en la relación trabajador – superior y el entendimiento y apoyo respecto a las dudas e inquietudes que puedan presentar los trabajadores.

1.5.4. Compensaciones

Se debe considerar la existencia y el valor que los trabajadores aportan a la organización para la toma de decisiones y la obtención de objetivos trazados. Este factor muestra la apreciación que se le da al trabajador respecto a su propia seguridad y permanencia dentro de la empresa. Se consideran variables como la inseguridad respecto al contrato de trabajo, susceptibilidad de ser despedido un trabajador, que el trabajo se realice en tiempos bien definidos, evitando afectar los tiempos destinados a la vida familiar y la generación de comunicaciones dentro de la organización.

Resulta importante también considerar la inseguridad respecto a las características del trabajo, se considerarán por tanto la existencia de medios alternativos para comunicar situaciones por las cuales pueda estar pasando la organización, el ausentismo laboral, generado por diversas razones, y el correcto cumplimiento con la normativa legal de salud ocupacional empleada para asegurar el bienestar en el trabajo, convirtiendo el trabajo en una actividad amena y confortable.

1.5.5. Doble presencia

Este factor se refiere a la preocupación por las tareas domésticas, es decir, la preocupación del trabajador al momento de realizar sus labores en la empresa con la que trabaja, se ve afectada por tareas que, o bien no se hicieron, o se hicieron de forma incompleta dentro del hogar. Problemas en sus respectivos hogares, o con familiares cercanos, inciden y generan una carga extra a su trabajo.

1.6. PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOCOLO DE VIGILANCIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

La evaluación de riesgo psicosocial puede ser solicitada a través de los distintos estamentos de la Organización (Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, Sindicatos, Departamento de Prevención de Riesgos) o directamente por la autoridad sanitaria (SEREMI de Salud).

La evaluación de la exposición a riesgo psicosocial será medida a través del Cuestionario ISTAS 21 versión breve, que es un instrumento que evalúa, de manera simple, el grado de exposición a riesgo psicosocial al interior de la organización.

Los resultados del cuestionario orientarán a la organización sobre la necesidad de realizar medidas correctivas en aquellas dimensiones que muestren niveles de riesgo medio y alto.

1.6.1. Sobre los resultados obtenidos en el proceso de evaluación

La medición a través del Cuestionario Breve ISTAS 21 entrega un nivel de riesgo para cada dimensión y para cada trabajador. El instrumento establece niveles de puntaje que se consideran riesgosos para cada dimensión (ver Anexo 1), en cada trabajador en forma individual. Para establecer el nivel de riesgo de la organización o empresa, se requiere establecer la prevalencia del riesgo elevado, es decir, qué parte de los trabajadores obtuvieron un puntaje considerado de “riesgo alto”. Cuando más del 50% de los trabajadores obtuvieron un puntaje de “riesgo alto”, se considera que esta dimensión está “en riesgo”.

Se entenderá como una situación de riesgo psicosocial “bajo” si la medición arroja color verde, entendiendo que es la mejor condición para trabajar y se puede señalar como factor de protección. La situación se considerará como “**Sin Riesgo**” y deberá repetirse el proceso de evaluación cada 2 años.

Se entenderá como una situación de riesgo psicosocial “medio” si la medición arroja color amarillo, entendiendo que es una condición de riesgo moderado. La situación se considerará como “**Riesgo Medio**”, y la organización deberá implementar medidas correctivas locales en un plazo de 3 meses. El proceso de evaluación mediante el Cuestionario ISTAS 21 versión breve deberá repetirse en un plazo no superior a 1 año.

Se entenderá como una situación de riesgo psicosocial “alto” si la medición arroja color rojo, entendiendo una condición de alto riesgo o la peor condición para trabajar. Si existen 1 o 2 dimensiones en riesgo alto, la situación se considerará como **“Riesgo Alto / Nivel 1”**. En este caso, la organización tiene un plazo de 3 meses para implementar las medidas correctivas locales para las dimensiones en evaluación, y volver a evaluar la presencia del riesgo mediante el Cuestionario ISTAS 21 versión breve 6 meses después de ejecutar las acciones correctivas.

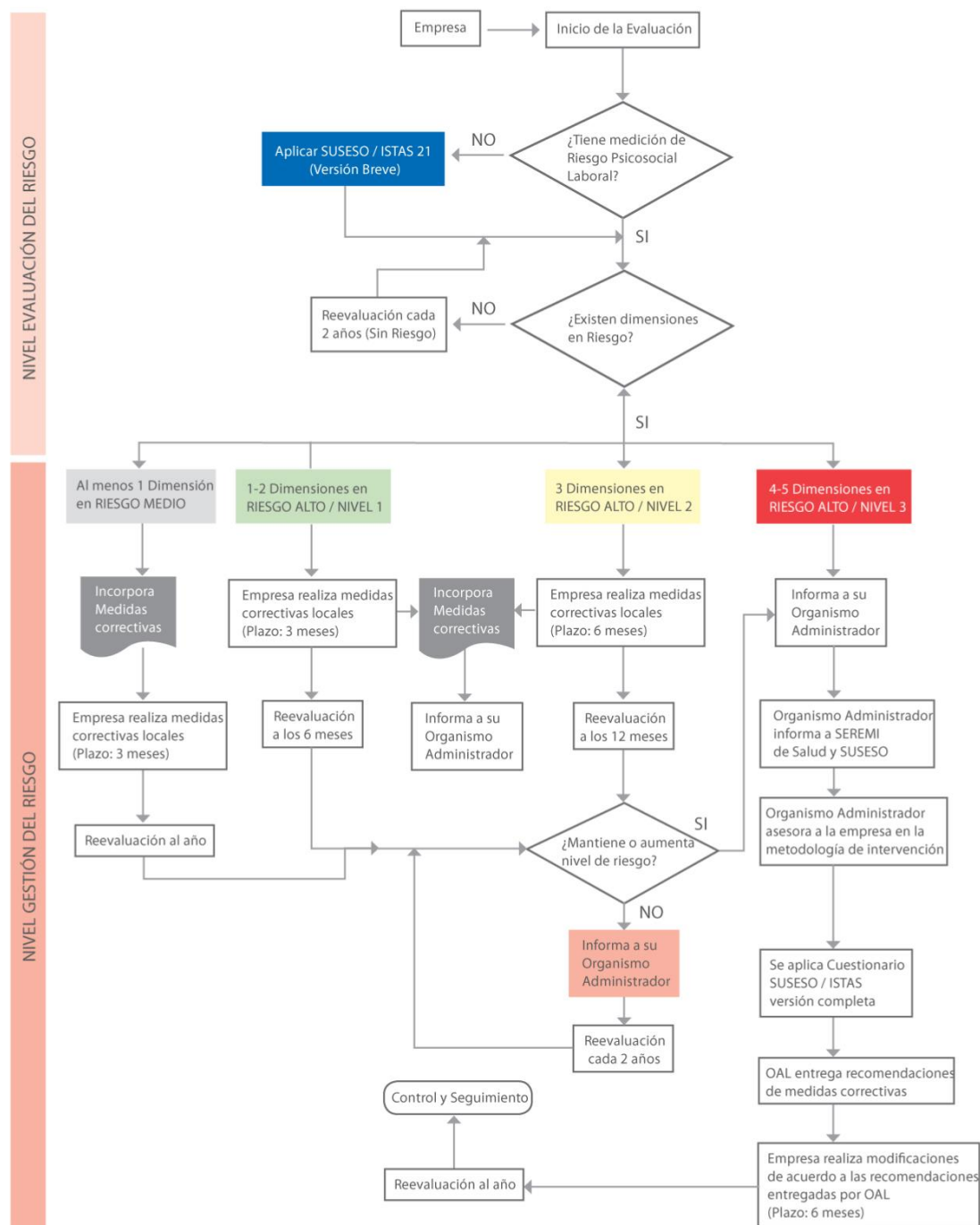
Si existen 3 dimensiones en riesgo alto, la situación se considerará como **“Riesgo Alto / Nivel 2”**. En este caso, la organización tiene un plazo de 6 meses para implementar las medidas correctivas locales para las dimensiones en evaluación, y volver a evaluar la presencia del riesgo mediante el Cuestionario ISTAS 21 versión breve 12 meses después de ejecutar las acciones correctivas.

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

Si las medidas correctivas propuestas por el protocolo no logran reducir o eliminar el nivel de riesgo y se requiera realizar intervenciones locales o completas, el empleador deberá pedir asesoría a su Organismo Administrador de la Ley con el fin de ser incorporado al programa de vigilancia. El organismo administrador deberá informar esta situación a la SEREMI correspondiente y a la SUSESO. Para diseñar las intervenciones que serán de carácter menor o local, o global cuando el riesgo sea mayor, las actividades del Organismo Administrador Ley se enmarcarán dentro de los criterios de la ley 16.744, procurando con ello mantener la causalidad directa del trabajo u oficio y el riesgo respectivo. Respecto de las dimensiones contenidas en el instrumento, cabe señalar que la dimensión “Doble presencia” debe ser evaluada, sin embargo, queda exenta de fiscalización durante las etapas de tamizaje y medidas locales, pero debe ser incorporada como dimensión de fiscalización cuando se trate de una intervención mayor.

Las intervenciones que requieran mayor profundidad se pueden realizar en base a la metodología del Cuestionario ISTAS 21 en su versión completa, el Instrumento de Evaluación de Medidas para la Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo del ISP y/u otro instrumento que defina el Organismo Administrador, siempre y cuando esté validado y su uso sea oficial para estos fines.

1.6.2. Flujograma del modelo de vigilancia



Fuente: Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo

Figura 1-1. Flujograma del modelo de vigilancia

1.6.3. Origen del instrumento de medición Cuestionario ISTAS 21

El cuestionario ISTAS 21 nace en Copenhague el año 2000, bajo el nombre de “Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ)”, (traducido al español), mediante un grupo de investigadores liderados por el profesor Tage S. Kristensen, miembro del

Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca. Posteriormente, fue adaptado al español, por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de España (ISTAS), además, diversas instituciones han colaborado e intervenido en diferentes modificaciones al cuestionario, como son el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, Centre de Seguretat i Condicions de Salut en el Treball de Barcelona, la Universitat Pompeu Fabra, Universitat Autònoma de Barcelona, la Mutua Freternidad Muprespa, el Gabinet Higiènia Salut i Treball, el Departament de Salut Laboral de Comissions Obreres de Catalunya, y finalmente, el Gabinete de Estudios de Navarra, quienes intervinieron transversalmente, debido a su relación con el trabajo, la salud ocupacional y la seguridad laboral.

1.6.4. Características del Instrumento ISTAS 21

El cuestionario ISTAS 21 fue validado para su utilización en Chile por la SUSESO, realizando modificaciones al mismo para establecer una correcta relación entre las condiciones psico-laborales y la realidad de la población trabajadora del país. Consta de un total de 20 preguntas, las que representan las 5 dimensiones ya mencionadas, las cuales se dividen en grupos, las preguntas 1 a la 5 corresponden a la dimensión 1 “exigencias psicológicas”, las preguntas 6 a la 10, a la dimensión 2 “trabajo activo y desarrollo de habilidades”, las preguntas 11 a la 15, a la dimensión 3 “apoyo social en la empresa y capacidad de liderazgo”, las preguntas 16 a la 18, a la dimensión 4 “compensaciones” y las dos últimas preguntas, 19 y 20, pertenecen a la última dimensión “doble presencia”. Este contenido se puede revisar en el Anexo 2.

1.7. NORMATIVA DE REFERENCIA

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

Constitución Política de la República de Chile.

Código Sanitario.

Ley N° 16.744, de 1968, que establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Art. 65 y 68 del título VII “Prevención de Riesgos Profesionales”.

Además, el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, generado como tal por el Ministerio de Salud, presenta una normativa de referencia utilizada transversalmente en todos los protocolos expuestos últimamente en Chile, en los que se mencionan los reglamentos que tienen la capacidad de poder generar otros protocolos de vigilancia:

Reglamento para la aplicación de la Ley N° 16.744, aprobado por Decreto Supremo 101 del año 1968 de Ministerio del Trabajo. Artículo 72: “En caso de enfermedad profesional deberá aplicarse el siguiente procedimiento: ...El organismo administrador deberá incorporar a la entidad empleadora a sus programas de vigilancia epidemiológica, al momento de establecer en ella la presencia de factores de riesgo que así lo ameriten o de diagnosticar en los trabajadores alguna enfermedad profesional”.

Reglamento para la calificación y evaluación de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales de acuerdo con lo dispuesto en la Ley N° 16.744, aprobado por Decreto Supremo 109, de 1968, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Artículo 21: “El Ministerio de Salud, a través de las autoridades correspondientes, de acuerdo a lo establecido en el artículo 14 C del Decreto Ley N° 2.763, de 1979, para facilitar y uniformar las actuaciones médicas y preventivas que procedan, impartirá las normas mínimas de diagnóstico a cumplir por los organismos administradores, así como las que sirvan para el desarrollo de programas de vigilancia epidemiológica que sean procedentes, las que deberán revisarse, a lo menos, cada 3 años. Para tal efecto, deberá remitir las propuestas a la Superintendencia de Seguridad Social para su informe”.

D.F.L. N°1, de 2005, que aprueba el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N° 2763, de 1979, que reorganiza el Ministerio de Salud y crea los Servicios de Salud, el Fondo Nacional de Salud, el Instituto de Salud Pública de Chile y la Central de Abastecimiento del Sistema Nacional de Servicios de Salud, y de las leyes N° 18.933 y N° 18.469, publicado en el diario oficial de 24.04.06

Ley N° 19.937 que modifica el D.L. N° 2763, de 1979 con la finalidad de establecer una nueva concepción de la Autoridad Sanitaria, distintas modalidades de gestión y fortalecer la participación ciudadana.

Reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo, aprobado por Decreto Supremo 594/99 del Ministerio de Salud.

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

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

Oficio Ord. B52/N° 95, de fecha 20 de enero del 2010, emanada desde la Subsecretaría de Salud Pública, informa de la entrada en vigencia del Sistema Nacional de Información en Salud Ocupacional (SINAISO).

CAPÍTULO 2: DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA EMPRESA
CONSTRUCTORA EDUARDO TORREBLANCA Y CÍA. LTDA.

2. DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA EDUARDO TORREBLANCA Y CÍA. LTDA.

En el capítulo a desarrollar se exponen los datos de la empresa en la cual se implementará el protocolo, además de una descripción hecha por el alumno respecto al funcionamiento organizacional de la empresa, permitiendo que el diagnóstico pueda servir como un instrumento válido en la comunicación alumno – empresa y posibilitando un proceso de cambio organizacional. En adelante el trabajo se referirá a la Empresa Constructora Eduardo Torreblanca y Cía. Ltda como “empresa”.

2.1. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA EMPRESA

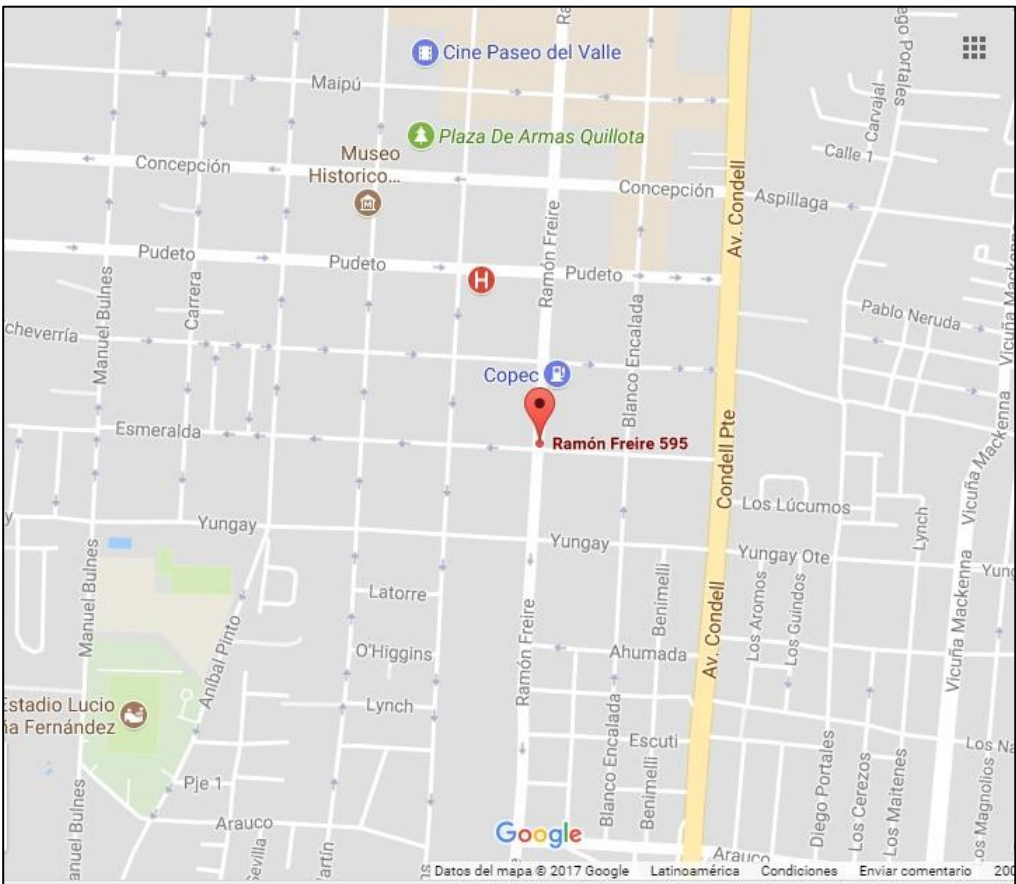
Eduardo Torreblanca y compañía limitada nace en junio de 2003 por el trabajo remunerado del ingeniero Constructor Eduardo Torreblanca Maturana y el Experto en Refrigeración automática Eduardo Torreblanca Osorio.

Sus oficinas están ubicadas en Calle Freire #595 en la ciudad de Quillota. Es un equipo de más de cien personas, repartidos a lo largo del país entre la primera y duodécima región, disponibles para ayudar en todos sus procesos y requerimientos a fin de completar de la manera más exitosa y satisfactoria sus obra. La empresa se inmiscuye en el área militar, postulando a proyectos constructivos que son licitados por un grupo selecto de organizaciones debido a la extensa lista de requisitos que se deben cumplir.

Además participa en licitaciones de organismos privados con vínculos estatales como lo es Integra , fundación con la cual la empresa ha desarrollado importantes proyectos del orden de \$1.000.000.000 y con diferentes características estructurales, éstos proyectos son Jardín infantil “Rayito de Luz” ubicado en la comuna de La Calera, sector artificio y Jardín infantil y sala cuna “Cal y Sol”, y reconstrucción del Casino Suboficial Mayor Naval éste último, lugar donde se desarrolla el presente trabajo orientado a la implementación del protocolo.

2.2. UBICACIÓN GEOGRÁFICA

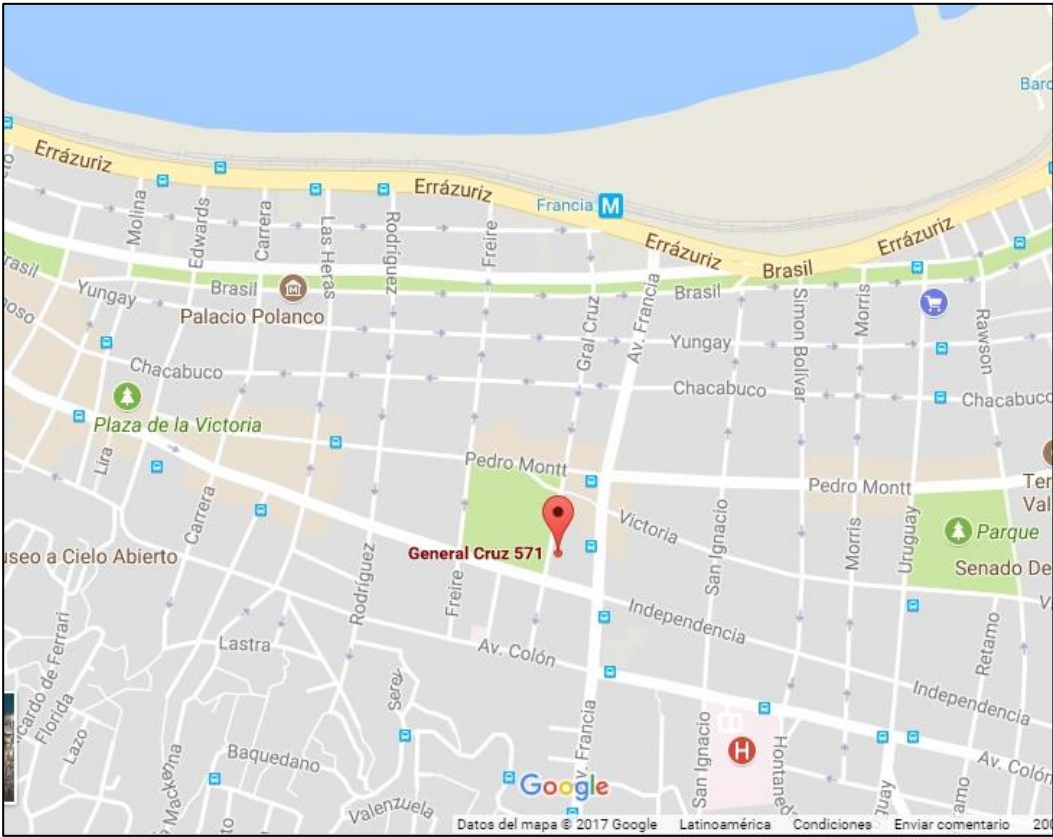
A continuación se indica la ubicación geográfica de la empresa. Constructora Eduardo Torreblanca y Cía. Ltda es una empresa cuyas principales oficinas se encuentran en la calle Ramón Freire 595 en la ciudad de Quillota, V Región de Valparaíso.



Fuente: Google Maps

Figura 2-1. Ubicación geográfica de oficinas de la empresa en Quillota.

En el presente trabajo, se considerará la participación del alumno específicamente en la Obra “Reconstrucción de Casino Suboficial Mayor Naval” ubicada en calle General Cruz 581 en la ciudad de Valparaíso, V Región de Valparaíso.



Fuente: Google Maps

Figura 2-2. Ubicación geográfica de Obra Casino Suboficial Mayor Naval.

2.3. MISIÓN Y VISIÓN

A continuación se presentan la Misión y Visión establecidas por la empresa.

Misión

“Permanecer como líderes en la zona en términos de construcción y hermosamiento de espacios públicos y privados. Buscamos el perfeccionamiento de nuestros trabajadores en una vasta variedad de conocimientos; principalmente relativos a construir de forma segura, eficiente y pensando en la inserción de la obra con el entorno.”

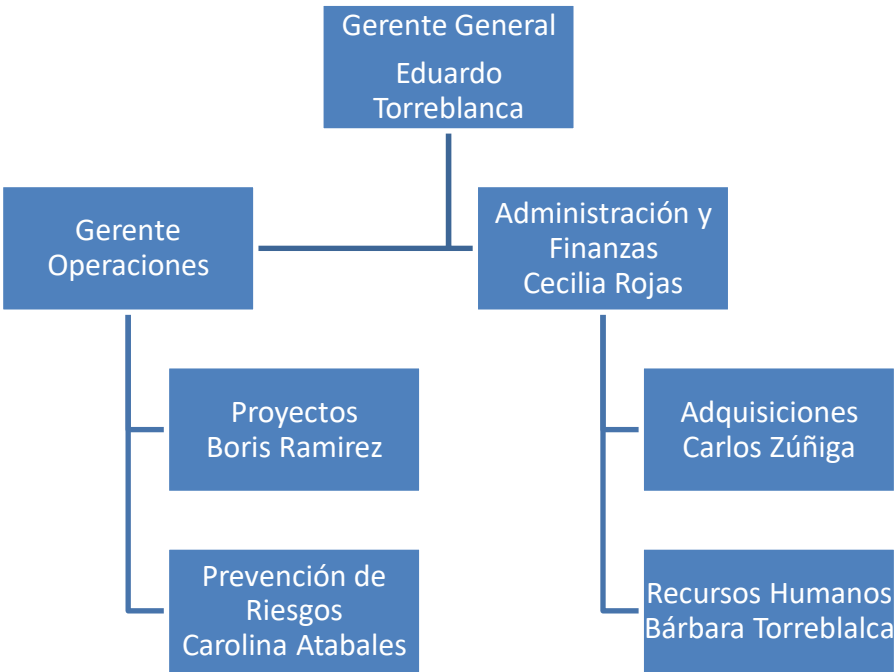
Visión

“Nuestra visión consiste en ver la obra inserta armónicamente en su entorno, transformando a nuestros clientes en felices mandantes de obras bellas y útiles para la comunidad.

Esta visión nos ha llevado a incorporar obras de inserción con el entorno en nuestros trabajos. De esta forma, desarrollamos obras estructurales, de vialidad; y por supuesto, de paisajismo y diseño, caracterizándonos en estos más de doce años de experiencia en construcción de obras funcionales y amigables con su entorno.”

2.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

A continuación se presenta el diagrama de estructura organizacional de la empresa. Este es un diagrama de tipo vertical, presenta las unidades ramificadas de arriba abajo a partir del titular de la organización en la parte superior, desagregando los diferentes niveles jerárquicos en forma escalonada. Son los de uso más generalizado en la administración, por lo cual se recomienda su uso en los manuales de organización.



Fuente: Elaboración propia

Figura 2-3. Estructura Organizacional

2.4.1. Dotación de personal

Eduardo Torreblanca y cía. Ltda., cuenta con un universo de 120 colaboradores, distribuidos en distintas zonas del territorio; el personal de la empresa que se desempeña en la actualidad tienen contrato a plazo fijo o por faena, por lo tanto, existe gran cantidad

de personal ambulatorio y poco estable, y es aproximadamente el 26% del universo total de trabajadores que ha permanecido por, al menos, más de un año dentro de la organización.

La obra en estudio, “Casino Suboficial Mayor Naval”, está formada por 20 trabajadores, con personal que varía entre los 19 y 74 años de edad.

La formación profesional está dada por lo roles que cumple cada colaborador, se cuenta con maestros certificados, en la especialidad de soldador, maestro carpintero, gasfiter, albañil, entre otros. Además, se cuenta con Arquitecto y Asesor en Prevención de Riesgos.

2.5. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO EN DESARROLLO

En el presente título, se procede a describir la obra específica donde se desarrolló el trabajo de título.

2.5.1. Reconstrucción Casino club Suboficial Mayor Naval, Valparaíso

El proyecto consiste en la reconstrucción de un edificio ubicado en el plano de la Ciudad de Valparaíso, es la demolición y restablecimiento de una estructura que fue siniestrada en el año 2014 a causa de un incendio, consta de 3 niveles con material estructural de hormigón, madera y adobe. Se presenta una imagen de trabajo de demolición de escombros del lugar.



Fuente: Archivo propio

Figura 2-4. Trabajo de demolición en obra de reconstrucción Casino Suboficial mayor Naval.

La obra considera la reconstrucción del edificio con estructura metálica de alto tonelaje de 15 m. de altura y tres losas de hormigón contempladas para su confección. Además debido a la ubicación del edificio, la fachada, zona de conservación histórica (que no resultó quemada), se debe restaurar. El presupuesto dispuesto para el desarrollo de los trabajos es de \$430.000.000.- cancelado por el particular hacia empresa constructora Eduardo Torreblanca y cía. Ltda.

Las condiciones de recepción del edificio son de carácter riesgoso dado el deterioro de la estructura por lo que se considera un desafío para el departamento de prevención de riesgos de la empresa, debido a esto, se elabora un programa para minimizar al máximo los riesgos a los que se pueden ver expuestos los trabajadores en el desarrollo de las faenas. Los principales peligros identificados en el edificio son el estado crítico de la estructura expuesta a colapso o desplome, la altura a la que se deben realizar los trabajos y el material particulado desprendido por la demolición, riesgos que se pueden advertir en la siguientes imágenes:



Fuente: Archivo propio

Figura 2-5. Estado de la obra iniciado el período de práctica del alumno.



Fuente: Archivo Propio

Figura 2-6. Fotografía panorámica de la obra de reconstrucción.

2.6. DIAGNÓSTICO

El presente diagnóstico se llevó a cabo mediante “focus groups” con administradores de obra y entrevistas a profesionales y gerentes, se sostuvieron reuniones con la totalidad de trabajadores de la obra considerando los procedimientos llevados a cabo de: demolición y retiro de escombros, excavación, fundaciones, enplantillado, moldaje e instalación de enfierradura, algunos de ellos ilustrados en las siguientes imágenes:



Fuente: Archivo propio

Figura 2-7. Trabajo de retiro de escombros realizado por los albañiles.



Fuente: Archivo propio

Figura 2-8. Instalación de fundaciones con enfierradura

Los resultados muestran una serie de deficiencias en las empresas, entre otras: falta de procedimientos claros para la estructuración de organizaciones en obra, funciones poco definidas, poca transparencia y desconocimiento en las políticas de asignación de incentivos, falta de procedimientos formales de evaluación de desempeño y grandes limitaciones en el acceso a la información a medida que se descende en la jerarquía.

El diagnóstico organizacional constituye una descripción, una explicación hecha por el observador, en este caso el alumno, del operar de una organización determinada. Esta explicación debe ser capaz de dar cuenta adecuadamente del operar de la organización, es decir, permitir que otro observador pueda ser testigo – en su ámbito de experiencia – del funcionamiento organizacional descrito. Esto quiere decir que los procesos organizacionales deben poder ser generados a partir de la explicación y que, además de esto, deberán deducirse – a partir de ella – otros fenómenos observables. Estos otros fenómenos deberán ser observados para que el diagnóstico pueda servir como instrumento válido en la comunicación científica y para que a partir de él se pueda implementar un proceso de cambio organizacional” (RODRÍGUEZ D., 2004)

2.6.1. Análisis general de la organización

Se logró un conocimiento profundo del funcionamiento de las empresas en todos los ámbitos del quehacer empresarial, es decir, estrategia, estructura empresarial, procesos, cultura y características del RRHH.

2.6.1.1. Tipos de trabajadores en la construcción.

En el caso de la construcción, dado que se involucra la convivencia cotidiana de personas provenientes de diferentes estratos socioeconómicos, con distintos niveles educacionales y culturales (diferentes valores, costumbres, creencias, etc.), se debe distinguir dos sectores dentro de las empresas: (1) Obreros o trabajadores de primera línea, que son quienes llevan a cabo el trabajo en terreno (jornales, maestros y capataces), por lo general son contratados por obra y se mueven en distintas empresas; y (2) Profesionales y técnicos que forman parte de la “planta estable” de la empresa.



Fuente: Archivo propio

Figura 2-9. Obreros realizando moldaje de fundaciones

Los trabajadores del primer tipo, se caracterizan por tener un nivel educacional bajo, bajos ingresos económicos, entran a la industria por necesidad (no tienen otra opción de trabajo), aprenden su oficio a través de la experiencia y la manera de relacionarse con sus superiores emula el de los “inquilinos” con el “patrón de fundo”, característico del campo chileno (SERPELL A., 1993). Por otro lado, los trabajadores del tipo 2, presentan características que se asemejan más al “trabajador del conocimiento”.

2.6.1.2. Prácticas actuales

En la empresa, el control, la dirección y la toma de decisiones, se perciben que en gran parte están concentradas en el nivel más alto de dirección, pero hay cierta delegación en la toma de decisiones en relación con la puesta en práctica de las políticas. Se aceptan algunos comentarios acerca de las metas de la organización. En ocasiones se buscan las ideas de los subordinados, y a veces se les consulta antes de tomar decisiones acerca de su trabajo. Se demuestra una confianza considerable en los subordinados, pero algunas veces es de naturaleza condescendiente. Se emplean extensamente las recompensas monetarias. Los datos de control, productividad y otros, se utilizan para las recompensas y en menor medida para la autodirección. Existe una delegación moderada de las actividades de revisión y control. El trabajo en equipo existe en cantidades moderadas. Los valores de la empresa no son conocidos por todos. El acceso a la información decrece en la medida en que se descende en la escala jerárquica.

Al igual que en un estudio realizado por la escuela de ingeniería de la Pontificia Universidad Católica de Chile (SERPELL A., 1993), se encontró que las actividades de motivación del personal son creadas y manejadas por administradores de obra (en las obras) y/o por los dueños de las empresas. No se observa la participación de especialistas del área de la motivación, como psicólogos o sociólogos, y aún se aplica la remuneración (incentivo económico) como el principal elemento motivador o desmotivador. Se improvisa gran parte de las acciones motivacionales y en caso de mayores dificultades se acude a la relación contractual entre empleador y empleado.

Las posibilidades de ascenso dentro de la empresa (ligadas a la permanencia dentro de la misma) se perciben como inciertas. Ésta condición limita el ascenso como elemento motivador y deja la alternativa de enriquecimiento de cargos como interesante de aplicar por dos razones: la primera es que disminuye la rotación de cargos; y la segunda es que permite un mayor desarrollo de cada cargo, lo que ayuda a robustecer las organizaciones y a no cargar en el administrador de obra todas las responsabilidades, balanceando de mejor manera la carga de trabajo. Finalmente, se percibe una falta de

claridad respecto a las metas organizacionales producto de la inexistencia de planificación estratégica y la realidad de trabajar para el “día a día” o de proyecto en proyecto.

2.6.1.3. La existencia de una “organización ideal” para realizar proyectos de construcción

La totalidad de las empresas utilizan en obra estructuras organizacionales de tipo jerárquicas (piramidales), principalmente debido a que desean mantener la responsabilidad de los resultados del proyecto sobre su cabeza visible, es decir, el Administrador de obra. Adicionalmente se puede decir que se conservan los beneficios de la división del trabajo, tener un objetivo claro e igual para todos (típicamente costo/plazo/calidad) y una mayor rapidez de adaptación a los cambios al estar autoridad y responsabilidad en una sola mano.

Casi la totalidad de los encuestados definió la “organización ideal” idéntica a la que tenían en obra, lo que indica por un lado que se sienten bien trabajando bajo ese esquema de trabajo y por otro que no se han puesto a pensar en otra forma de organizarse para mejorar el rendimiento. Las preferencias por ese tipo de organización se deben principalmente a mantener la responsabilidad de la obra en una sola mano (mejor control) y a que los métodos de coordinación existente entre obra y oficina central no funcionan eficientemente.

En cuanto a si existe una “organización ideal” para realizar proyectos de construcción, la respuesta categórica es “NO”, en el sentido de que no se puede establecer una estructura rígida y aplicarla a distintos tipos de proyecto. Hoy en el ámbito del diseño organizacional, se le denomina “contingencia” a ésta característica de las organizaciones, es decir, al hecho de que no hay una manera mejor de estructurarlas. Para el caso de la construcción, con el fin de definir una organización ideal, se identificó que la estructura organizacional de obra debe ser capaz de dar cuenta en forma eficaz, o mostrar coherencia, con 2 elementos: (1) Factores estratégicos de la empresa, como el tipo de sistemas de abastecimiento (compras), la administración de maquinaria y equipos, el control de costos (planificación financiera) y los sistemas de información utilizados para coordinar las funciones de la empresa; y (2) Características propias del proyecto a ejecutar, como el tipo de proyecto (edificación en extensión, edificación en altura, montaje industrial, etc.), el tipo de contrato, los m² a construir, el plazo del proyecto, el monto del contrato, la complejidad técnica, el espacio físico del emplazamiento y la ubicación, entre otros.

Finalmente, los principales problemas detectados en la práctica para la estructuración de una organización eficiente, son que no existen procedimientos claros para ello (actualmente se hace en función de la cantidad de dinero destinado en el presupuesto de licitación y la experiencia, definiendo una “organización tipo” con el personal disponible), la gente no está completamente calificada para asumir las distintas tareas, y hay un alta rotación de los equipos de trabajo. En obra las consecuencias son que la carga de trabajo queda desbalanceada (se trabajan muchas horas extra), en ocasiones el personal no es idóneo para el cargo que desempeña, se crean dualidad de funciones producto de la vaga definición de responsabilidades y la información no se procesa correctamente. Como resultado de esto, se genera dentro del equipo de trabajo descoordinación, confusión, ansiedad y frustración.

2.6.1.4. Cargos y responsabilidades

Del diagnóstico realizado se concluye que hay claridad respecto de los roles o cargos clave para lograr un buen desempeño en los proyectos de construcción, es decir, la formación de un organigrama. Sin embargo, la cantidad de personas necesarias y su capacidad no están acordes a los desafíos planteados por los proyectos. En este sentido, los entrevistados comunicaron que las funciones y responsabilidades no están bien definidas (lo que provocaba una duplicidad en cuanto a las actividades realizadas), que los cargos bajo el administrador no tienen la suficiente preparación (experiencia y capacidades) y que existe un debilitamiento de la organización al incorporar gente sin entrenamiento previo (experiencia) lo que provoca un constante problema para armar organizaciones robustas en todas las áreas de trabajo.

Como mejoras en la organización, se plantearon las siguientes: (1) “profesionalizar” o mejorar cada uno de los cargos (exigir nivel profesional, técnico y/o experiencia laboral según el cargo), (2) tener la posibilidad de elegir el equipo de trabajo (conformar equipos de trabajo estables), (3) tener en terreno una cantidad de personal adecuado a la carga de trabajo (balancear la carga de trabajo antes de ejecutar el proyecto), (4) delimitar funciones, y (5) tener mayor capacitación laboral.

2.6.1.5. Actividades que debería y no debería realizar un administrador de obra.

El objetivo principal de ésta área del diagnóstico fue por un lado encontrar las actividades que se consideran clave por parte de los administradores de obra, y por otro, identificar aquellas que eventualmente se pudiesen eliminar o delegar. En este sentido, las actividades consideradas clave fueron: (1) planificación, (2) resolución de problemas

y toma de decisiones, (3) control financiero, (4) negociación con subcontratos y proveedores, y (5) reuniones con el mandante. Por otra parte, las que se indicaron con menor prioridad fueron: (1) supervisión y recepción del trabajo ejecutado, (2) reuniones con subcontratos y (3) seguimiento y gestión de suministros. Es importante señalar que de las actividades con menor prioridad (que no debería realizar), dos de ellas (1 y 3) corresponden a actividades que debieran asumir otros cargos (Jefe de terreno), mientras que las reuniones con subcontratos se mencionaron principalmente debido a que son de carácter imprevisto y porque no aportan valor a la gestión.

2.6.1.6. Evaluación de desempeño

La totalidad de los entrevistados dijo que sí le gustaría que lo evaluaran, siempre y cuando dicha evaluación fomentara el mejoramiento continuo, es decir, le sirviera tanto a ellos como a la empresa (reforzar las áreas donde el desempeño fuese bueno y mejorar donde el desempeño fue malo). Para lograr este cambio, se considera necesario formalizar una herramienta de evaluación, hacerla transparente y ligarla a los objetivos que se desea lograr.

2.6.1.7. Motivación y confianza

Cabe destacar la ausencia de motivadores del tipo “organizacionales”, es decir, tener incentivos para que a la organización le fuese bien; esto indica que por un lado no se encuentran bien alineados los intereses de la empresa (o mal comunicados) y por otro que los resultados del proyecto los asocian a metas personales y profesionales.

Respecto de las situaciones conflictivas que se producen con mayor frecuencia en terreno se destacan el exceso de trabajo, la falta (y poca transparencia) de información respecto de las remuneraciones e incentivos, la falta de capacitación y calificación de los trabajadores, la falta de incentivos de tipo social y que perciben que los jefes no se preocupan de sus trabajadores como “seres humanos”.

2.6.2. Oportunidades presentes en la industria para llevar mejoramientos a la práctica

La industria de la construcción, al verse sometida en tiempos de crisis económica, a demandas altamente exigentes, se ve envuelta en una dinámica de costos y plazos que derivan en elevadas exigencias a las personas, lo que puede llevar incluso, a desarrollarla en contra del hombre mismo, haciéndola poco atractiva a las nuevas generaciones y desalentando las posibilidades de desarrollo. Sin embargo éste es un

desafío, pues se deben alcanzar organizaciones que permitan reducir pérdidas, que maximicen el valor al cliente, y donde los profesionales viajen a roles con mayor agregación de valor. Adicionalmente a esto, la industria chilena presenta regulaciones laborales cada vez más exigentes, especialmente en términos de extensión de jornada laboral, por tanto el diseño de organizaciones eficientes, con las capacidades de las personas explotadas en su mayor dimensión, abre un camino para enfrentar estos nuevos escenarios cada vez más restrictivos.

2.6.3. Frenos al mejoramiento.

Como se explicó en párrafos anteriores, las demandas a las empresas son cada vez mayores y están acentuadas por las condiciones económicas gobernantes, sumando a este escenario ciertas condiciones que dificultan las posibilidades de verdaderos desarrollos organizacionales, como: pocas empresas que consideran y observan a su recurso humano como un elemento estratégico (inexistencia de una meta o propósito claro en torno a la gestión de las personas, que requiera de una nueva mirada) y una cultura que valora implícitamente el exceso de trabajo, favoreciendo las jornadas excesivas pero no la eficiencia ni la eficacia de éste recurso. En este sentido, en ocasiones el mercado por sí mismo no es capaz de regularse y presenta distorsiones, necesitando un marco regulatorio que ponga límite a prácticas que limitan la posibilidad de desarrollo integral de las personas y de las organizaciones en el largo plazo, como las jornadas excesivas de trabajo, que por lo general resultan eficientes en el corto plazo – y por tanto se transforman en el estado del arte gobernante – pero que resultan impensables en un futuro cercano.

2.6.4. Recomendaciones.

Existen elementos que afectan negativamente el desarrollo del RRHH, como la falta de conocimiento respecto al comportamiento humano en organizaciones productivas, la carencia de aplicación de técnicas existentes relacionadas con su gestión y la inexistencia de un área funcional que se preocupe de éste tema dentro de las empresas. Esto trae como consecuencia que la mayoría de las acciones motivacionales se improvisen, y que no se aproveche un recurso que es considerado cada vez como más importante y estratégico: las personas. La sub-utilización de este recurso clave, se evidencia en aspectos como: falta de transparencia en los sistemas de incentivos y evaluación de desempeño, poco conocimiento de las metas organizacionales, problemas para establecer organizaciones robustas que cuenten con personal calificado, alta

rotación de personas en cargos profesionales de apoyo a la gestión del administrador (Jefes de terreno y oficina técnica), poco trabajo en equipo y la asociación del éxito del proyecto a metas personales y profesionales (dejando de lado las metas organizacionales).

En términos de la formación necesaria para desempeñarse eficazmente en roles directivos, destaca el hecho de que las competencias percibidas como más importantes corresponden a las denominadas competencias “blandas”, las cuales no se enseñan en programas formales de ingeniería y en la práctica se adquieren mediante la experiencia. Este tipo de competencias, dado que son primordiales para los roles directivos, ha venido cobrando cada vez mayor importancia en el área de la gestión empresarial.

La serie de deficiencias mencionadas anteriormente, presenta nuevos desafíos a la empresa en cuestión y a la industria chilena, ya que como se puede observar en la experiencia de mercados desarrollados, el desarrollo del RRHH de la mano con la gestión estratégica, es considerado clave para incrementar la productividad y posicionarse como líder dentro de la industria (Rojo, 2010). En este sentido, es útil para iniciar un proceso de cambio, incorporar algunas de las variables que se identificaron en el presente diagnóstico, como: plantear una gestión estratégica formal, incorporar al RRHH como un elemento estratégico, proporcionar metas claras en cuanto a los objetivos perseguidos por la empresa, promover la transparencia de la información (sobre todo en lo que respecta a los incentivos), enriquecer cada cargo dentro del organigrama, incorporar en la capacitación formal competencias “blandas”, aprovechar el alto grado de motivación personal de las personas que trabajan en ésta área y considerar como una oportunidad para atraer a “los mejores” el perfeccionar esta área de trabajo poco explorada por la industria.

CAPÍTULO 3: APLICACIÓN DE CUESTIONARIO ISTAS 21 Y ANÁLISIS
DE RESULTADOS

3. APLICACIÓN DE CUESTIONARIO ISTAS 21 Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para la correcta aplicación del Protocolo de Riesgos Psicosociales en el trabajo, y también del cuestionario breve ISTAS 21, es necesario informar a los trabajadores respecto a la existencia de los mismos, sus características, objetivos y condiciones, que mediante cualquier medio de comunicación, deben llegar a la totalidad de los integrantes de la organización.

Luego, de los datos obtenidos se genera un análisis ante la situación de la protección de los riesgos laborales psicosociales a los que se enfrentan las/os trabajadoras de las empresas. Para ello, se presentan primero los resultados obtenidos, procediendo luego al análisis de los mismos que permitan generar propuestas de mejora.

3.1. INFORMACIÓN RESPECTO DE LA PROMULGACIÓN DEL PROTOCOLO

Durante el mes de Marzo del presente año 2017, el organismo administrador, IST, mediante su profesional de prevención de riesgos asignado, el Sr. Diego Zamora Pulgar, en conjunto con el departamento de prevención de riesgos de la empresa, decidieron presentar a todos los trabajadores de la organización los contenidos a abordar para llevar a cabo el “Programa de trabajo”, cuyo objetivo es apoyar a la organización en materias de prevención de accidentes laborales y enfermedades profesionales, programando entre sus actividades, la difusión de protocolos establecidos por el MINSAL, entre ellos, el Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el trabajo.

3.2. CONFORMACIÓN DEL COMITÉ EVALUADOR DEL PROTOCOLO

Posterior a la lectura del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales por parte de la gerencia y departamento de prevención de riesgos de la empresa, se acordó la conformación de un comité encargado de evaluar el protocolo, para generar una correcta participación entre cargos directivos y la población a estudiar, en este caso, los trabajadores de la obra de reconstrucción.

El criterio para la selección de cada participante fue el sugerido por los parámetros indicados en el protocolo, en el cual se estipula escoger a lo menos un integrante por cada uno de los cargos que se tienen dentro de la organización, es decir, del Departamento de Prevención y de Recursos Humanos, representación de la gerencia y también del Comité Paritario de Higiene y Seguridad, en caso de que este exista, así como representación de los trabajadores partícipes del protocolo, o en su defecto, representación del Sindicato de Trabajadores, de existir este.

De acuerdo a lo ya mencionado, es que se confeccionó la siguiente Acta de Constitución de Comité de Riesgos Psicosociales para la aplicación del protocolo en la empresa.



ACTA DE CONSTITUCIÓN DE
COMITÉ DE RIESGOS PSICOSOCIALES.

En Valparaíso con fecha 13 de marzo de 2017, se procede a constituir el Comité de Riesgos Psicosociales de la *Eduardo Torreblanca y Compañía Ltda.*, ubicada en calle Freire #595, Quillota. Para dar cumplimiento a lo estipulado en la Resolución Exenta N°336 del Ministerio de Salud.

Representantes de la Organización.

Representante	Estamento
<u>Sr Cristian Astudillo Guerra</u>	<u>Sr. Eduardo Torreblanca Maturana</u>
<u>Sra. Pamela Gerrero Celedón</u>	<u>Sra. Cecilia Rojas Pulgar</u>
<u>Sra. Helen Hidalgo Segura</u>	<u>Sra. Bárbara Torreblanca Maturana</u>
<u>Sr. Carolina Atabales Donoso</u>	<u>Sra. Jeanette Sepúlveda Estay</u>



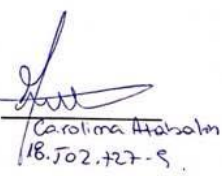
Cristian Astudillo
13.752.229-2



Pamela Gerrero Celedón
9.016.262-6



Helen Hidalgo
17.752.634-2



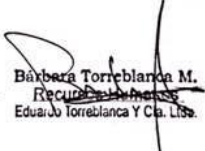
Carolina Atabales
18.702.427-9



Eduardo Torreblanca M.
GERENTE GENERAL
Eduardo Torreblanca y Cia. Ltda.



Cecilia Rojas Pulgar
JEFE DE FINANZAS
Eduardo Torreblanca y Cia. Ltda.



Bárbara Torreblanca M.
Recursos Humanos
Eduardo Torreblanca y Cia. Ltda.

Fuente: Archivo propio

Figura 3-1. Acta de Constitución de Comité de Riesgos Psicosociales

3.3. PROCESO DE DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

En la etapa de difusión, todos los trabajadores involucrados de la empresa en la aplicación del protocolo, deben tomar conocimiento de él, teniendo claridad sobre las dimensiones a medir, etapas, método de medición, resultados y futuras medidas correctivas.

La etapa de difusión comenzó con una capacitación en la obra Casino Suboficial Mayor Naval, Valparaíso, la semana del Lunes 10 de abril de 2017.

3.3.1. Sobre las capacitaciones

Las capacitación es responsabilidad de cada jefe de obra, para esta en particular estaba designada la arquitecto Srta. Jeanette Sepúlveda, quien en colaboración con la experta en prevención de riesgos, la Srta. Carolina Atabales y el alumno en práctica Sr. Alfredo Almendra, se encargaron de instruir sobre el protocolo. Se estableció en conjunto con el alumno, confeccionar una presentación de power point que sirviera como guía a la capacitación. En ella, se profundizaron puntos como:

1. Definición respecto a qué es un riesgo psicosocial, cómo se manifiesta y la sintomatología asociada.
2. Establecer cuáles son los objetivos de la aplicación del protocolo.
3. Definir cómo se llevará a cabo el proceso.
4. Tipo de preguntas existentes en el protocolo.

3.3.2. Capacitación informativa

Con fecha 10 de Abril de 2017, se citó a los trabajadores de la obra de reconstrucción a asistir de una charla de capacitación, cuyo tema a tratar se tituló “Resolución de brechas del Protocolo de Riesgos Psicosociales”, esta tuvo lugar en las dependencias de la oficina designada para la obra en cuestión, ubicada en calle Freire #595, ciudad de Valparaíso. Se desarrolló en horas de la tarde, previo a la finalización del turno, a las 16:30 horas.

Esta capacitación tuvo como objetivo definir y diferenciar la existencia de los factores psicosociales, riesgos psicosociales y factores de riesgo psicosocial, a forma de introducir estos conceptos en la generalidad de los trabajadores y su quehacer diario, procediendo a explicar la importancia de la aplicación del protocolo de vigilancia de

riesgos psicosociales en el trabajo, esclareciendo sus objetivos, se definieron los factores de riesgo psicosocial considerados en la evaluación del cuestionario ISTAS 21, para posteriormente especificar los actores involucrados en el proceso así como la población objetivo para la que se diseñó el protocolo.

3.4. APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO

A continuación se presentan los pasos que se siguieron para la correcta aplicación del cuestionario en la empresa.

3.4.1. Metodología para el ingreso de valores a tabla de datos

Se deben incorporar los resultados obtenidos en el cuestionario ISTAS 21 versión breve en la tabla entregada por el organismo administrador, tipificada como “Ingreso de datos” se debe advertir que la primera columna considera el número total de trabajadores encuestados (21) y, que en la primera fila, se enumeran del 1 al 20 (preguntas) (Figura 3.2).

Para generar el cálculo correcto de las puntuaciones, las filas que no se utilicen deben ser eliminadas. La planilla base, contiene un total de 100 filas, y las que no sean utilizadas, se deben eliminar, así como de la sección de puntajes por dimensión.

3.4.2. Aplicación

Para comenzar con la aplicación del cuestionario ISTAS 21 versión breve (Anexo) a los trabajadores, se debe tener conocimiento por parte de los trabajadores del día y momento de realización del cuestionario. Se debe tener en cuenta que el protocolo estipula que hay un plazo de 90 días desde la conformación del Comité de Riesgos Psicosociales evaluador para aplicar el mismo. Se definió el día 22 de junio de 2017 para aplicar la encuesta.

Resultó complicado para el alumno y quienes lo guiaron en este proceso la correcta aplicación del cuestionario a los trabajadores, debido a una actitud negativa presente en la obra respecto a colaborar con el procedimiento. debido a ello, se decidió hacer de esta jornada, una jornada más amena, indicándoles a los trabajadores que sus funciones cesarían más temprano aquel día, para facilitar su colaboración y disponiendo de una sala con “coffee break” posterior a la aplicación del cuestionario.

Además, se advirtió que hay trabajadores con cierto nivel de analfabetismo, por lo que se dispuso de una segunda sala destinada sólo a generar un espacio tranquilo y privado para la correcta respuesta al cuestionario, en donde, y en caso de ser necesario, el alumno le pudo explicar a los trabajadores cada pregunta contenida en él.

Se contó con la presencia del gerente de la empresa, encargado de recursos humanos, la administradora de obra, el jefe de obra y la representante del departamento de prevención de riesgos, además de la colaboración en el proceso por parte del alumno en práctica. En colaboración con la representante del departamento de prevención de riesgos, Srta. Carolina Atabales, se procedió a llamar uno a uno a los trabajadores de la obra, para explicar cada una de las preguntas. Luego, se les entregaron dos documentos, el primero, el cuestionario ISTAS 21 versión breve y el segundo, una ficha que debía firmar cada trabajador partícipe del proceso, destinada a registrar la información previamente otorgada respecto a la aplicación del protocolo. Se archivaron estos documentos luego de su llenado, siendo el total de citados 21 y los cuestionarios entregados y respondidos en su totalidad, 21, no advirtiendo ausencias ese día, ni cuestionarios en blanco.

3.4.3. Evaluación cuantitativa de los resultados

Existen dos maneras de interpretar los resultados, una es de forma manual, en donde los encargados del proceso son los que ingresan los resultados de la encuesta y la otra, es mediante un software entregado por el IST para responder el cuestionario vía internet. En el caso particular de la obra, considerando la poca cercanía que los trabajadores tienen con tecnologías de la información, se decidió proceder a la respuesta del cuestionario de forma física y por escrito, en horario de trabajo, respondiendo cada trabajador con lápiz en mano. Con esto, se evitan mayores confusiones de comprensión y/o atención con el cuestionario.

Se genera una tabla simple de 21 filas (número de encuestados) por 20 columnas (número de preguntas), estas se imprimieron para poder facilitar la evaluación de los documentos y la revisión exhaustiva, debido a que al momento de valorar cada una de las respuestas, se debía tener también un ejemplar del cuestionario ISTAS-21 versión breve, además de la pauta de evaluación, en la cual se presentan los valores que corresponden a cada una de las preguntas con un valor diferente dependiendo de la respuesta.

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

Fuente: Instituto de Salud del Trabajo.

Figura 3-2. Tabla de conversión de respuestas.

3.4.4. Ingreso de los valores en las tablas de datos

Luego del proceso de evaluación cuantitativa señalado anteriormente, se ingresaron los valores obtenidos a la tabla de datos presente en el archivo excel proporcionado por el IST para el análisis de resultados (ver anexo). Se busca, finalmente, consolidar todos los datos de la obra en donde se aplicó el cuestionario ISTAS-21.

Debido a que el formato de la planilla para ingresar los datos está diseñado para una cantidad de 100 trabajadores, es que se modificó suprimiendo filas para que así, la lista total de trabajadores coincidiera con la totalidad de cuestionarios correctamente realizados.

A continuación, se expone el formato de archivo excel (planilla) en la que se debieron ingresar los valores.

Archivo																						Inicio		Insertar		Diseño de página		Fórmulas		Datos		Revisar		Vista	
A30																						fx													
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U														
1	N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20														
2	1	1	2	1	2	3	2	2	1	1	1	0	2	1	1	1	0	1	1	1	1														
3	2	1	3	2	2	3	2	0	0	1	1	0	2	0	0	1	4	1	1	3	2														
4	3	1	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	3	3	1	2	0	2	3	1	2														
5	4	1	4	4	4	4	2	2	1	0	0	2	3	3	0	3	1	3	4	2	2														
6	5	1	2	2	1	3	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2														
7	6	2	2	2	1	4	2	2	0	0	4	0	2	0	0	0	4	2	4	4	4														
8	7	1	2	0	3	4	1	2	2	0	1	2	2	2	0	0	1	2	1	3	2														
9	8	1	1	2	2	4	1	1	0	0	0	0	2	0	1	0	4	2	0	2	1														
10	9	1	2	0	0	4	0	2	0	0	0	0	2	0	0	1	2	1	2	4	1														
11	10	1	2	0	0	4	0	0	0	0	4	0	4	0	0	0	4	4	2	0	1														
12	11	1	2	2	2	4	4	2	0	0	2	0	2	2	0	2	4	2	2	4	2														
13	12	0	0	1	4	2	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	4	2														
14	13	0	0	1	0	1	3	2	0	1	2	1	0	0	0	0	2	0	3	0	0														
15	14	1	1	1	0	4	3	2	1	0	0	0	2	1	0	1	2	2	3	2	2														
16	15	0	1	2	2	4	4	1	0	0	0	0	2	0	0	0	4	1	0	2	1														
17	16	0	2	1	1	2	3	4	0	0	0	0	2	0	0	0	4	1	0	1	1														
18	17	0	1	0	0	4	1	1	0	1	3	0	3	1	0	0	0	0	0	1	4														
19	18	0	4	0	4	4	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	4	0	0	4	4														
20	19	0	4	0	4	4	0	0	0	0	0	0	3	0	0	1	4	0	2	0	0														
21	20	1	1	0	0	0	0	3	0	0	2	2	2	1	0	1	0	1	2	2	2														
22	21	0	4	0	0	4	0	4	0	0	0	0	2	0	0	0	2	2	0	0	0														
23																																			
24																																			

Fuente: Instituto de Salud del Trabajo.

Figura 3-3. Planilla de ingreso de datos.

En el próximo capítulo, se presentará el resultado de la evaluación contenido en la planilla excel generada a partir de los cuestionarios realizados, junto con el análisis correspondiente.

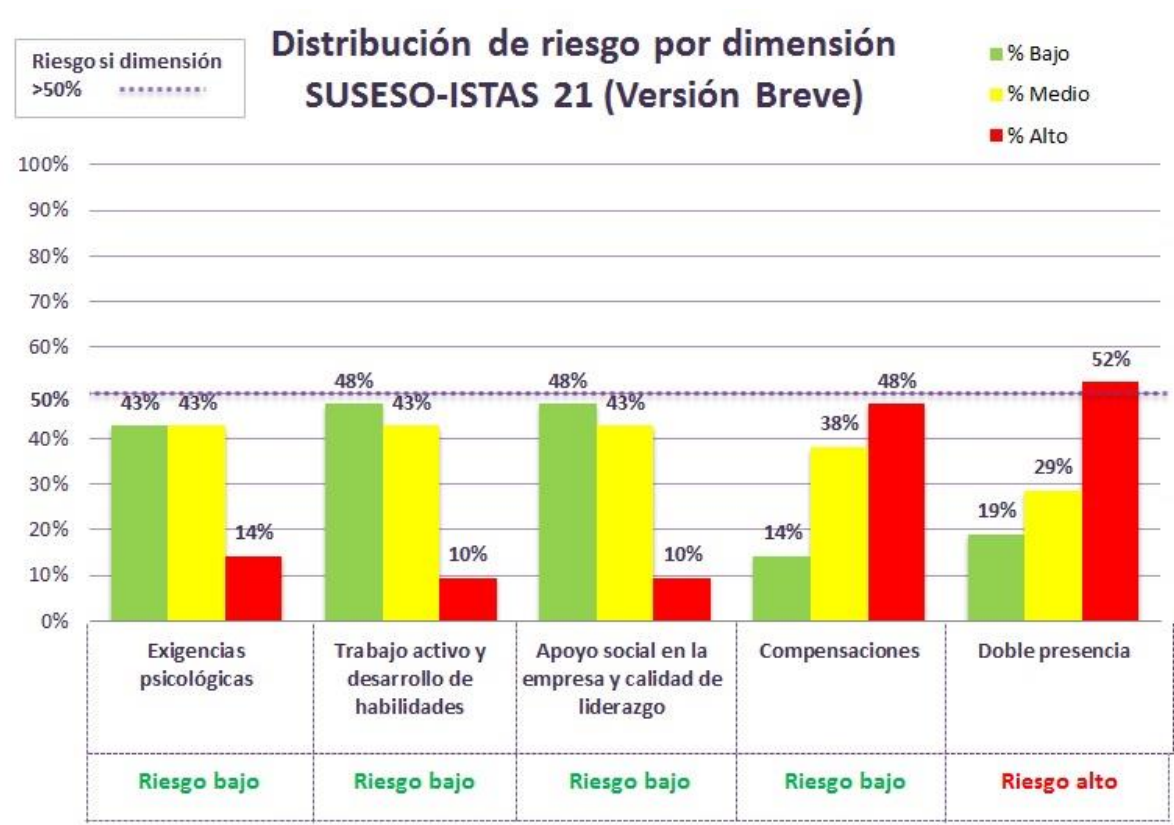
3.5. RESULTADOS OBTENIDOS EN LA OBRA

Contenido en el archivo Excel, existen pestañas en las cuales se pueden ubicar los resultados finales al generar la totalidad de las respuestas brindadas por los trabajadores, dividiéndolos según la dimensión correspondiente. Debido a esto, para una correcta identificación de los resultados, se mostrará a continuación la tabla de porcentajes final de los riesgos asociados a cada dimensión, siendo el verde “riesgo bajo”, el amarillo “riesgo medio”, y el color rojo “riesgo alto”.

Se debe considerar además, que ya sea con las tablas de porcentaje o algún otro gráfico, cuando una de las dimensiones alcanza un nivel mayor al 50%, es decir, riesgo alto, habrá que realizar un trabajo mayor para poder minimizar y, si es posible, erradicar los factores de riesgo que están presentes en la organización. Sin embargo, si existe un alto porcentaje de niveles de riesgo medio, es igualmente aconsejable no pasar por alto esta información, puesto que estas dimensiones presentan una alta probabilidad de pasar de una valoración de “riesgo medio” a una de “riesgo alto”, si no se tratan y manejan adecuadamente, generando un retroceso en el proceso de implementación del protocolo.

3.5.1. Obra Casino Suboficial Mayor Naval, Valparaíso

En esta obra en específico, se cuenta con un total de 21 trabajadores encuestados, 19 hombres y 2 mujeres. Al visualizar los resultados obtenidos en la tabla de porcentajes que se genera en el archivo Excel entregado por la Mutualidad, se verifica que 4 de 5 dimensiones presentan un porcentaje aceptable o de “no riesgo”, es decir, un porcentaje menor al 50%, siendo este un buen indicador. Sin embargo, se advierte la cercanía que estas 4 dimensiones tienen a alcanzar un porcentaje igual o mayor a 50%, por lo que se hace necesario intervenir a forma de medida preventiva antes que estas dimensiones puedan llegar a un nivel de riesgo medio.



Fuente: Instituto de Seguridad del Trabajo

Gráfico 3-1. Resultados

La principal advertencia es, que existe una dimensión en riesgo alto (Doble presencia), por lo que se considera como “Riesgo Alto / Nivel 1”. En este caso, la organización tiene un plazo de 3 meses (Septiembre de 2017) para implementar las medidas de mejoras locales para las dimensiones en evaluación, y volvera evaluar la

presencia del riesgo mediante el cuestionario ISTAS-21 versión breve 6 meses (Marzo de 2018) después de ejecutar las acciones de mejora.

3.5.2. Resultados por dimensión e interpretación de puntuaciones

En el caso de la Versión Breve, el cálculo de puntuaciones se hace directamente con los puntos obtenidos, sin transformarlo a porcentajes (o escala de 0 a 100). Además, se considera la sumatoria simple de los puntos totales obtenidos en cada dimensión mayor, y no por subdimensiones (dado que hay sólo una pregunta por cada subdimensión).

Con este puntaje es posible realizar un cálculo de cantidad de trabajadores que se encuentran en niveles de riesgo bajo, medio o alto, utilizando los límites de acuerdo a la siguiente tabla.

La puntuación del cuestionario está dada por una escala de tipo Likert, que se asocia a cada pregunta, con un máximo de 4 puntos por pregunta, donde una mayor puntuación indica un mayor riesgo. En éste sentido, se estimaron los puntajes de cada dimensión, con el objeto de establecer rangos «bajo», «medio» y «alto» de exposición a los factores de riesgo psicosocial. A continuación se procede a mencionar los resultados obtenidos en cada pregunta de cada dimensión, recordando que el número total de encuestas válidas es de 21. Estos resultados se pueden observar en el anexo “Detalle por pregunta”

3.5.3. Dimensión exigencias psicológica

Pregunta 1: ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?

Un total de 12 de los encuestados cree que la mayoría de las veces, puede realizar su trabajo de forma tranquila y al día. Sin embargo, 1 persona responde que solo algunas veces, lo que indicaría que cierto individuo es potencialmente propenso a sufrir estrés cuando toma decisiones, tiene nuevas ideas o intenta memorizar o manejar nuevos conocimientos.

Pregunta 2: En su trabajo, ¿tiene usted que tomar desiciones difíciles?

Un total de 4 encuestados, manifiestan que siempre debe tomar desiciones difíciles, lo que podría ser atribuible a los altos cargos presentes en la obra, como arquitectos a cargo del proyecto o jefes de obra, así como el o los encargados de labores administrativas y/o de compra y adquisición de materiales.

Pregunta 3: En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?

De los encuestados, 8 indican no sentir nunca desgaste emocional a causa de su trabajo, sin embargo, un número no menor de personas, 7 precisamente, indican que algunas veces siente desgaste emocional, lo que sería peligroso de pasar por alto considerando que un progresivo desgaste emocional del personal pueda incidir en el quehacer diario de cada individuo, y que este puede influir sobre la emoción del grupo que lo acompaña.

Pregunta 4: En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?

Al preguntar por la sub-dimensión exigencias psicológicas y emocionales, 6 personas tendrían que guardar sus emociones algunas veces. Esto se podría interpretar como la presencia de una conflictiva en la organización, en el área de expresión de las emociones y sentimientos, pudiendo existir problemas en el entendimiento empático.

Pregunta 5: ¿Su trabajo requiere atención constante?

El nivel de atención que requiere el trabajo es alto, un 13 personas afirman que éste siempre requiere atención constante. Los síntomas somáticos del estrés se asociarían a una alta exigencia en ésta área, probablemente involucrando variables ergonómicas asociadas a éste puntaje.

Respecto a esta dimensión, exigencias psicológicas, la muestra presenta que 9 personas presentan riesgo psicosocial bajo, 9 personas también presentan riesgo psicosocial medio y 3, riesgo psicosocial alto. Este último grupo es el que está expuesto a contraer algún tipo de patología física o psíquica por las exigencias que emanan del trabajo. Este resultado indicaría que a nivel de organización hay poca población, en comparación con el total, con un alto riesgo referido a exigencias psicológicas.

3.5.4. Dimensión Trabajo activo y desarrollo de habilidades.

Pregunta 6: ¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?

La mayoría de encuestados, es decir 6 personas, indican que siempre tienen influencia sobre la cantidad de trabajo que se les asigna, lo que podría interpretarse como un factor positivo considerando la oportunidad que tienen los trabajadores de optar a tareas justas y que vayan en concordancia con lo que sus competencias y tiempo les permitan.

Pregunta 7 : ¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?

La mayoría de las respuestas, indican que más de la mitad de los trabajadores encuestados, es decir 11 individuos, pueden algunas veces conversar con un compañero/a. Este aspecto se considera “normal” y no peligroso, pues representa la importancia de compartir de forma amena en el trabajo, distendida y pausada, pero sin dejar de lado importantes factores como la concentración en el lugar de trabajo, así como la claridad que deben de tener los integrantes de la organización respecto a los tiempos destinados netamente para producción.

Pregunta 8: ¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?

Un total de 16 personas considera que esto ocurre la mayoría de las veces o siempre. Éste valor eventualmente se puede explicar en las capacitaciones a las cuales los trabajadores tienen derecho, aunque estas ni siquiera sean de su disciplina o quehacer. El hecho de que el puntaje de éste ítem se encuentre elevado puede entenderse ya que en la mayoría de los casos, la organización representa una fuente de oportunidades para el desarrollo de las habilidades y conocimientos del personal.

Pregunta 9: Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?

Para un total de 6 personas hay una valoración positiva (“la mayoría de las veces”) de la importancia de su trabajo, y hay 14 individuos que consideran que siempre sus tareas son importantes. En éste sentido es posible afirmar que en términos generales en la organización, el sentido del trabajo se puede relacionar con otros fines o valores que no son solamente de orden instrumental, es decir, éstos van más allá de estar ocupados/as en algo u obtener ingresos por el trabajo realizado.

Pregunta 10: ¿Siente que su empresa tiene una gran importancia para usted?

12 personas establecen a su trabajo cómo un lugar de gran importancia (contando los que respondieron siempre y la mayoría de las veces). Esto es un aspecto importante, ya que se le asigna en su mayoría una valoración positiva al lugar en que se trabaja.

Ésta dimensión a nivel general es una de las que se presenta de mejor manera, destacando el sentido del trabajo, la importancia de la empresa y la posibilidad de desarrollo laboral que permitiría el trabajar en la constructora. Sólo 2 trabajadores encuestados estarían bajo un alto riesgo psicosocial.

3.5.5. Dimensión Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo

Pregunta 11: ¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?

Un total de 14 de los casos, tienen un conocimiento de sus responsabilidades, sin embargo aún hay trabajadores que tienen dudas sobre qué es lo que les compete. Éstos casos hablarían de un cierto desorden en la asignación de tareas, desorden que se verá de forma más clara en el análisis posterior, lo que eventualmente podría llegar a ser un factor de estrés importante.

Pregunta 12: ¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?

18 personas de la muestra tendrían que realizar tareas que creen, pueden realizar de otra manera, desde algunas veces a siempre. Esto puede traducirse en conflictos de rol, que trata de las exigencias contradictorias que presentan y de los conflictos de carácter profesional o ético. En éste caso habría evidencia, que una porción no despreciable de la muestra tendría conflictos entre las normas y valores personales.

Pregunta 13: ¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?

13 personaas de la muestra manifiestan que siempre reciben ayuda de sus superiores, aspecto sumamente destacable dentro del futuro análisis, pues indica que hay una buena relación entre los distintos niveles jerárquicos existentes en la organización.

Pregunta 14: Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?

Un total de 17 encuestados tiene la percepción de que se ayudan la mayoría de las veces o siempre en el trabajo. La calidad de relación con los compañeros/as se presentaría de forma positiva, lo cual indicaría que se recibe la ayuda necesaria y oportuna de los compañeros de trabajo, sumándose a un sentimiento de formar parte de un grupo social.

Pregunta 15: Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los problemas?

Un total de 18 personas de la muestra hace alusión a que existen conflictos que no se están resolviendo de buena manera la mayoría de las veces o siempre. En éste sentido, la calidad de liderazgo (la que asegura el crecimiento personal, motivación y preocupación por el bienestar de los trabajadores) estaría siendo cuestionada por los trabajadores de la constructora.

En ésta dimensión existen 2 personas de la muestra que presentan un riesgo psicosocial alto, aunque el valor es bajo, se recomienda y se hace necesario revisar cómo se está presentando el liderazgo y el apoyo entre compañeros/as de trabajo. Esto se podría explicar en los índices de apoyo entre compañeros, la resolución de conflictos entre los jefes, el no tener del todo claras las responsabilidades, y en especial, la percepción de que las cosas se podrían hacer de otra manera, es un factor que no se debe

dejar al azar considerando que hay integrantes de la organización que no están del todo conformes con la misma.

3.5.6. Dimensión Compensaciones

Pregunta 16: ¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?

16 personas de la muestra están preocupada de si les renuevan el contrato a fin de año o no (tomando en cuenta desde el siempre hasta el algunas veces). De éstos, 9 siempre está preocupado. Ésta pregunta indaga en la Inseguridad respecto del contrato de trabajo, en éste sentido existe evidencia de que la inseguridad laboral, la temporalidad y la precariedad en el trabajo se asocian a múltiples indicadores en salud. En el caso de la constructora, no deja de ser preocupante la cifra de trabajadores que teme por la continuidad de su empleo y las consecuencias que pueda tener.

Pregunta 17: ¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad?

Tan solo 7 encuestados, manifiestan que algunas veces están preocupados por el cambio de tareas contra su voluntad. Este reactivo indaga en el factor de inseguridad respecto de las características de trabajo, que en este caso no se presenta con un riesgo considerable, lo que significa que no existiría inestabilidad en ciertas características del puesto de trabajo, ya sea en lugar, tareas que se desempeñan u horarios. Lo que en otras palabras se podría leer como una alta seguridad en el empleo desde la óptica de las tareas que son asignadas.

Pregunta 18: Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco.

12 personas tienen la percepción de que su labor no es reconocida por sus supervisores (tomando en cuenta desde las respuestas nunca, a solo unas pocas veces). Ésta dimensión se refiere al reconocimiento que hacen los superiores y del esfuerzo realizado al desempeñar la labor, como también a recibir el apoyo adecuado y un justo trato en el trabajo. En éste caso existe evidencia que cerca de 2/3 de la muestra consideraría que la compensación psicológica estaría siendo insuficiente, si se compara con el esfuerzo que el trabajador percibe que ha realizado.

Un total de 10 personas de la muestra presentaría riesgo psicosocial alto, lo que se explicaría principalmente en el alto porcentaje de puntaje obtenido en la última pregunta respecto al no reconocimiento de los superiores. Si bien para catalogar a la dimensión como “riesgosa” en su totalidad, se debe contar con un valor superior al 50% (más de 10 personas), no se debe pasar por alto que 10 personas estan muy cerca de este valor, más bien, en el límite, por lo que es una dimensión a tener muy en cuenta para el futuro análisis.

3.5.7. Dimensión Doble Presencia

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

En 6 casos, cuando los trabajadores de la constructora se ausentan un día de casa las tareas de casa siempre o la mayoría de las veces, se quedan sin hacer. En éste sentido, se puede dilucidar que hay una cantidad considerable de trabajadores que tienen una carga de trabajo doméstico extra en el hogar, que es responsabilidad de ellos hacerlas.

Pregunta 20: Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?.

Respecto a esta pregunta, la mayoría de encuestados, 9, manifiesta que algunas veces piensa en las exigencias domésticas, sin embargo también 9 indican que sólo unas pocas veces o nunca, lo hace, lo que podría determinar la no tan importante relevancia que le dan los trabajadores a las situaciones relacionadas con el quehacer doméstico durante su jornada laboral.

Hay 11 personas de la muestra que se encuentran con riesgo psicosocial alto. Lo que hablaría de una realidad en donde las preocupaciones domésticas en más de la mitad de los trabajadores, ocupan un lugar que podría producir algún tipo de patología psicológica o física.

3.6. LO QUE ESTABLECE EL PROTOCOLO

Los resultados del cuestionario orientarán a la organización sobre la necesidad de realizar medidas correctivas en aquellas dimensiones que muestren niveles de riesgo medio y alto. Como ya se mencionó anteriormente, de existir 1 o 2 dimensiones en riesgo alto, la situación de la empresa se considerará como **“Riesgo Alto / Nivel 1”**. Es el caso de la constructora, que presenta niveles de riesgo alto en la dimensión evaluada “Doble presencia”, recordando que, la organización tiene un plazo de 3 meses para implementar las medidas correctivas locales para las dimensiones en evaluación, y volver a evaluar la presencia del riesgo mediante el cuestionario.

La organización debe tener en consideración que la evaluación no es un fin en sí mismo, sino, una herramienta para la acción preventiva. Para llevar a cabo dicha acción, en el protocolo existen una serie de recomendaciones y sugerencias, que apuntan

a mitigar y eliminar los factores de riesgo presentes en los ambientes de trabajo. Las recomendaciones son:

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

- i) Facilitar la compatibilidad de la vida familiar y laboral; por ejemplo, introduciendo medidas de flexibilidad horaria y de jornada de acuerdo con las necesidades derivadas del trabajo doméstico-familiar y no solamente de la producción. Ello puede reducir o eliminar la exposición al alta doble presencia.
- j) Adecuar la cantidad de trabajo al tiempo que dura la jornada a través de una buena planificación como base de la asignación de tareas, contando con la plantilla necesaria para realizar el trabajo que recae en el centro y con la mejora de los procesos productivos o de servicio, evitando una estructura salarial demasiado centrada en la parte variable, sobre todo cuando el salario base es bajo. Ello puede reducir o eliminar la exposición a las altas exigencias cuantitativas.

3.7. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para realizar un correcto análisis de los resultados, se debe hacer referencia en primer lugar a varias premisas que dificultan la comprensión del concepto de riesgo psicosocial, lo que obstaculiza del mismo modo la puesta en marcha de medidas de prevención, así como la visualización clara por parte del empresariado de las casuísticas que pueden afectar a sus propias/os empleados.

Resulta interesante conocer la concepción que tienen las/os empresarios en torno a los riesgos laborales psicosociales, con qué lo relacionan, con qué situaciones particulares se enfrentan y las herramientas que han podido desarrollar o no para prevenir situaciones de riesgo potencial.

A continuación se presentan premisas que convierten los riesgos psicosociales en un concepto algo desconocido, de escaso desarrollo teórico, situación que deriva en casuísticas difíciles de comprender en el imaginario existente acerca de los riesgos laborales.

Por un lado, la percepción que tiene la empresa respecto de lo que suponen los Riesgos Psicosociales.

En segundo lugar, las políticas generales de funcionamiento interno que puedan generar Riesgos Laborales generales

Por último, la proyección desde el empresariado de los riesgos psicosociales a los que se enfrentan sus empleados/as.

Nos encontramos ante los siguientes obstáculos frente a los Riesgos Psicosociales:

Ausencia de objetivación del concepto.

Concentración del imaginario en el *Mobbing*.

La ausencia de casuísticas, dificulta la conceptualización.

Para un mejor desarrollo, se pasa a analizar en los siguientes puntos, uno por uno, los límites antes citados que dificultan el desarrollo de un imaginario y políticas efectivas para combatir las situaciones advertidas.

3.7.1. Falta de objetivación del concepto

Enfocar las dificultades con las que se encuentra la empresa ante la definición de los riesgos laborales puede resultar un indicador de las ambigüedades que surgen en el desarrollo del concepto.

Como bien se apuntaba en el punto 1.3.6 Estrés Laboral; la definición de estrés laboral resulta en sí misma complicada de acotar: «Estrés Laboral: Situaciones en que las demandas ligadas al trabajo exceden las capacidades del trabajador para responder a ellas.»

La propia definición deja en el aire conceptos y situaciones que el marco teórico no aclara y que dificultan aún más la comprensión de los límites que comprenden los riesgos psicosociales. La empresa se encuentran ante una dificultad añadida a la hora de definir, limitar e implementar políticas, a fin de poner remedio a aquellas situaciones que, desde un punto de vista psicosocial, puedan resultar de riesgo para las/os empleados.

Se trata de un tema incipiente que cuenta con un escaso desarrollo teórico, es por ello que las dificultades se multiplican de forma exponencial. Debido al carácter tremendamente subjetivo de los casos y las situaciones «tipo» que no resultan útiles para objetivar la realidad en un tema en el que la casuística en sí misma es subjetiva y difícil de clasificar.

Por todo ello, se ha percibido un discurso poco formado y con un carácter más actitudinal que efectivo desde el empresariado, al hacer referencia a los riesgos psicosociales.

Este desconocimiento que se ha advertido, ha sido el causante de un cierto retraimiento por parte de las/os encuestados, a quienes les resulta complicado reconocer

que existen lagunas en torno a este punto, ya que se trata de algo en desarrollo y con lo que debieran de estar informadas/os.

La pregunta que cabe hacerse es el por qué de este desconocimiento. Es posible que el causante de este discurso sea la falta de objetivación y normalización de los riesgos psicosociales. El empresariado apunta a que no han recibido información y asesoramiento para conocer una nueva obligación de la empresa para con sus empleadas/os. Consideran que nadie les ha explicado qué son los riesgos psicosociales o lo que implican, y en qué circunstancias pueden aparecer.

Cabe esperar que no sean capaces de diferenciar entre problemas endógenos del/la trabajadora, no ligados con las condiciones laborales, y aquellas situaciones o problemas psicosociales que surgen como consecuencia de situaciones estresantes en el entorno laboral. Nos encontramos por lo tanto con que el que una empresa tome o no medidas para atajar la problemática psicosocial depende de consideraciones subjetivas y de la «buena fe» con la que una empresa quiera obrar.

3.7.2. Reducción del imaginario al Mobbing.

Si ya resultaba complicado concretar lo que suponen los riesgos psicosociales en la definición general de los riesgos laborales y parecían ser fagocitados por los riesgos físicos situándose en un segundo plano de relevancia, la concreción dentro de los propios riesgos psicosociales se torna una tarea bastante complicada.

La cultura empresarial sobre los riesgos psicosociales, se revela escasa. Ayudada por la dificultad de objetivación de conceptos ha provocado que el único elemento que algunas empresas reconocen como un posible factor de riesgo psicosocial resulte ser el *mobbing*.

Se comprende mejor el concepto, si se tiene en cuenta que cuando se plantean los riesgos psicosociales a las/os entrevistados, es el Mobbing el único elemento reconocible como modo de presión y estrés laboral.

Es llamativo el hecho de que el concepto de *mobbing* se entiende siempre desde un aspecto de jerarquización, asociada a una relación de poder entre el mando superior y el/la trabajadora, entendida como la presión que un mando superior puede ejercer sobre un/a subordinada.

No parece asumirse una concepción diferente de los riesgos a los que el/la trabajadora se pueda enfrentar. No se concibe otro tipo de riesgo que se aleje de la imposición jerárquica, como el propio acoso entre compañeras/os.

Esto puede generar una situación de incomodidad desde la empresa, generando un sentimiento de culpabilidad que no les resulta grato, sintiéndose criminalizados en cierto modo y afrontando la temática desde una postura defensiva.

Esta percepción tiene una consecuencia clara: provoca una dinámica de enfrentamiento en la comprensión de los riesgos psicosociales, de modo que la empresa se siente en cierto modo atacada mediante la proyección de una imagen culpabilizadora, colocando al/la trabajadora en una situación de victimismo.

Dicha situación no debería identificarse en modo alguno con la realidad, pero genera una situación de incomodidad a la empresa que hace que en ocasiones no se tomen las medidas preventivas necesarias para poner freno a situaciones de riesgo.

3.7.3. Ausencia de casuísticas, dificultad de identificación.

La ausencia de tradición y desarrollo teórico en el marco de los riesgos psicosociales genera una sensación de lejanía desde la visión empresarial.

Resulta un tema ajeno a la problemática de la empresa, por lo que cuando se pregunta a las/os responsables de personal por los riesgos psicosociales que se registran en su entorno laboral, en su mayoría no son capaces de identificar situaciones o casuísticas relacionadas con riesgos psicosociales.

La inexistencia de casos relacionados con los riesgos psicosociales en el imaginario colectivo genera un desapego hacia la problemática, aduciendo a causas externas aquellos problemas que se registren en el plano psicosocial de las/os trabajadoras.

3.8. **POLÍTICAS GENERALES DE FUNCIONAMIENTO INTERNO**

Para conocer la situación de la empresa dentro de la protección de los riesgos psicosociales, es preciso conocer la organización interna, en relación al trato que reciben las/os empleadas como parte humana de la empresa, y no sólo como elementos orgánicos.

Con este fin, se hace referencia a tres aspectos relevantes en la organización interna, cuya gestión puede actuar como catalizadora de Riesgos Psicosociales:

Modelo de comunicación interna en la empresa

Política de personal aplicada

Situación de las condiciones laborales de las/os trabajadoras

Mediante el análisis de estos tres aspectos, se pretende conocer de un modo más claro, el funcionamiento interno de las empresas, en aspectos de gestión que pueden actuar como tractores de riesgos, a fin de reducir y prevenir los Riesgos Psicosociales a los que las/os empleados se ven expuestos.

3.8.1. Modelo de comunicación interna.

Se valora de forma positiva el hecho de que en una empresa, la comunicación se realice de forma fluida, de modo que las/os empleados se sientan parte importante y decisoria de la empresa. Un modelo de comunicación fluida entre departamentos, así como la relación con mandos superiores, fomenta las relaciones interpersonales y mejora el ambiente laboral.

Según se ha podido constatar, no existe ningún canal establecido como medio de comunicación interna, de modo que en ocasiones, las/os trabajadores no cuentan con vías claras para dirigirse a sus superiores y poder trasladar sus inquietudes en el terreno laboral-personal.

Esta situación provoca que en ocasiones, los mandos directivos, no lleguen a conocer determinadas situaciones que puedan convertirse en riesgos de carácter psicosocial en el desarrollo de la actividad laboral.

La comunicación toma un carácter fuertemente jerarquizado y unidireccional, enfocado claramente a la consecución de objetivos de producción más que a la comunicación interpersonal de las/os trabajadores.

Mediante este sistema, resulta poco probable que el/la trabajadora pueda sentirse partícipe de los objetivos y visión general de la empresa o tomar parte de la formulación de la misma.

3.8.2. Política de personal.

Cabe destacar también el trato que reciben las/os empleados, ya que resulta relevante tener en cuenta la posibilidad de promoción interna a la que puedan acceder, así como los incentivos que favorecen su motivación.

Este tipo de políticas internas consiguen mantener un clima laboral propicio al desarrollo de las capacidades de las/os trabajadores, que generan una mejora continua en ellos, enfocada a la mejora de las condiciones laborales.

Por otra parte, resulta un limitante en la empresa el hecho de que la promoción interna resulte escasa. La posibilidad de empoderamiento de las/os trabajadores, de

modo que se sientan una parte importante y decisoria de la empresa, se encuentra limitada por las características de los puestos, definiendo a las/os trabajadores como una parte orgánica de la empresa.

Por tanto, aún considerando las características propias del sectores estudiado, la construcción, se puede afirmar que existe cierto riesgo de rutina en las tareas y frustración de las/os trabajadores, ante la imposibilidad o reducido margen de mejora dentro de las funciones desempeñadas dentro de la empresa.

3.8.3. Condiciones Laborales

La mayor parte de las/os entrevistados apuestan por la estabilidad laboral, aunque no se tiene en cuenta la importancia del tipo de contratación en lo referente al estrés laboral que puede sufrir el/la trabajadora.

En el momento de la contratación, los riesgos psicosociales pasan una vez más inadvertidos, pues desde los mandos directivos suele fomentarse la contratación por obra o servicio; situación que puede generar una mayor inseguridad en el/la trabajadora y trasladando a la empleada la responsabilidad de ganar su propia estabilidad.

3.9. CONCILIACIÓN

Se ha creído necesario dotar de un análisis específico a la conciliación presente en estos sectores por las características diferenciadas que presentan respecto de los temas tratados anteriormente.

A diferencia de la política de personal, organización y comunicación interna de las empresas, aspectos de funcionamiento puramente internos, la conciliación cuenta con una mayor repercusión mediática.

La conciliación, es considerada un logro y avance de los sindicatos, como mejoras en los derechos de las/os trabajadores, por lo que trascienden de la esfera interna de las empresas para convertirse en avances sociales.

3.9.1. Conciliación laboral

Se puede afirmar que la incompatibilidad del trabajo con la vida personal puede resultar una situación catalizadora de riesgos psicosociales, es por ello que se le otorga un tratamiento diferenciado.

La conciliación laboral definida como «Proceso mediante el cual se favorece la compatibilidad entre la actividad laboral y la vida familiar, ya sea mediante la reducción del horario o bien desde su adecuación a las necesidades», ha gozado de un tratamiento especial en el desarrollo de políticas de prevención. Tanto es así, que no se asume como una política de prevención de riesgos, sino como un derecho adquirido por las/os trabajadoras, concienciación empresarial y un logro de los sindicatos.

Es preciso destacar que la introducción de medidas de carácter conciliador con la vida laboral, han supuesto la puerta de entrada a un panorama laboral más humanizado que aquél cuya única preocupación resultaba ser el rendimiento productivo del/la trabajadora.

Se trata de un avance en el modo de entender al/la trabajadora de una forma integral, que debe poder compaginar su vida profesional con la personal.

Acercándose a la realidad de la empresa, se puede afirmar que la conciliación es un tema a tener en cuenta en construcción, sector en el que normalmente los horarios son poco compatibles con la vida familiar.

3.10. RESUMEN

El presente epígrafe tiene como objetivo realizar un breve resumen de los temas analizados anteriormente, de este modo se intentará crear una visión general de los temas tratados.

Se ofrece una visión de la situación de los riesgos laborales y psicosociales a los que debe enfrentarse el/la trabajadora de la empresa y, por ende, el empresariado que teóricamente debe ser el responsable de aportar soluciones a dichas situaciones.

Se hará referencia a los conceptos que se desprenden de la visión empresarial acerca de los riesgos psicosociales a los que se enfrentan las/os empleados en la cotidianeidad de sus puestos de trabajo:

- Inmadurez conceptual y desconocimiento de casuísticas.
- Delegación en causas exógenas de los riesgos psicosociales.
- Concepción del/la trabajadora en la empresa.
- Ausencia de desarrollo de políticas preventivas.

Por medio del análisis de las anteriores premisas se aportará, por tanto, una visión general de la situación actual de los riesgos laborales que han resultado objeto del trabajo: los riesgos psicosociales.

3.10.1. Inmadurez cognitiva y desconocimiento de casuísticas

Como ya se ha expuesto anteriormente, el citado desarrollo teórico aún se encuentra en una fase embrionaria que dificulta el posicionamiento empresarial ante unas casuísticas poco definidas de los riesgos a los que puedan enfrentarse sus empleados/as.

Como se ha podido observar, el desarrollo de las políticas de prevención en riesgos físicos no goza de un buen desarrollo frente al que queda al descubierto una falta de concreción, en términos comparativos, de la prevención en los riesgos psicosociales.

Al contrario de lo que ocurre con los riesgos físicos, en el caso del aspecto psicosocial, pasa en cierto modo inadvertido. Esta situación viene propiciada quizás por la subjetividad de los conceptos que rodean a los riesgos psicosociales.

Todo ello hace que si bien se implantan de forma cada vez más habitual políticas relacionadas con la prevención de riesgos laborales de carácter físico, la imprecisión que rodea los riesgos psicosociales los deja desprovistos de dichas políticas.

Como se ha venido apuntando, al empresariado le resulta realmente complicado identificar causas y consecuencias de dichos riesgos en el terreno laboral, por lo que no conciben la posibilidad o necesidad de implementación de políticas claras de prevención al respecto.

Como consecuencia de la escasa profundización en los conceptos al respecto, así como de la ausencia de casuística ya reflejado anteriormente, se muestra un desarrollo con un recorrido superficial en lo referente a los riesgos psicosociales que deja muchos aspectos a la interpretación personal y sensibilización de quien competa la formulación de dichas políticas.

3.10.2. Delegación en causas exógenas de los Riesgos Psicosociales

El escaso desarrollo teórico, y la dificultad de identificación de casuísticas, generan la sensación en el empresariado de no sentir la obligación de responsabilizarse de ciertas situaciones experimentadas por sus trabajadores/as.

Todos aquellos problemas que se alejan de los riesgos físicos, son identificados por el empresariado como características intrínsecas de ciertos individuos, más sensibles

o con menor tolerancia hacia ciertas situaciones de presión. Se atribuyen por tanto, a dolencias ajenas a la empresa.

El mundo de lo emocional aparece desligado del contexto laboral, quedando relegado al ámbito de lo privado, de la esfera individual del/la trabajadora, sigue siendo ésta la principal responsable de su estado emocional y los problemas que pueda sufrir.

Finalmente, las características que definen los riesgos psicosociales acaban generando una falta de asunción de responsabilidades por parte de la empresa que atribuyen a causas externas los problemas psicosociales a los que se enfrenten las/os empleados.

3.10.3. Concepción del/la trabajadora

En este punto se hace referencia a la concepción que se tiene del/la trabajadora desde la visión empresarial.

Es importante partir de la premisa de que el paradigma de trabajador/a como pieza de un engranaje en la ejecución de su función dentro del sistema, no ha cambiado demasiado con el paso del tiempo y el desarrollo de las relaciones laborales y derechos sindicales.

Es destacable que en la realización del estudio se pone de manifiesto una concepción más clásica del/la trabajadora, como pieza orgánica de la empresa en la que desarrolla una función que debe generar un producto. El/la trabajadora se entiende como parte orgánica de la empresa.

Se deja en cierto modo a un lado su concepción como individuo cuya vida no gira en torno al trabajo sino que se nutre de diversas experiencias dentro y fuera de su actividad laboral, y ésta condiciona en gran parte su modo de vida y repercute en ella, tanto de forma beneficiosa, como negativa.

Se puede afirmar, por tanto, que la concepción tradicional del/la trabajadora no ha cambiado sustancialmente, por lo que las políticas que tienen en cuenta al/la trabajadora como algo más allá que un «engranaje» de la empresa, o que trascienden del ámbito de los riesgos físicos, deben hacer frente a una entrada complicada en el funcionamiento diario de la empresa.

3.10.4. Ausencia de desarrollo de políticas preventivas

Como último punto, se hace referencia a la situación embrionaria en la que se encuentran todas las políticas referentes a los riesgos psicosociales en la empresa.

La implementación de políticas referentes a los riesgos psicosociales acaba en la concienciación o en la política de buena fe que pueda tener o no, la directiva empresarial, así como de haber los medios de los que disponga el departamento de recursos humanos y riesgos laborales de la empresa.

3.11. DIAGNÓSTICO DESDE LO QUE SE PERCIBE QUE HACE LA EMPRESA

Los riesgos laborales se han convertido en la actualidad, y lo llevan haciendo desde hace ya un tiempo, en un importante foco de atención para las empresas.

Antes, las condiciones laborales de las/os trabajadoras habían pasado más inadvertidas hasta que en 1968, año en el que se aprueba la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, se incide normativamente de forma directa en la necesidad de regular la integridad (física y emocional) del/la trabajadora en el marco laboral.

La aprobación de esta ley ha promovido no sólo la concienciación del empresariado en torno a la problemática de los riesgos laborales, sino también ha suscitado la creación de departamentos específicos de prevención que velan por las condiciones en las que se encuentran las/os trabajadoras.

Aunque las/os trabajadoras reconocen que estos avances han supuesto ciertas mejoras en sus condiciones laborales y, sobre todo, una reestructuración organizativa en empresas medianas y grandes, no aprecian estrategias relevantes en torno a la problemática de los riesgos laborales. No se percibe tanto una política de prevención sino la implementación de acciones puntuales. Es como si las empresas detectaran ciertas necesidades en materia de prevención de riesgos e intentaran cubrirlas.

En todo caso, no parece un afrontamiento global ni sistémico, pues se descuidan muchos aspectos de las condiciones laborales de las/os trabajadoras. Es por esta razón que las/os trabajadoras demandan que las acciones preventivas de las empresas no sean acciones aisladas *ad hoc* que cubran situaciones concretas, sino que respondan a un diagnóstico detallado del conjunto de riesgos que pueden poner en peligro la salud, física y mental, del/la trabajador.

Al final, las acciones de la empresa obedecen a circunstancias que se van sucediendo y no tanto a una planificación previa que preceda a una estrategia y operativa concreta.

Una muestra evidente de la ausencia de estrategia preventiva, es que el esfuerzo que las empresas realizan en materia de prevención de riesgos laborales se supedita a

una casuística muy concreta de focos potenciales de riesgo físico. Las empresas enfocan sus acciones a la prevención de la influencia de los elementos catalizadores de riesgo físico detectado, mientras que los factores psicosociales no forman parte de la acción preventiva y siguen siendo relegados a una esfera meramente privada que concierne únicamente al/la trabajadora y a su personalidad y circunstancias.

De esta manera, puede apreciarse cómo la prevención que llevan a cabo las empresas parece más una actuación desarticulada e incompleta, que una planificación preventiva de enfoque sistémico

Se vuelve a insistir en la dificultad de objetivar y cuantificar los riesgos psicosociales y de demostrar la atribución de su responsabilidad al entorno laboral. Al/la empresaria le resulta complicado identificar estos riesgos como riesgos derivados del propio entorno laboral. No son capaces de diferenciar entre los problemas endógenos del/la trabajadora y aquéllos que se derivan de situaciones laborales.

Aunque el/la trabajadora evidencia claramente un panorama psicosocial lo necesariamente considerable en este tipo de sector profesional y anuncia un gran número de patologías y trastornos emocionales, tiende a digerirlos, en gran medida, como parte inherente de su trabajo, aunque reconozca la necesidad de su tratamiento y la responsabilidad de empresas y clientes, como agentes víricos y vacuna al mismo tiempo, de muchos riesgos psicosociales.

La coartada de la empresa se ubica en su desconocimiento. A diferencia de los riesgos físicos que cuentan con un largo y preciso recorrido teórico y legal, los riesgos psicosociales apenas han sido desarrollados. Además, la ausencia de un marco teórico que respalde la premisa de que los riesgos psicosociales puedan ser generados por determinadas situaciones laborales, deviene en desatención y finalmente irresponsabilidad empresarial.

Por su parte, las/os trabajadoras reconocen que les resulta casi imposible hacer llegar a la empresa sus problemas psicosociales. Cuando un/a trabajador transmite a su empresa que sufre estrés, ansiedad o depresión, ésta percibe que estos problemas tienen un origen meramente particular y personal.

De esta forma, la empresa parece indemne a lo psicosocial, pues lo sitúa básicamente en la esfera personal. Si ya hay cierta resistencia por parte de las/os trabajadoras a reclamar situaciones de baja, el asunto se recrudece con los riesgos psicosociales que, junto con el desgaste físico que provocan las jornadas de trabajo prolongadas y continuadas, son uno de los principales causantes de las bajas.

En relación a lo psicosocial todo se complica. No es sólo cuestión de demostrar la patología, sino de atribuir la responsabilidad y valor (desde una óptica laboral) suficiente como para ocasionar (y remunerar) una baja del/la trabajadora. Y en estos

sectores, especialmente depreciados, cuesta más valorizar los estados carenciales que puedan presentar las/os trabajadoras.

En este escenario el/la trabajadora se siente obligada muchas veces a proceder a la denuncia como medio para que la empresa reconozca sus riesgos laborales, tanto físicos como psicosociales. Las/os trabajadoras conciben la denuncia como un mecanismo de presión a la empresa a través del cual pueden conseguir el reconocimiento legal de su situación.

Hasta el discurso sindical se ve afectado por la difícil objetivación de lo psicosocial. Las mejoras en horarios y salarios, fagocitan casi todo lo demás en la hora de la negociación del convenio. Más aún en un escenario donde la empresa se invisibiliza y el/la trabajadora centra su lucha en el mantenimiento de su puesto de trabajo.

En la actualidad respecto al tratamiento de los riesgos psicosociales se observa más una actitud, que una acción responsable. De tal suerte, que el hecho de que se tomen, y en qué sentido y con quién, medidas en relación a la problemática psicosocial depende más de consideraciones subjetivas que de criterios objetivos. Esta subjetividad sigue siendo uno de los principales enemigos en la apreciación y valorización de los riesgos psicosociales.

Por eso el «*mobbing*» alcanza una notoriedad diferente y hegemónica respecto al conjunto de situaciones de riesgo psicosocial. Se trata en estos momentos del único factor psicológico que ha dado un salto cualitativo por su objetivación, presencia mediática y sensibilidad social. El conjunto de agentes sociales y laborales se pone en alerta solo con su nombramiento. Así lo que se presenta como «*mobbing*» adquiere una entidad y valor que la empresa parece sentirse abocada a tratar, porque de lo contrario entra en sospecha.

En todo caso, no se trata de un concepto especialmente manejado en el vivencial del/la trabajadora de estos sectores. Aparece una variante más integral en la percepción del/la trabajadora que es la vejación de su persona y dignidad. La multitud de riesgos psicosociales a los que se sienten sometidas las/os trabajadoras de estos sectores parecen fruto de estrategias relacionales claramente deficitarias por parte de empresas y clientes.

3.12. DIAGNÓSTICO DESDE EL VIVENCIAL DEL/LA TRABAJADORA

Se trata de focalizar la atención en la forma y manera que el/la propia trabajadora digiere y articula los riesgos psicosociales desde su perspectiva más íntima.

3.12.1. Dificultad propia para distinguir la problemática psicosocial como riesgo laboral

Aunque la mayoría de las/os trabajadoras manifiestan, una amplia gama de situaciones y circunstancias laborales que cuestionan su salud física y emocional, no terminan de denunciarlas como riesgos laborales.

Es como si la denuncia adquiriera más un tinte social que una reclamación laboral; se pone más énfasis en la necesidad de apreciar al/la profesional de estos sectores, que en responsabilizar a quien corresponda sobre posibles causas y consecuencias.

3.12.2. Desarrollo de estrategias personales de autogestión de las problemáticas psicosociales

Muchas veces el/la profesional de estos sectores anuncia la necesidad de una autogestión de los problemas psicosociales como estrategia de supervivencia en el sector.

Este tipo de afrontamientos no parecen contribuir a externalizar la responsabilidad de los riesgos psicosociales y, mucho menos, a ubicarlos en dinámicas sindicales ni reivindicativas. Por el contrario, terminan, sin pretenderlo, avalando al individuo trabajador/a como principal responsable, gestor autárquico, del entramado psicosocial que le rodea en su actividad laboral.

3.12.3. Constatación de la dificultad de desarrollar proyectos vitales y conciliar la vida familiar

La incompatibilidad del trabajo con la vida personal es una de las principales situaciones catalizadoras de riesgos psicosociales. Cabe destacar que en estos sectores, la conciliación de vida laboral con el resto de las esferas personales, especialmente la vida familiar, se vuelve una tarea de reconocida dificultad, que en el segmento profesional de la construcción se tiende a tornar en imposible.

Horarios poco convencionales y jornadas alargadas, por el hecho de alcanzar una retribución más solvente, convierten a las/os trabajadoras de estos sectores en trabajadoras/as «sin vida».

Estas contingencias horarias desequilibran la vida personal del/la trabajadora y pueden llegar, incluso, al punto de anularla. Básicamente, el diseño consensuado de los horarios laborales podría facilitar jornadas laborales más adecuadas a las necesidades y requerimientos de cada caso particular, amén de un protagonismo que actualmente no tiene el/la trabajadora en la organización empresarial y una visión global y necesidad de coordinación con las/os compañeros.

Finalmente, el/la trabajadora queda expuesta a una nueva necesidad de autogestión ante la dejación que constata en la empresa. De esta manera se insiste en casos donde las/os compañeros de un mismo destino, siempre y cuando obren entre ellos una buena relación, intercambien horarios, con la tranquilidad de que el puesto de trabajo quede cubierto y no acontezcan problemas a la empresa y al cliente.

3.13. PROPUESTAS DE MEJORA

Las propuestas de mejora para la intervención de los riesgos psicosociales tienen por objeto facilitar una correcta orientación para tratar esta problemática en el trabajo. Se han elaborado con la finalidad de ser una herramienta para promover la elaboración de instrumentos orientados y adaptados a las diferentes situaciones y necesidades de la empresa. Para aquello, se han considerado los resultados obtenidos en la evaluación vía cuestionario y se priorizaron aquellas dimensiones con niveles de riesgo considerable, siendo la más crítica, aquella dimensión cuyo nivel de riesgo fue alto, representada por la Doble presencia. Es así como se consideraron también dimensiones cuyo nivel de riesgo fue bajo, pero que sin embargo, representan para el estudiante especial consideración, al tratarse de dimensiones que se acercaban al valor considerado como “Riesgo Alto” (en el caso de la dimensión Compensaciones) o bien, arrojaron valores por sobre las dos últimas menos riesgosas, como el caso de la dimensión Exigencias Psicológicas. Esta consideración, se debe a que si bien los valores de riesgo de cuatro de las cinco dimensiones son bajos, siempre hay algún trabajador de la organización afectado por alguna u otra dimensión psicológica, en mayor o menor número, lo que no significa que se pueda obviar o pasar por alto siquiera una.

Las propuestas de mejora, debieran utilizarse para promocionar el diálogo, la consulta, la negociación y toda forma de cooperación entre gobierno, empleadores y trabajadores además de sus representantes.

La implementación de estas propuestas de mejora, no garantiza el éxito de la intervención psicosocial, pero sí aumenta sus probabilidades. Por tanto, supone un referente útil a la hora de diseñar intervenciones, convirtiéndose en un marco de trabajo basado en el análisis de la realidad de la organización que puede guiar la actuación y facilitar la puesta en marcha de las mismas.

3.13.1. Medidas de control para 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.

Algunas medidas eficaces incluyen:

- 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.

3.13.2. Medidas de control para apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo

Es importante tomar medidas preventivas sobre la base de una política clara y de estrategias para garantizar el trabajo decente y la mejora de las condiciones de trabajo y la organización del trabajo. Es esencial establecer procedimientos concretos para tratar

las intervenciones relacionadas con el estrés y crear un clima de trabajo para resolver los problemas en el trabajo con prontitud. El liderazgo y el trabajo conjunto de directivos y trabajadores son indispensables. Los siguientes son medios eficaces de actuación en los lugares de trabajo:

- Comunicar la política y las estrategias para el trabajo decente;
- Establecer procedimientos para prohibir la discriminación;
- Foment la comunicación informal entre los directivos y los trabajadores;
- Proteger la privacidad, y;
- Abordar los problemas en el trabajo con prontitud.

3.13.3. Medidas de control para exigencias psicológicas

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. Estas son algunas medidas prácticas que se pueden tomar para hacer mejoras en este sentido, y puede incluir:

Ajuste la carga de trabajo total;
Planifique plazos alcanzables;
Definir claramente las tareas y responsabilidades;
Evitar la sub-utilización de las capacidades de los trabajadores

Desde otra arista, el ambiente físico es un factor que contribuye al estrés en el trabajo. Es importante proporcionar un ambiente seguro, sano y confortable para los trabajadores. Esto se puede lograr mediante la evaluación y el control de los riesgos en el medio ambiente, con la participación activa de los trabajadores. Se pueden tomar medidas prácticas basadas en la evaluación de riesgos específicos en los ambientes de trabajo. Para la prevención del estrés relacionado con el ambiente físico, lo siguiente es particularmente importante:

Establecer procedimientos claros para la evaluación y control de riesgos;
Proporcionar un ambiente de trabajo confortable;

- Eliminar o reducir los riesgos en su origen;
- Proporcionar instalaciones de descanso limpias y adecuadas;
- Establecer procedimientos y planes de respuesta a emergencias.

3.13.4. Medidas de control para 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 las consecuencias de su trabajo;
- Poner en práctica un sistema para que los trabajadores expresen sus opiniones;
- Tratar a mujeres y hombres por igual;
- Ofrecer buenas perspectivas de carrera.

Reconocer y respetar los esfuerzos de los trabajadores contribuye a la prevención del estrés en el lugar de trabajo.

3.13.5. Medidas de control para doble presencia

La adopción de medidas múltiples que reflejen las necesidades y preferencias tanto de la empresa, como de los trabajadores, es particularmente importante para mantener un equilibrio entre la vida familiar y la laboral (OIT, 2013). Un correcto 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 desempeño, 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, así como apoyar las responsabilidades familiares. Algunas medidas prácticas para mejorar la organización del tiempo de trabajo y contribuir al equilibrio entre la vida personal y el trabajo incluyen:

La participación de los trabajadores en el diseño de horas de trabajo;
Satisfacer las necesidades tanto del trabajo, como de los trabajadores;
Evitar las horas de trabajo excesivamente largas;
Facilitar el cumplimiento de las responsabilidades familiares;
Ajustar las pausas y los tiempos de descanso.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La investigación estuvo dirigida hacia una población que presenta alto riesgo de incurrir en accidentes, como lo son los trabajadores de la construcción, debido a sus condiciones socio-económicas, culturales, laborales y psicosociales. Esta situación ha llevado a que por parte de los altos directivos, exista una creciente conciencia acerca de los factores psicosociales como posibles causas de los accidentes.

Con el presente trabajo de título, se generaron metodologías y procedimientos adoptados en la organización, en conjunto con el alumno y el encargado del área de prevención de la empresa, referente a factores de riesgo psicosocial y su debida evaluación mediante la implementación del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el trabajo.

Se establecieron canales de difusión, de fácil comprensión para los directivos y la totalidad de los trabajadores, respecto al contenido del protocolo y sus objetivos. Se comprobó que existen factores psicosociales que representan un riesgo para la organización, en concreto en *Doble presencia*, seguido muy de cerca por *Compensaciones*, se observó que existe sobrecarga mental en cuanto a *Exigencias Psicológicas*, *Trabajo activo y desarrollo de habilidades*, *Apoyo social en la empresa* y *calidad de liderazgo*, dimensiones que muestran puntuaciones de carga mental medias-altas. Se propusieron acciones correctivas y de control para las dimensiones psicológicas evaluadas, como resultado del análisis de las mismas a raíz de la aplicación del cuestionario ISTAS 21, dejando en manos de la organización la adopción y puesta en marcha del total o una parcialidad de las propuestas de mejora, que dependerá de los recursos que destine la empresa en cuanto al gasto monetario, humano y de tiempo, que sin embargo, debe decidir en un corto plazo, de no más de tres meses como establece el protocolo, antes de volver a realizar una nueva evaluación.

Respecto a la observación en terreno y aplicación de la metodología mencionada, se sugiere por parte del alumno que se aborden y consideren acciones que no fueron contempladas directamente en las propuestas de mejora relacionadas a las dimensiones del cuestionario ISTAS 21, pero que sí tienen relación con la disminución de factores de riesgo psicosociales. Entre ellas, se recomienda integrar la gestión de la prevención de riesgos laborales mediante una política común que esté en concordancia con sistemas de calidad y medio ambiente, mediante la implementación y puesta en marcha por ejemplo, de un sistema integrado de gestión, poniendo énfasis en la participación activa de los distintos miembros de la organización a través de comisiones que faciliten su correcto funcionamiento y logro de objetivos.

Como medida de intervención, se propone una correcta formación e información a todos los trabajadores sobre las características del comportamiento del estrés laboral, con la finalidad de que cada individuo detecte precozmente fenómenos de estrés laboral que garanticen la efectividad de posibles medidas que palien y eliminen sus efectos. A través de la formación se sensibiliza y reconducen las percepciones de los sujetos para que la realidad percibida les permita convertir determinadas problemáticas, en oportunidades de cambio, representando una estrategia que vela por la protección del individuo.

Una vez iniciado un modelo de intervención a nivel de organización laboral, cabe efectuar diversas propuestas de intervención a título individual. No se debe olvidar que estas acciones son complementarias a las establecidas de manera colectiva. Sin estas, una actuación individual se convierte en un mero escudo protector frente a la generalidad de agresiones que puede recibir el sujeto y cuya funcionalidad queda desprotegida al carecer de adecuados mecanismos de apoyo social en la organización.

La intervención sobre el individuo consiste en el desarrollo de un conjunto de acciones en la empresa que les permita identificar y percibir aquellos aspectos emocionales que puedan alterar e incidir en el desarrollo de su trabajo. Las técnicas que se pueden emplear son diversas y dependen en gran medida de los problemas detectados y de la capacidad de adaptación de los individuos. Se pueden clasificar en técnicas generales; desarrollo de un buen estado físico, dieta adecuada, apoyo social, distracción y buen humor. Técnicas cognitivas; reorganización cognitiva. Técnicas fisiológicas; técnicas de relajación física, técnicas de control de respiración, técnicas de relajación mental.

Se puede concluir, que la población de trabajadores de la constructora no tiene una percepción clara acerca de los factores psicosociales a los cuales se ven expuestos ni de la relación que tiene esta exposición con los niveles de salud tanto física, mental, social. Asumen los factores psicosociales como parte de su vida cotidiana, los cuales van afectando constantemente a cada una de las personas que ingresan a la empresa.

Con un modelo de intervención, es posible indicar las fases a seguir en toda intervención psicosocial frente a los factores de riesgo derivados del estrés laboral. Siempre priorizando las acciones colectivas frente a las individuales que resultan necesarias pero complementarias de las anteriores.

Además, se debe facilitar la comprensión del problema y dotar a los sujetos implicados de instrumentos que garanticen tanto la detección, la prevención y la protección frente a las importantes situaciones de riesgo. La puesta en práctica de estas acciones es vital para garantizar la eficacia del protocolo. La implicación de los órganos de dirección y la puesta en práctica de los ejercicios expuestos ayudará a la organización

a disponer de unos recursos humanos más eficaces y competitivos y al mismo tiempo, a los individuos que la integran ya que les aporta fuentes de motivación e implicación directa en la organización.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvarado R, P.-F. J. (2012). Validación de un cuestionario para evaluar riesgos psicosociales en el ambiente laboral en Chile. *Rev Med . . Chile*.
- American Conference of Governmental Industrial Hygienists. (1996). *TLVs-valores límites para sustancias químicas y agentes físicos y BEIs índices biológicos de exposición: 1995-1996* . Valencia: Consellería de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Ansoleaga J. (2010). Factores psicosociales laborales asociados a riesgo de sintomatología depresiva en trabajadores de una empresa minera.
- Cano A. (2002). Factores psicosociales que inciden en el estrés laboral. Madrid: SEAS.
- CENTRO CLÍNICO del Stress y el Dolor. (s.f.). Estrés: La patología moderna. Providencia, Chile.
- Cifuentes, M. (2004). Condiciones laborales psicosociales decentes: Cómo pasar de lo valórico a lo operacional. *Ciencia y Trabajo*.
- EDGARDO PÉREZ, C. &. (Abril de 2007). Conferencia sobre productividad y bienestar laboral. Universidad Adolfo Ibáñez.
- Fundación Eroski. (2008). El estrés afecta más a mineros, albañiles y policías [en línea]; Eroski Consumer. Vizcaya.
- Gil-Monte, P. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional.
- INSL. (2005). Grupo de Trabajo de la comisión sobre Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo del INSL. Procedimiento general de Evaluación de Riesgos Psicosociales. Pamplona: Fondo de Publicaciones del Gobierno de Navarra.
- Instituto Nacional de Higiene en el Trabajo (INSHT). (2001). NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demandacontrol-apoyo social (I) Redactado por Sofía Vega Martínez. Centro Nacional de Condiciones de Trabajo.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2000). *IV Encuesta nacional de Condiciones de Trabajo. Avances de resultados*. Barcelona, España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Karasek R, T. T. (1990). Healthy work Stress, productivity, and the reconstruction of working life. New York : Basic Books.
- KINICKI Y KREITNER. (2003).
- Kristensen TS. (1996). Job stress and cardiovascular disease: a theoretic critical review. *J Occup Health Psychol*.

- Kristensen TS, H. H. (2005). The Copenhagen Psychosocial Questionnaire — a tool for the assessment and improvement of the psychosocial work environment. *Scand J Work Environ Health*. .
- Machuca P, V. A. (2001). Cultura organizacional, estilos de dirección. Trabajo en equipo, contenido del puesto de trabajo, satisfacción laboral y factores psicosociales: un estudio empírico de la calidad de vida laboral en una empresa financiera. Santiago: Universidad Diego Portales.
- Miranda, G. (2008). Trabajo y salud mental en la perspectiva epidemiológica: Revisión crítica. *Psiquiatría y salud mental* 25 (1), 67-78.
- Moncada S, L. C. (2005). ISTAS 21: Versión en lengua castellana del cuestionario psicosocial de Copenhague. *Arch Prev Riesgos Labor* [en línea] .
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Med. segur. trab.* vol.57 supl.1 . Madrid.
- Moreno, B. y. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. . Madrid.
- Oficina Internacional del Trabajo. (2006). Cambios en el mundo del trabajo. *Memoria del Director General*. Ginebra.
- OIT-OMS, C. M. (1984). Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Serie Seguridad, Higiene y Medicina del trabajo.
- Organización Mundial de la Salud. (2010). Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS: contextualización, prácticas y literatura de apoyo. Capítulo 4: Interrelaciones entre Trabajo, Salud y Comunidad. Ginebra: Biblioteca de la OMS.
- RODRÍGUEZ D., R. (2004). Diagnóstico Organizacional. Santiago de Chile: Ediciones Universidad Católica de Chile, (Sexta edición). Santiago.
- ROJAS E. (2003). "Labor productivity drivers and opportunities in the construction industry". *Journal of Management in Engineering*, p. 78-82.
- Royo, E. C. (2010). La noción de acoso moral laboral o “mobbing” y su reconocimiento por la jurisprudencia en Chile. *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*.
- Salud, O. M. (2010). Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS: contextualización, prácticas y literatura de apoyo. Capítulo 4: Interrelaciones entre Trabajo, Salud y Comunidad. Ginebra: Biblioteca de la OMS.
- Sauter L, M. L. (1998). *Factores psicosociales y de organización*. Madrid: Enciclopedia de la salud en el trabajo.

- SERPELL A., M. S. (1993). Características del trabajador de la construcción chileno. , . 213p Proyecto Fondecyt 91-0784, Departamento de Ingeniería y Gestión de la Construcción, . Santiago: Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Superintendencia de Seguridad Social. (2016). Informe anual de Estadísticas de Seguridad Social.
- SUSESO. (2009). Cuestionario para diagnosticar la "salud psíquica" de la empresa [en línea]. Santiago.
- TERESA CASTELLÀ, L. F. (2007). GUÍA DEL DELEGADO Y DELEGADA DE PREVENCIÓN PARA LA INTERVENCIÓN SINDICAL. Organización del Trabajo, Salud y Riesgos Psicosociales.
- Vera A, S. R. (2006). Autorreporte de síntomas físicos y correlatos psicosociales en trabajadores de la minería. Cienc Trab. .
- Villalobos G. (2004). Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales. Aproximación conceptual y valorativa. Cienc Trab. .

ANEXOS

ANEXO A: CUESTIONARIO SUSESO ISTAS 21. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Nivel de riesgo alto
Exigencias psicológicas	0–8	9–11	12–20
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	0–5	6–8	9–20
Apoyo social en la empresa	0–3	4–6	7–20
Compensaciones	0–2	3–5	6–12
Doble presencia	0–1	2–3	4–8

Fuente: Ministerio de Salud de Chile

Figura A.1 – Interpretación de resultados

ANEXO 2: CUESTIONARIO SUSESO ISTAS 21. PREGUNTAS.

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

Fuente: Superintendencia de Seguridad Social del Gobierno de Chile

Figura A.2 – Preguntas correspondientes a la dimensión Exigencias Psicológicas

N °	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	0	1	2	3	4
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?	0	1	2	3	4
8	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?	0	1	2	3	4
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	0	1	2	3	4
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?	0	1	2	3	4

Fuente: Superintendencia de Seguridad Social del Gobierno de Chile

Figura A.3 - Preguntas correspondientes a la dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades

N °	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	0	1	2	3	4
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?	4	3	2	1	0
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?	0	1	2	3	4
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	0	1	2	3	4
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	0	1	2	3	4

Fuente: Superintendencia de Seguridad Social del Gobierno de Chile

Figura A.4 - Preguntas correspondientes a la dimensión Exigencias Psicológicas

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

Fuente: Superintendencia de Seguridad Social del Gobierno de Chile

Figura A.5 - Preguntas correspondientes a la dimensión Compensaciones

N °	Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
11	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?	4	3	2	1	0
12	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	4	3	2	1	0

Fuente: Superintendencia de Seguridad Social del Gobierno de Chile

Figura A.6 - Preguntas correspondientes a la dimensión Doble presencia